

TERMINI E CONDIZIONI GENERALI D'USO DEL SERVIZIO RECLAMI/SEGNALAZIONI ALIA S.P.A.

Il sito internet aliaspa.it è di proprietà della Società Alia S.p.A., con sede legale a Firenze, Via Baccio da Montelupo, n. 52 (di seguito anche indicata "Alia"). All'interno di tale sito è attivo un servizio di invio reclami/segnalazioni (di seguito indicato come "servizio"), raggiungibile attraverso apposito portale dedicato con il quale è possibile per chiunque abbia un interesse (di seguito anche indicato come "utente") inviare segnalazioni o reclami ed eventualmente allegare documentazione inerente la segnalazione o reclamo effettuata. I seguenti termini e condizioni d'uso si applicano ad ogni utente che utilizzi il servizio in oggetto ed a tutti i contenuti, materiali, informazioni e dati in generale, autonomamente caricati e/o comunque predisposti dall'utente al fine di usufruire del servizio.

Finalità del Servizio, Accettazione delle condizioni d'uso e modalità di funzionamento del Servizio

La Finalità esclusiva del Servizio è quella di permettere agli utenti della Società di avanzare specifiche richieste e/o segnalare eventuali osservazioni di cui si desidera informare la Società, in merito al servizio di igiene ambientale fornito e relativamente alle aree territoriali di pertinenza. Non verranno prese in considerazione richieste e/o comunicazioni aventi oggetto difforme (quali ad esempio richieste commerciali e/o amministrative). Pertanto, non è ammesso l'uso del Servizio per finalità diverse e differenti, per le quali la Società non si assume alcuna responsabilità.

Il Servizio può essere usufruito solo ed esclusivamente da quegli utenti che abbiano accettato le presenti condizioni, nonché visualizzato l'informativa privacy relativa.

Ai fini del corretto invio della segnalazione tramite il form dedicato, l'utente deve inserire all'interno dello spazio a ciò preposto una spiegazione esaustiva della problematica che desidera sottoporre all'attenzione della Società, descrivendola attraverso un'esposizione complessivamente non superiore al numero di caratteri indicato nel form. Tale limite si intende inderogabile e modificabile solo ad insindacabile giudizio di Alia.

Si chiarisce fin da ora che non è possibile inviare richieste senza aver indicato all'interno dello spazio dedicato le ragioni che la fondano. A tal proposito è obbligo dell'Utente indicare con precisione elementi utili a determinare in modo appropriato il contesto effettivo a cui la segnalazione di reclamo si riferisce.

L'utente ha inoltre la facoltà di allegare alla richiesta uno o più file, atti a documentare e sostenere il reclamo avanzato. Per le specifiche in merito ai limiti ed alle regole riguardanti tali contenuti, si rinvia ad un punto successivo delle presenti Condizioni.

Atteso quanto precede, mentre può essere legittimamente gestito un reclamo che si fonda solo sulla parte descrittiva testuale, seppur accurata, si informa che non verranno presi in esame reclami che si basano solo su allegati documentali.

Il sistema di invio della segnalazione consiste nell'inserimento, all'interno degli appositi brackets, dei dati personali dell'utente in oggetto, ossia del Nome, Cognome, indirizzo,

Comune di residenza, indirizzo e-mail ed eventuale codice di utenza nel caso in cui l'utente sia soggetto, al momento dell'invio della segnalazione, all'applicazione della tassa sui rifiuti e sia conseguentemente in possesso del relativo codice di utenza. Tali dati si intendono strettamente necessari per garantire il Servizio, e verranno trattati nel pieno rispetto delle prescrizioni del D.lgs 196/2003 in materia di protezione dei dati personali, così come specificato nell'informativa privacy.

Ai fini della prevenzione dell'utilizzo di meccanismi di bot e/o software analoghi, il sistema potrà essere impostato in modo tale da generare casualmente dei caratteri alfanumerici che l'utente, prima dell'invio della segnalazione, deve riportare pedissequamente in apposita riga a ciò dedicata. Qualora i caratteri riportati in tale riga non siano esattamente quelli generati casualmente e proposti dal sistema non è possibile procedere con l'invio del reclamo. In ogni caso, il sistema provvederà ad effettuare una nuova generazione di caratteri, e l'utente dovrà nuovamente seguire l'iter sopra detto.

Pertanto ed in sintesi, l'utente per ultimare correttamente la procedura per la proposizione del reclamo o segnalazione deve:

- inserire il proprio codice utenza (nell'eventualità in cui sia assoggettato al momento dell'invio della segnalazione a detta tariffa);
- inserire nome, cognome, indirizzo ed email;
- indicare le ragioni del reclamo e, qualora lo ritenga, allegare un file;
- inserire i correttamente gli eventuali caratteri generati dal sistema nell'apposita riga, qualora il sistema preveda tale necessità.

Note legali e responsabilità

Tutti i contenuti presenti all'interno del Servizio vengono forniti senza che vi sia assunzione di alcun impegno da parte di Alia in merito alle seguenti condizioni:

- Che il servizio corrisponda alle esigenze dell'utente,
- Che il servizio funzioni in modo continuo, tempestivo, sicuro e senza errori,
- Che i risultati ottenuti attraverso l'utilizzo del servizio siano corretti, completi, accurati e che corrispondano in altro modo alle esigenze dell'utente.

