



# DOMANDA DI CONCILIAZIONE

All'attenzione  
della Segreteria di Conciliazione  
dell'Organismo ADR  
A2A S.p.A.- RIT/Enti Associativi  
C.so di Porta Vittoria, 4 - 20122 Milano  
e-mail:  
[segreteriaconciliazioneadr@pec.a2a.eu](mailto:segreteriaconciliazioneadr@pec.a2a.eu)  
tel. 02.7720.6701

## DOMANDA DI CONCILIAZIONE PRESENTATA DA

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Codice Fiscale | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Residente in \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ Via/Piazza \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Cellulare \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Relativamente al punto di fornitura: CODICE POD/CODICE PDR \_\_\_\_\_

Rappresentato dall'Associazione dei consumatori ACU - Associazione Consumatori Utenti  
con sede in Via privata Treviso 4, 20127Milano tel. 02.25940857 fax \_\_\_\_\_  
e-mail reclami@acu.it

alla quale conferisce apposito mandato a rappresentarlo nella procedura di conciliazione, nella persona del conciliatore che verrà scelto dall'Associazione stessa,

## DICHIARA

di aver già presentato reclamo alla Società (barrare la casella corrispondente):

- A2A ENERGIA S.P.A. - Servizio di fornitura energia elettrica e gas naturale
- UNARETI S.P.A. - Servizio di distribuzione energia elettrica e gas naturale
- ASPEM S.P.A. - Servizio idrico integrato e di distribuzione di gas naturale
- A2A CICLO IDRICO S.P.A. - Servizio idrico integrato
- A2A CALORE & SERVIZI S.P.A. - Servizio di teleriscaldamento
- ASVT S.P.A. - Servizio idrico integrato e di distribuzione di gas naturale
- VARESE RISORSE S.P.A. - Servizio di teleriscaldamento
- LINEA PIU' S.P.A. - Servizio di fornitura energia elettrica e gas naturale
- LINEA RETI E IMPIANTI S.R.L. - Servizio di teleriscaldamento e di distribuzione energia elettrica
- LD RETI S.R.L. - Servizio di distribuzione di gas naturale

in data: \_\_\_\_\_ a mezzo di (barrare la casella corrispondente):  
 servizio clienti/ sportello  
 Fax  
 Posta cartacea od elettronica all'indirizzo \_\_\_\_\_

e di (barrare la casella corrispondente):  
 non aver ricevuto risposta entro 40 giorni  
 avere ricevuto risposta in data \_\_\_\_\_ (eventuale n. protocollo \_\_\_\_\_),  
ma di non averla ritenuta soddisfacente,

## E PERTANTO CHIEDE

Alla Società su indicata, di comporre la controversia in conformità alla procedura di conciliazione paritetica istituita dal Protocollo di intesa stipulato in data 1 dicembre 2016 da A2A S.p.A. e le Associazioni dei Consumatori aderenti, disciplinata dal relativo "Regolamento di conciliazione dell'Organismo ADR di A2A S.p.A.", precisando:

1. l'oggetto della conciliazione scelto tra le controversie indicate a pag.4

---

---

---

2. una breve descrizione del reclamo e dell'eventuale documentazione allegata:

---

---

---

3. le proprie richieste

---

---

---

### Concludendo, il sottoscritto dichiara:

- di conoscere ed accettare integralmente il contenuto del Regolamento di Conciliazione dell'Organismo ADR di A2A S.p.A., di cui ha preso visione;
- di indicare, quale Associazione dei Consumatori deputata a rappresentarlo ed a costituire la Commissione di Conciliazione di cui al Regolamento di Conciliazione, la \_\_\_\_\_, con sede in \_\_\_\_\_;
- di non aver ancora intrapreso alcuna azione avente il medesimo oggetto della controversia di cui alla presente Domanda dinanzi ad alcuna autorità giudiziaria e di astenersi dal ricorrervi per tutta la durata della procedura di conciliazione.
- di conferire specifico e pieno mandato a negoziare, conciliare e transigere la controversia in oggetto alla suddetta Associazione, la quale sottoscrive in calce la presente Domanda per confermare l'accettazione del relativo mandato;

