



Certificate Number 0026
ISO 9001:2015
ISO 45001:2018

DATI DEL SOGGETTO CHE PRESENTA LA RICHIESTA

NOMINATIVO/RAGIONE SOCIALE
VIA/PIAZZA N° LOC. COMUNE
PROV. TELEFONO CELLULARE
E-MAIL..... PEC.....

IN QUALITÀ DI:

INTESTATARIO DEL CONTRATTO CON CODICE CONTRIBUENTE:
 DELEGATO, IN NOME, PER CONTO O A TUTELA DEL SIG./ SIG.RA
DATA DI NASCITA LUOGO DI NASCITA C.F.

INDIRIZZO UTENZA: VIA/PIAZZA N° LOC.
COMUNE PROV. TELEFONO

RECLAMO

PROBLEMI RISCONTRATI:

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ACCESSO AGLI SPORTELLI | <input type="checkbox"/> RITARDO NELLA PRESTAZIONE DI UN SERVIZIO |
| <input type="checkbox"/> ACCESSO TELEFONICO | <input type="checkbox"/> MANCATA PRESTAZIONE DI UN SERVIZIO |
| <input type="checkbox"/> TEMPI D'ATTESA ALLO SPORTELLO | |
| <input type="checkbox"/> MANCATA RISPOSTA A RECLAMO | |
| <input type="checkbox"/> MANCATA RISPOSTA A RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI | <input type="checkbox"/> COMPORTAMENTO DEL PERSONALE |
| <input type="checkbox"/> PRESTAZIONE/SERVIZIO NON CONFORME ALLA RICHIESTA | |

CIRCOSTANZE DEI FATTI: DATA LUOGO

DESCRIZIONE:

.....
.....
.....

EVENTUALI DOCUMENTI GIUSTIFICATIVI (SI PREGA DI ALLEGARE COPIA)

.....
.....

FIRMA DEL RICHIEDENTE (e presa visione dell'Informativa Privacy riportata a pagina 2)

LUOGO DATA FIRMA

INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Sistema Ambiente S.p.A. in qualità di Titolare del trattamento, con la presente La informa, anche ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE 27 aprile 2016 n. 679 "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati" (in seguito "Regolamento"), che per l'attività legata ai Servizi di Igiene Urbana di cui è affidataria per conto del Suo Comune di residenza o domicilio, tratterà alcuni dati personali che la riguardano.

1. Natura e tipologia dei dati

I dati personali che trattiamo sono quelli da Lei forniti, dati già in nostro possesso previa comunicazione da parte dei competenti uffici del Suo Comune di residenza, dati ricavati dall'effettuazione del Servizio di igiene urbana e riguardano:

- dati identificativi, anagrafici, tributari e fiscali e informazioni sugli immobili o i locali a Lei riconducibili necessari alla definizione del Contratto di servizio, al calcolo della tariffa e alla distribuzione di attrezzature per la raccolta differenziata;
- eventuali altri dati personali da Lei comunicati relativi alla richiesta di servizi aggiuntivi e speciali;
- dati di contatto (es. recapiti telefonici, indirizzi email), comunicati in fase di instaurazione o variazione di Contratto o in occasione di richieste di servizi aggiuntivi, segnalazioni o reclami;
- dati relativi ai Suoi conferimenti alle Stazioni o alle Isole ecologiche e al numero delle esposizioni dei contenitori per la raccolta porta a porta;

2. Finalità del trattamento e base giuridica

Tali dati saranno trattati:

- per la realizzazione dei fini istituzionali di Sistema Ambiente S.p.A. e l'adempimento degli obblighi contrattuali da questa assunti nei confronti dell'Utente e del Comune. In tale ambito sono compresi, per ciò che concerne il trattamento dei dati personali dell'interessato, i servizi di gestione del servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani, di selezione e recupero dei rifiuti urbani presso le Isole e le Stazioni ecologiche, la fornitura e distribuzione di attrezzature per la raccolta differenziata nonché il riscontro alle richieste di informazioni, assistenza e/o intervento e alle segnalazioni di abusi e/o disservizi.
- per il calcolo della tariffazione dovuta. In questo ambito potranno essere trattati anche i dati relativi al precedente punto 1 d) tramite sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti, in base a quanto previsto dai Regolamenti comunali e dalla legge 27 dicembre 2013 n° 147. Tale dato potrà essere utilizzato anche per il calcolo di riduzioni tariffarie, sistemi di incentivazione alla raccolta differenziata o al conferimento nella Stazioni ecologiche e per iniziative premianti i comportamenti virtuosi;
- in base al contratto e alla richiesta di servizio, per l'erogazione dei servizi aggiuntivi e speciali (richieste di sgombero, raccolta ingombranti, raccolta amianto, raccolta verde e altri);
- in relazione al contratto di cui Lei è parte e in base alle relative disposizioni normative e regolamentari, per le pratiche amministrative, di fatturazione, di riscossione, di recupero crediti, di gestione del contenzioso e l'assolvimento degli obblighi amministrativi, fiscali, tributari e commerciali.

