

**Modulo di reclamo e richieste di informazioni connesso alle attività svolte dal Gestore dei servizi di raccolta e trasporto e/o di spazzamento e lavaggio delle strade**

**DATI IDENTIFICATIVI**

Nome e Cognome/Ragione Sociale .....

Codice Fiscale/Partita IVA\* .....

Indirizzo residenza\* .....

Indirizzo domicilio\* .....

Recapito telefonico.....

Mail.....

Codice utente (codice contribuente/cliente)\*  
.....

Codice utenza.....

- il **RECLAMO RIGUARDA** (solo in caso di violazione contratto)

- SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA
- SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

- **IL DISSERVIZIO RIGUARDA** (indicare con una X):

- ANOMALIA ESPOSIZIONE/RITIRO
- ABBANDONO RIFIUTI
- MANCATA RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI
- SPAZZAMENTO
- RICHIESTA RIPARAZIONE ATTREZZATURA (con sopralluogo)
- RICHIESTA RIPARAZIONE ATTREZZATURA (senza sopralluogo)

**- RICHIESTA GENERICA INFORMAZIONI**

DATA DELL'EVENTO: \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

DESCRIZIONE DELL'EVENTO:

.....

.....

.....

.....

Data \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - RECLAMI, SEGNALAZIONI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Ai sensi dell'art. 13 del Reg. (UE) 2016/679 (di seguito anche solo *GDPR*), Idealservice Soc. Coop fornisce le seguenti informazioni sul trattamento da parte della stessa dei dati personali forniti per la gestione di informazioni, richieste e per la gestione di reclami e disservizi.

### TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI E MODALITA' DI CONTATTO

Il Titolare del trattamento è: Idealservice Soc. Coop, con sede legale in Via Basaldella n. 90 – Passignano di Prato (UD), C.F. e N.ro di Iscrizione al Registro delle Imprese di Udine: 00223850306. Per comunicazioni o richieste relative alla presente informativa, la società è contattabile all'indirizzo [info@idealservice.it](mailto:info@idealservice.it)

Il Responsabile della Protezione dei Dati presso Idealservice Soc. Coop. è *SGS ITALIA S.P.A.*, contattabile a mezzo *E-mail*: [dpoitaly@sgs.com](mailto:dpoitaly@sgs.com) – *PEC*: [ssc@sgsitalia.postecert.it](mailto:ssc@sgsitalia.postecert.it)

### DATI OGGETTO DEL TRATTAMENTO

Saranno oggetto del trattamento i dati identificativi e di contatto del richiedente del segnalante o del proponente il reclamo (tra cui il codice utente ed il codice utenza), nonché eventuali ulteriori dati volontariamente trasmessi.

### FINALITÀ, BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO E NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI

Il trattamento è finalizzato a consentire l'utile avvio della procedura di gestione e presa in carico delle richieste di informazione o dei reclami e delle segnalazioni di disservizio. La base giuridica del trattamento dei dati è costituita dalla necessità di dare esecuzione ad una richiesta formulata da un utente o comunque un interessato (cfr. art. 6 c.1.b GDPR).

Poiché la Società è dotata di un Sistema di Gestione Integrato - SGI (certificato conforme, tra le altre, alla ISO 9001, alla ISO 14001, alla ISO 45001, alla ISO 37001, alla SA 8000), alcuni dati potrebbero inoltre essere gestiti anche attraverso il SGI aziendale, nell'ottica di miglioramento continuo dei servizi resi. In tal caso, la base giuridica del trattamento è data dall'interesse legittimo del Titolare a garantire un sistema organizzato, efficiente e rispettoso delle normative vigenti (art. 6 c.1.f GDPR).

In alcune ipotesi i dati potrebbero inoltre essere trasmessi ad enti pubblici o autorità, in ottemperanza ad un obbligo contrattuale, per ragioni connesse all'esercizio di un compito di interesse pubblico o in virtù di un obbligo di legge; in tali casi la base giuridica sarà data rispettivamente dall'interesse legittimo del Titolare a ottemperare ai propri obblighi contrattuali (art. 6.1.f GDPR), dalla necessità di dare esecuzione ad un compito di interesse pubblico (art. 6.1.e GDPR) o dalla necessità di adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento (art. 6.1.c GDPR).

### MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati sarà improntato al principio della trasparenza, avverrà nel rispetto dei diritti degli interessati e sarà attuato mediante strumenti anche automatizzati idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei Dati.

I dati saranno adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per i quali sono trattati, esatti e aggiornati; saranno trattati con la massima riservatezza, nel rispetto dei principi dettati dalla normativa in materia di privacy, delle eventuali prescrizioni impartite dall'Autorità di Controllo e comunque in maniera tale da garantire una adeguata sicurezza, compresa la protezione, con misure tecniche e organizzative adeguate, da trattamenti non autorizzati o illeciti, nonché dalla perdita anche accidentale.

Il trattamento potrà essere svolto in via cartacea, nonché con l'ausilio di strumenti elettronici.

### COMUNICAZIONE DEI DATI.

I dati potranno essere comunicati:

- a soggetti terzi che necessitano di svolgere attività specifiche in relazione ai Dati, in funzione del raggiungimento delle finalità indicate; tali soggetti opereranno quali responsabili o titolari autonomi del trattamento;
- ad autorità, enti o soggetti a cui gli stessi debbano essere comunicati in forza di disposizioni di legge o ordini di autorità; tali autorità, enti e/o soggetti opereranno quali autonomi titolari del trattamento.

Sono in essere adeguati obblighi di sensibilizzazione, formazione e riservatezza per garantire che i dati non siano condivisi o rivelati a persone non autorizzate.

I dati non verranno diffusi o comunicati a terzi non autorizzati.

### TRASFERIMENTO DEI DATI

Non è previsto un trasferimento dei dati verso organizzazioni internazionali e/o Paesi non appartenenti allo SEE.

### CONSERVAZIONE DEI DATI

I dati personali oggetto di trattamento saranno conservati per il tempo strettamente necessario al soddisfacimento delle richieste ricevute. La Società potrebbe tuttavia conservare i dati per un periodo superiore per garantire l'attività di verifica e controllo da parte di Enti e Autorità o per eventuali esigenze di tutela dei diritti, per un tempo non eccedente i termini di prescrizione degli stessi.

### DIRITTI DEGLI INTERESSATI

Ciascun interessato può esercitare i diritti di cui agli artt. 15-22 GDPR. In particolare, l'interessato può chiedere alla Società l'accesso ai propri Dati, la rettifica o la cancellazione degli stessi, ha diritto di opporsi al trattamento o di richiedere la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18 GDPR e di ottenere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i propri Dati, nei casi previsti dall'art. 20 GDPR.

L'interessato può revocare in ogni momento i consensi prestati ai sensi dell'art. 7 GDPR, nonché proporre reclamo al GPDP ai sensi dell'art. 77 GDPR, qualora ritenga che il trattamento dei propri Dati sia contrario alla normativa in vigore. Nei casi di opposizione al trattamento dei Dati ai sensi dell'art. 21 GDPR, la Società si riserva di valutare l'istanza, che non verrà accettata qualora sussistano motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgano sugli interessi, diritti e libertà dell'interessato. Le richieste vanno rivolte alla Società ai recapiti suindicati.

La presente informativa, nella sua versione sempre aggiornata, è consultabile sul **Portale dei Servizi Ambientali**