L'utente per poter accedere al servizio deve disporre almeno di un computer e/o di un dispositivo mobile con browser aggiornato e compatibile con la pagina del servizio, e connessione dati. Il servizio è disponibile telematicamente, pertanto i costi per il suo utilizzo saranno dipendenti esclusivamente dall'operatore di telecomunicazioni prescelto dall'utente stesso per la connessione ad internet e/o per il servizio di telefonia mobile. L'utente prende atto che l'utilizzo del servizio sui propri dispositivi è a proprio ed esclusivo rischio, pertanto manleva e tiene indenne Alia da qualsivoglia responsabilità e/o pretesa avanzata anche da terzi. Alia non si assume inoltre alcuna responsabilità in merito ad eventuali interruzioni relative ai servizi Internet, di rete o di hosting, garantendo negli usuali e comuni standard che il sito web sia esente da virus o altri elementi dannosi.

L'utente pertanto si impegna ad utilizzare il Servizio fornito da Alia esclusivamente per scopi leciti ed ammessi dalle vigenti disposizioni di legge applicabili, dagli usi e dalle consuetudini, dalle regole di diligenza.

Il servizio prevede in una specifica sezione la possibilità da parte dell'utente di inviare materiale documentale a fondamento della segnalazione inviata. Il sistema di allegazione dei file consente all'utente l'invio di un numero massimo di allegati per una dimensione massima specificati nel form.

Qualora il formato inserito dall'utente sia differente da quelli sopra elencati, o di una quantità di mega superiori a quelli detti, non sarà tecnicamente possibile da parte dell'utente procedere alla sua allegazione. Alia non garantisce pertanto l'esauritiva e corretta gestione della segnalazione qualora l'Utente si discosti da tali parametri, ritenendosi a tal proposito esonerata da ogni qualsivoglia responsabilità.

L'utente si assume pertanto piena ed esclusiva responsabilità amministrativa, civile e penale, dei contenuti inviati nel contesto dell'utilizzo del Servizio, manlevando sin d'ora Alia da qualsiasi pretesa, rivendicazione e/o azione che dovesse essere vantata anche da terzi, siano esse persone fisiche, società, enti ecc. A tal proposito l'Utente si assume ogni responsabilità in merito alla corretta acquisizione del file inoltrato alla Società, affinché questo sia stato appreso nel rispetto di ogni normativa nazionale e sovranazionale, alcuna esclusa, manlevando fino da ora la Società.

L'immissione di qualsivoglia dato non necessario e/o non strettamente collegato con l'invio della segnalazione o reclamo è rimesso alla piena ed esclusiva responsabilità dell'utente. Alia non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per un utilizzo difforme rispetto a quello descritto nelle presenti Condizioni Generali di Utilizzo effettuato dall'utente, nonché per ogni e conseguente responsabilità diretta e/o indiretta che da esso potrebbe scaturire. Pertanto l'utente manleva e tiene indenne Alia da qualsiasi pretesa risarcitoria anche ed eventualmente avanzata anche da parte di terzi.

L'utente assume la piena responsabilità per la veridicità e correttezza dei dati forniti, tenendo indenne Alia da ogni conseguenza pregiudizievole derivante dalla comunicazione di dati inesatti e non veritieri.

Alia non compie alcun controllo preventivo sull'utilizzo e/o sulle informazioni e/o i contenuti immessi e caricati dall'utente nel contesto del servizio di reclamo, pertanto l'utente manleva Alia da qualsiasi responsabilità conseguente dalla violazione della presente disposizione, tenendo indenne Alia da ogni pregiudizio arrecato e/o derivante da pretese e/o azioni, anche di terzi.

Alia si riserva di interrompere l'erogazione del servizio nei confronti dell'utente responsabile di usi non ritenuti conformi, con effetto immediato e, senza bisogno di comunicazione preventiva.

L'utente pertanto, assume a proprio rischio e pericolo la possibilità di effettuare ogni operazione difforme da quella per il cui scopo è attivato il servizio, assumendo la diretta ed esclusiva responsabilità per eventuali danni arrecati da tali operazioni al proprio sistema informatico e/o perdita di dati comunque cagionate dall'esecuzione di dette operazioni.

L'utente dà atto, dichiara e garantisce che i contenuti inviati al sito web non violano in alcun modo il diritto di proprietà di terzi – siano essi persone fisiche e/o giuridiche, enti e/o associazioni ecc.- compresi a titolo indicativo e non esaustivo, diritti d'autore, di copyright, marchi registrati, brevetti.

Alia non si assume alcuna responsabilità in merito al contenuto dei pareri espressi, discussi ed inviati dagli utenti che prestano liberamente il loro contributo assumendone la piena ed esclusiva responsabilità.

Qualora nella gestione del reclamo la Società venisse a conoscenza di attività, condotte od eventi che comportino responsabilità giuridiche, sussistenti o anche solo supposte, si riserva la facoltà di comunicare le medesime alle autorità competenti, e ciò senza preavviso alcuno nei confronti del segnalante e/o dei soggetti variamente coinvolti nella segnalazione.

Non è consentito modificare, riutilizzare, copiare, visualizzare, distribuire, trasmettere, pubblicare, concedere in licenza, creare opere derivate, cedere o vendere, e comunque utilizzare per qualsiasi fine commerciale i contenuti oggetto del presente.

Modifiche ai termini e condizioni d'uso

Alia, qualora lo ritenga necessario e a proprio insindacabile giudizio, si riserva il diritto di modificare i presenti termini e condizioni d'uso che saranno automaticamente applicabili al momento della loro pubblicazione. Le modifiche apportate si presumono conosciute e accettate dall'utente ove il medesimo continui ad utilizzare il Servizio successivamente alla pubblicazione delle stesse. Le modifiche saranno apportate da Alia o da eventuale soggetto specificatamente a ciò preposto, a sua completa discrezione e senza modalità di preavviso. Qualora uno qualsiasi dei termini e delle condizioni d'uso presenti in questa pagina venga modificato, si intende che le altre clausole rimangono invariate.

Legge applicabile e foro competente

I termini e le condizioni d'uso sono regolati dalla Legge italiana. Determinazione del foro competente secondo norme di legge.