Luogo e data \_\_\_\_\_

Documenti allegati: \_\_\_\_\_

---

FIRMA (del consumatore) \_\_\_\_\_

FIRMA (dell'Associazione) \_\_\_\_\_

Referente dell'Associazione per la pratica \_\_\_\_\_

Luogo e data \_\_\_\_\_

FIRMA (del consumatore) \_\_\_\_\_

## **Informativa ex art. 13 D. Lgs. n. 196 del 30/6/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”**

Il D. Lgs. n. 196/03 (di seguito “Codice Privacy”) contiene disposizioni dirette a garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità della persona, con particolare riferimento a riservatezza e identità personale.

### **Finalità del trattamento**

In adempimento agli obblighi di cui all’art. 13 del Codice Privacy, La informiamo che A2A S.p.A., in qualità di Titolare del trattamento, svolge il trattamento dei Suoi dati personali al fine di dar corso alla Sua richiesta di conciliazione nonché di gestire tutte le attività necessarie e connesse all’espletamento di tale procedura.

### **Modalità del trattamento**

Il trattamento sarà effettuato, con o senza l’ausilio di strumenti elettronici, secondo principi di correttezza, liceità, trasparenza, in modo da tutelare in ogni momento la riservatezza e i diritti dell’interessato nel rispetto di quanto previsto dall’art. 11 del Codice Privacy.

I Suoi dati saranno comunicati alla società del gruppo A2A nei confronti della quale è attivata la procedura di conciliazione nonché all’Associazione dei Consumatori alla quale ha conferito apposito mandato a rappresentarLa nella procedura medesima.

Specifiche disposizioni organizzative e misure di sicurezza sono osservate per prevenire i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato e di trattamento non consentito o non conforme alla raccolta.

### **Natura del conferimento ed eventuali conseguenze del rifiuto**

Tutti i dati personali raccolti nell’ambito del presente trattamento, anche tramite terzi, sono strettamente funzionali all’esecuzione della procedura di conciliazione. Il conferimento dei dati ha natura facoltativa; tuttavia la mancata raccolta di tali dati determina l’impossibilità di dar corso alla Sua richiesta.

### **Incaricati del trattamento – Comunicazione e diffusione dei dati**

I dati personali raccolti sono trattati dai sotto indicati Responsabili del trattamento e dal personale incaricato che abbia necessità di averne conoscenza nell’espletamento delle proprie attività. I Suoi dati non verranno diffusi.

### **Titolare e Responsabile**

Titolare del trattamento dei dati personali è A2A S.p.A. con sede legale a Brescia in via Lamarmora n. 230 e sede direzionale e amministrativa a Milano in corso di Porta Vittoria n. 4.

Sono state altresì nominate Responsabili del trattamento alcune società che forniscono specifici servizi elaborativi o prestano attività connesse, strumentali o di supporto a quelle del Gruppo A2A.

L’elenco completo ed aggiornato di tutti i Responsabili del trattamento è consultabile presso l’Ufficio Privacy di A2A S.p.A.

### **Diritti dell’interessato**

Per esercitare i diritti di cui all’art. 7 del Codice (tra i quali rientra il diritto a richiedere la conferma dell’esistenza o meno di propri dati personali, l’aggiornamento, la rettificazione ovvero l’integrazione degli stessi) La preghiamo di rivolgersi all’Ufficio Privacy di A2A S.p.A. - corso di Porta Vittoria 4 – 20122 Milano.

### **Consenso al trattamento dei dati personali**

Letta attentamente l’informativa privacy sopra riportata resa ai sensi dell’art. 13 del D.Lgs. n. 196/03, il/la sottoscritto/a autorizza A2A S.p.A. al trattamento dei dati personali ai fini dell’esperimento della procedura conciliativa di cui alla presente domanda con le modalità indicate nell’informativa medesima.