3. Conferimento e conservazione dei dati

Il conferimento dei dati ai punti 1 a) e 1 d) è obbligatorio ai fini dell'erogazione all'utenza del servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani e, in generale, per l'assolvimento degli obblighi previsti dalle vigenti disposizioni normative e regolamentari. Il conferimento dei dati al punto 1 b) è facoltativo, ma la mancanza di tali informazioni può precludere l'esecuzione del servizio richiesto. Il conferimento dei dati al punto 1 c) è facoltativo, ma la mancanza di tali informazioni può rallentare il processo di comunicazione tra l'Azienda e l'utente. I dati legati al contratto saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale ed anche successivamente per l'espletamento di obblighi di legge e per le finalità amministrative e commerciali.

4. Destinatari dei dati personali

I dati personali da Lei forniti saranno trattati da personale incaricato, opportunamente istruito e operante sotto l'autorità e la responsabilità del Titolare. Il suo nominativo, il recapito e dati di contatto possono essere comunicati a soggetti che svolgono servizi inerenti le finalità indicate, al solo fine dell'erogazione del servizio richiesto.

I dati personali potranno essere trattati, inoltre, da soggetti terzi che forniscono servizi strumentali, tra cui servizi di comunicazione, posta elettronica, recapito della corrispondenza, servizi tecnici informatici, società di trasporto delle merci, banche ed istituti di credito, società di recupero crediti, società o studi di consulenza legale, fiscale e commerciale, imprese di assicurazione e altri fornitori di servizi inerenti alle finalità sopracitate. Ai soggetti sopra indicati saranno comunicati solo i dati strettamente necessari per l'espletamento delle relative funzioni. L'elenco aggiornato di tutti i destinatari è disponibile presso la sede del Titolare del trattamento.

5. Diritti dell'interessato

L'interessato può esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dal CAPO III del succitato Regolamento.

In particolare, l'interessato ha diritto di chiedere al Titolare l'accesso ai dati che lo riguardano, la loro rettifica o la cancellazione, l'integrazione dei dati incompleti, la limitazione del trattamento; di ricevere i dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico; di opporsi in tutto od in parte all'utilizzo dei dati; nonché di esercitare gli altri diritti a questi riconosciuti dalla disciplina applicabile. Tali diritti possono essere esercitati scrivendo a mezzo posta al Responsabile della protezione dei dati (DPO), domiciliato per le sue funzioni presso la sede del Titolare, oppure tramite posta elettronica al seguente al seguente indirizzo e-mail: privacy@sistemaambientelucca.it

Ai sensi dell'art. 77 del Regolamento UE 2016/679, inoltre, l'interessato ha diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati personali nel caso in cui ritenga che il trattamento violi il citato Regolamento.

6. Titolare del trattamento

Titolare del trattamento dei dati personali è Sistema Ambiente S.p.A. - Via delle Tagliate III traversa IV, 136 - B.go Giannotti, Lucca. Il Responsabile della protezione dei dati (DPO) è domiciliato per le sue funzioni presso la sede del Titolare ed è contattabile tramite l'indirizzo di posta elettronica privacy@sistemaambientelucca.it

DOVE TROVARLO

Il modulo può essere scaricato dal sito internet di Sistema Ambiente S.p.A.

DOVE CONSEGNARLO

Il modulo deve essere compilato correttamente in ogni sezione e restituito, completo di firma:

- presso lo sportello Protocollo di Sistema Ambiente SpA - Via delle Tagliate III traversa IV, 136 55100 Lucca
- inviandolo per raccomandata A.R., all'indirizzo: Sistema Ambiente Lucca Via delle Tagliate III traversa IV, 136 55100 Lucca
- tramite PEC all'indirizzo sistemaambientelucca@legalmail.it

QUANDO RISPONDE SISTEMA AMBIENTE S.P.A.

SISTEMA AMBIENTE S.p.A. risponde per scritto nei tempi e nei modi previsti dalla “Carta della Qualità dei Servizi”, la versione in vigore, che può essere richiesta agli sportelli al pubblico o consultata sul sito internet

<https://www.sistemaambientelucca.it/it/societa-trasparente/servizi-erogati/>