



RECLAMO SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE

In ottemperanza alla Delibera ARERA 18 gennaio 2022 (15/2022/R/rif)

Dati Identificativi:

Nome e Cognome/Ragione Sociale _____

Codice Utente* _____ Codice fiscale/Partita Iva _____

Codice Utenza* _____ Indirizzo Utenza _____

Recapiti per la risposta al reclamo (compilare quello preferenziale)

Indirizzo di recapito postale _____

Posta elettronica _____

PRESENTA UN RECLAMO PER I SEGUENTI SERVIZI EROGATI:

ERRATO RIPOSIZIONAMENTO

Contenitori stradali ubicati in via/piazza _____ numero civico di
prossimità _____ della seguente tipologia di rifiuto:

- Carta
- Organico
- Plastica
- Residuo non recuperabile
- Vetro
- Vegetale

Lamentela rilevata in data __/__/____ per:

- Posizionamento non consono al conferimento rifiuti
- Posizionamento pericoloso per viabilità

Note aggiuntive: _____

RACCOLTA RIFIUTI A DOMICILIO SU PRENOTAZIONE

Servizio ritiro di rifiuti a domicilio su prenotazione

- Non effettuato
- Effettuato parzialmente

in via/piazza _____ n. civico _____ Comune _____

Servizio previsto il __/__/____. Numero pratica assegnato(facoltativo): _____

- Rifiuti ingombranti
- Rifiuti vegetali
- Rifiuti e apparecchiature elettriche ed elettroniche

Note aggiuntive: _____

LAMENDELE RELATIVE AL PERSONALE DI SERVIZIO

Operatore addetto al centro di raccolta/ Ecocentro situato in via/piazza _____
comune _____ rilevato in data __/__/____.

Operatore addetto al servizio di raccolta rifiuti in via/piazza _____
comune _____ rilevato in data __/__/____.

Operatore addetto allo spazzamento/lavaggio strade in via/piazza _____
comune _____ rilevato in data __/__/____.

Operatore addetto al numero verde _____ contattato in data __/__/____ dal
numero del chiamante _____

Note aggiuntive:

Eventuali allegati:

Dichiara altresì di essere a conoscenza che il trattamento dei dati personali di cui al Regolamento generale per la protezione dei dati personali (UE) n. 2016/679 – GDPR - avverrà in conformità a quanto previsto dall'informativa in calce solo per fini istituzionali e nei limiti di legge

Data _____ Firma leggibile per esteso del dichiarante _____

Il presente modulo debitamente compilato e completo dei dati obbligatori deve essere inviato a uno dei seguenti recapiti:

MAIL: Reclami.serviziambiente@gruppoiren.it

PEC: ccambiente@pec.gruppoiren.it

Recapito Postale: Via Nubi di Magellano, 30 - 42123 Reggio Emilia

Il presente modulo deve contenere tutti i dati richiesti dalla Delibera Arera 18 gennaio 2022 (15/2022/R/rif). Come previsto dalla delibera stessa, la risposta verrà inviata entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo.

**Dato reperibile nella fattura Tari/ Taric / TCP per il servizio di Igiene Ambientale.*

In ottemperanza alla Delibera ARERA 18 gennaio 2022 (15/2022/R/rif), si ricorda che il presente modulo, se compilato per comunicazioni puntuali di disservizio che non generano situazioni di pericolo (mancate raccolte, mancato spazzamento), verrà gestito come segnalazione scritta ordinaria, come indicato sul sito.

Informativa ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679 e della normativa italiana di armonizzazione

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 (in seguito, anche, “GDPR”) e della normativa italiana di armonizzazione, viene precisato che i dati personali dell’interessato vengono raccolti e trattati da **ACAM Ambiente S.p.A.**, in qualità di gestore del servizio di raccolta, per conto del Comune competente in qualità di Titolare del trattamento.

1. Finalità e modalità del trattamento dei dati

I dati personali da Lei forniti saranno oggetto di trattamento al fine di:

- a) adempiere agli obblighi amministrativi connessi alla gestione del servizio raccolta e spazzamento rifiuti, tra cui la gestione dei reclami;
- b) adempiere agli obblighi di legge, di regolamento o previsti da altre norme vincolanti (a titolo esemplificativo di tutela della salute, dell’ordine e della sicurezza pubblica);
- c) compiere ogni ulteriore attività connessa e strumentale alle obbligazioni nascenti dal rapporto di utenza con Lei istaurato;

I dati da Lei forniti vengono acquisiti e trattati nel rispetto della normativa sopra richiamata, con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi e comunque mediante strumenti idonei a garantire la loro sicurezza e riservatezza.