Luogo e data \_\_\_\_\_

FIRMA (del consumatore) \_\_\_\_\_

**1. Per quanto attiene alla fornitura energia elettrica e gas:**

- ricostruzione dei consumi in seguito a malfunzionamento del contatore accertato ai sensi delle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (di seguito AEEGSI);
- fatture di importi anomali rispetto alla media degli importi fatturati al Cliente, in conformità alle delibere dell'AEEGSI;
- gestione della riduzione di potenza o sospensione della fornitura per contestata morosità del Cliente;
- problematiche relative al subentro contrattuale;
- fattispecie relative alla contemporanea fatturazione della medesima utenza di energia elettrica o gas da parte di società di vendita diverse, incluse le problematiche connesse al disconoscimento da parte del Cliente della firma apposta sui documenti contrattuali;
- mancata corresponsione degli indennizzi automatici per rettifica della fatturazione e per emissione della fattura di chiusura non effettuate nei termini, ai sensi di quanto stabilito dall'AEEGSI;
- gestione dei rimborsi, in caso di fatturazioni in acconto superiori ai consumi reali;
- disattivazione del misuratore su richiesta del Cliente non eseguita;
- mancato rispetto del diritto di ripensamento;
- variazioni unilaterali del contratto con termine inferiore a 60 giorni.

**2. Per quanto attiene al servizio idrico integrato, se svolto da A2A Ciclo Idrico S.p.A., avrà riguardo a tutte le attività inerenti il servizio; se svolto da ASPEM S.p.A. e ASVT S.p.A., solo per:**

- ricostruzione dei consumi in seguito a malfunzionamento del contatore accertato ai sensi delle delibere dell'AEEGSI;
- fatture di importi anomali rispetto alla media degli importi fatturati al Cliente;
- gestione della riduzione di portata o sospensione della fornitura per contestata morosità del Cliente;
- problematiche relative al subentro contrattuale;
- mancata corresponsione degli indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale nell'esecuzione delle prestazioni, ai sensi di quanto stabilito dall'AEEGSI, gestione dei rimborsi, in caso di fatturazioni in acconto superiori ai consumi reali;
- disattivazione del misuratore su richiesta del Cliente non eseguita.

**3. Per quanto attiene al servizio di fornitura del teleriscaldamento:**

- ricostruzione dei consumi in seguito ad accertato malfunzionamento del contatore;
- fatture di importi anomali rispetto alla media degli importi fatturati al Cliente;
- gestione della sospensione della fornitura per contestata morosità del Cliente;
- problematiche relative al subentro contrattuale;
- gestione dei rimborsi, in caso di fatturazioni in acconto superiori ai consumi reali;
- disattivazione del misuratore su richiesta del cliente non eseguita;
- variazioni unilaterali del contratto con termine inferiore a 60 giorni.

**4. Per quanto attiene al servizio di distribuzione gas:**

- prestazioni eseguite dalla Società in conformità alla qualità tecnica e commerciale delle stesse, previste dalla regolazione e dalla normativa vigenti;
- rilevazione periodica delle misure presso il punto di riconsegna;
- mancata corresponsione degli indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale nell'esecuzione delle prestazioni, ai sensi di quanto stabilito dall'AEEGSI;
- ricostruzione dei consumi in seguito a malfunzionamento del contatore accertato ai sensi delle delibere dell'AEEGSI;
- fatture relative a prestazioni effettuate dalla Società, aventi importi ritenuti dal Cliente anomali;

**5. Per quanto attiene al servizio di distribuzione elettrica:**

- prestazioni eseguite dalla Società in conformità alla qualità tecnica e commerciale delle stesse, previste dalla regolazione e dalla normativa vigenti;
- rilevazione periodica delle misure presso il punto di prelievo;
- mancata corresponsione degli indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale nell'esecuzione delle prestazioni, ai sensi di quanto stabilito dall'AEEGSI;
- mancata corresponsione dei rimborsi per interruzioni prolungate, ai sensi di quanto stabilito dall'AEEGSI;
- ricostruzione dei consumi in seguito a malfunzionamento del contatore accertato ai sensi delle delibere dell'AEEGSI;
- fatture relative a prestazioni effettuate dalla Società, aventi importi ritenuti dal Cliente anomali;