A/a DEFENSOR DEL USUARIO del Servicio de Abastecimiento de Agua y Alcantarillado del Municipio de Santander

Una vez cubierto y firmado este impreso, vd. podrá:

- ✓ Remitirlo en formato pdf o similar, al correo electrónico: defensorusuario.santander@gmail.com
- ✓ Remitirlo por correo, o entregarlo personalmente, en la siguiente dirección:

  Calle General Dávila, nº 330 - 39007 Santander (Cantabria)
- ✓ Si lo prefiere, puede tramitar su solicitud a través de aqualia contact: **900.81.31.29** de 8:00 a 20:00 horas.

Fecha:	

Apellidos y nombre del titular del contrato:	
NIF del titular del contrato:	

Apellidos y nombre del reclamante (si no es el titular del contrato[1]):	
NIF del reclamante:	

Nº de contrato (en su factura, similar a: *13905-1/1-0xxxx*)		

Dirección del suministro a que se refiere la reclamación:		

Teléfono de contacto: (móvi (fijo)		

Marcar con x si NO se ha presentado reclamación en aqualia[2]	☐
Indique la fecha en que se produjeron los hechos objeto de la reclamación[3]	☐
Marcar con x si el asunto de referencia está en trámite judicial[4]	☐

Descripción breve de los hechos reclamados:

(Firma del reclamante)

[1] Si el reclamante no es titular del contrato, deberá acreditar actuar en representación de éste, en virtud de lo establecido en el art. 12 de Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
De no acreditarse dicha representación legal o voluntaria, no podrá facilitarse información relacionada con el titular del contrato.

[2] Art. 5 Estatutos Defensor del Usuario: "El Defensor no podrá intervenir sino después de que la reclamación escrita haya sido atendida a través de los servicios de atención al cliente de la empresa bien mediante resolución expresa del órgano competente, o bien, si transcurridos dos meses desde su presentación, la reclamación no hubiera sido resuelta."

[3] Art. 5 Estatutos Defensor del Usuario: "El plazo máximo para poder presentar reclamaciones en el Defensor será un año desde el momento en que se hubiera producido el hecho objeto de la reclamación [...]"

[4] Art. 7 Estatutos Defensor del Usuario: "El defensor del Usuario no entrará en el examen de las quejas de los usuarios finales sobre las que esté pendiente una resolución judicial [...]"

Información respecto a la Protección de Datos	
Responsable	Entidad concesionaria de la prestación del servicio, cuya dirección postal, a efectos de protección de datos personales, se encuentra en Avenida del Camino de Santiago 40, 28050 Madrid y contacto en protecciondatos@aqualia.es
Finalidad	Gestión de la reclamación y/o solicitud que ha efectuado. Todos los datos son necesarios a tal fin. En su caso, los datos estrictamente necesarios de entre los que nos aporte, podrán ser entregados al Ayuntamiento titular del servicio, si es necesario en interés de la reclamación o solicitud efectuada.
Legitimación	Cliente: Art. 6.1 b) RGPD Finalidad basada en la ejecución del contrato.
	No cliente: Art. 6.1 a) RGPD Finalidad basada en el consentimiento que presta mediante la firma del documento para la tramitación y respuesta de la reclamación y/o solicitud.
Destinatarios de los datos	Sus datos no son cedidos a ningún tercero, a menos que estemos obligados por una ley.
Plazo conservación	Cliente: Mantendremos sus datos personales mientras dure la relación contractual y comercial, o solicite usted su supresión. Una vez finalizada la relación contractual, mantendremos sus datos personales bloqueados durante los plazos de prescripción legales, una vez transcurridos los mismos, destruiremos sus datos.
	No cliente: Los datos personales se conservarán por el tiempo necesario para poder efectuar la gestión y en su caso, respuesta a la reclamación y/o solicitud, o solicite usted su supresión. Una vez finalizada esta gestión, mantendremos sus datos personales bloqueados durante los plazos de prescripción legales, una vez transcurridos los mismos, destruiremos sus datos.
Derechos de los interesados	Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, portabilidad, supresión, y la limitación u oposición al tratamiento y retirar el consentimiento prestado, dirigiéndose por escrito identificado con la referencia "Protección de Datos" con fotocopia del D.N.I. del interesado a: Dpto. de Gestión de Clientes y Protección de Datos, Avenida del Camino de Santiago 40. 28050 Madrid, o mediante correo electrónico en los mismos términos especificados a protecciondatos@aqualia.es Asimismo, tiene derecho a reclamar ante la Autoridad de Control.