2. Base giuridica del trattamento

Il trattamento dei dati personali per la finalità di cui al precedente paragrafo 1. Lett. da a) a c) viene effettuato dal Titolare ai sensi dell’art. 6 par. 1 (e) del Regolamento UE 2016/679, per l’esecuzione di un compito d’interesse pubblico, connesso all’esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare del trattamento, nonché ai sensi dell’art. 6 par. lett. c) del Regolamento UE 2016/679, per l’adempimento di un obbligo legale cui è soggetto il Titolare del trattamento.

3. Categorie dei dati trattati

Per il perseguimento delle finalità sopra descritte, il Titolare tratta dati personali anagrafici (quali nome, cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale, e-mail, numero di telefono fisso/mobile, indirizzo dell’utenza, etc.), dati catastali, e nel caso di adozione del sistema di misurazione puntuale dei conferimenti del rifiuto: codice contenitore e numero delle vuotature effettuate.

4. Ambito di comunicazione, trasferimento all’estero e diffusione dei dati personali.

Il trattamento dei dati personali sarà effettuato dal personale interno al Titolare, istruito in relazione alle attività di trattamento, in qualità di Responsabili ed Incaricati¹. Per il perseguimento delle finalità di cui sopra e nei limiti strettamente pertinenti alle medesime, i dati personali saranno o potranno essere comunicati ai seguenti soggetti debitamente nominati responsabili esterni del trattamento: **(i) alla società ACAM Ambiente S.p.A., con sede in La Spezia, Via A.Picco, 22 - 19124**, quale concessionaria per lo svolgimento delle attività del servizio raccolta e spazzamento rifiuti; **(ii) ai professionisti e/o società terze di cui il Titolare si avvale per il perseguimento delle proprie finalità.**

L’elenco dei soggetti nominati responsabili esterni del trattamento è costantemente aggiornato ed è disponibile, su richiesta, inviando una comunicazione all’indirizzo reperibile alla sezione Privacy del sito del Comune dove è sito l’immobile.

I suoi dati non saranno in alcun modo diffusi o trasferiti al di fuori dello SEE (Spazio Economico Europeo).

5. Periodo di conservazione dei dati personali

I suoi dati personali saranno conservati dal Titolare nel pieno rispetto dei principi di necessità, minimizzazione, limitazione della conservazione, mediante l’adozione di misure tecniche e organizzative adeguate al livello di rischio dei trattamenti, per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità di cui sopra per le quali sono trattati e comunque per il periodo previsto dalla legge.

6. Titolare e Responsabile della protezione dei dati

Il Titolare del trattamento è il Comune dove è sito l’immobile. I riferimenti e i dati di contatto necessari per comunicare con il Titolare e il Responsabile della protezione dei dati personali (DPO) sono rintracciabili all’indirizzo reperibile alla sezione Privacy del sito del comune dove è sito l’immobile

7. Diritti degli Interessati

In relazione al trattamento dei dati, è Sua facoltà esercitare i diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679, (riprodotti in forma abbreviata in calce alla presente policy). Per l’esercizio dei Suoi diritti può rivolgersi al Comune nella sua qualità di Titolare del trattamento.

DIRITTI DELL’INTERESSATO

Articoli da 15 a 22 Regolamento Europeo 2016/679

Ai sensi degli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679, l’interessato ha diritto di ottenere dal titolare l’accesso, la rettifica, l’integrazione o la cancellazione (c.d. diritto all’oblio) dei suoi dati personali; il diritto di ottenere la limitazione del trattamento e il diritto alla portabilità dei dati, il diritto di opposizione al trattamento dei dati personali, compresa la profilazione ed infine, il diritto di proporre reclamo all’Autorità Garante.

¹ Ai fini della presente informativa, con il termine “Incaricato” si intende qualsiasi “persona autorizzata al trattamento dei dati personali sotto l’autorità diretta del titolare o del responsabile” come previsto agli articoli 4, numero 10, e 29 del GDPR.