

**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 \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_  
(allegare documento d'identità)

## INFORMATIVA BREVE SUL TRATTAMENTO DEI SUOI DATI PERSONALI (ai sensi dell'art. 13 Regolamento 679/2016 - GDPR)

Ai sensi dell'art. 13 del Reg. (UE) 2016/679 (di seguito anche solo *GDPR*), Idealservice Soc. Coop fornisce le seguenti informazione sul trattamento da parte della stessa dei dati personali forniti dagli utenti del servizio **di raccolta e trasporto e/o di spazzamento e lavaggio delle strade svolto dalla società**, per la corretta attivazione delle procedure di gestione dei reclami delle segnalazioni di disservizio e delle richieste di informazione.

### TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento è: Idealservice Soc. Coop, con sede legale in Via Basaldella n. 90 – Pesian 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 anagrafici e di contatto del proponente il reclamo o del richiedente le informazioni il codice contribuente ed il codice utenza relativi al reclamo o all'eventuale richiesta di informazioni, nonché eventuali ulteriori dati volontariamente trasmessi.

### BASE GIURIDICA, NATURA E FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

La finalità del trattamento è consentire l'utile avvio della procedura interna per la gestione e presa in carico dei reclami e delle segnalazioni di disservizio nonché delle richieste di informazione da parte dell'utenza del servizio di raccolta rifiuti ed igiene urbana svolto dalla società. La base giuridica al trattamento dei dati è pertanto costituita dalla necessità di dare esecuzione ad una richiesta formulata da un utente o futuro utente (cfr. art. 6 c.1.b del Regolamento 679/2016-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 relativi ai reclami 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

I dati saranno trattati sia a mezzo supporto informatico (ivi compresa, ove necessaria, in forma telematica) che cartaceo, in modo lecito e secondo correttezza, nel rispetto delle finalità individuate e di tutte le norme in materia di protezione dei dati personali, incluse quelle relative alla sicurezza dei dati.

### DESTINATARI DEL TRATTAMENTO

I dati potranno essere comunicati:

- oggetti terzi che necessitano di svolgere attività specifiche in relazione a tali 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 vadano 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 conservare i dati per un periodo superiore solo per eventuali esigenze di tutela dei diritti e comunque 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 del GDPR. In particolare, ogni interessato potrà richiedere alla Società l'accesso ai propri dati, la rettifica o la cancellazione, potrà opporsi al trattamento o richiederne la limitazione nei casi previsti dall'art. 18 GDPR, potrà revocare il consenso eventualmente prestato, nonché 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 potrà proporre reclamo al Garante per la Protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 77 GDPR ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).