



**sviluppo
tecnologia
ricerca**

MODULO RECLAMI

Gentile utente, per noi di S.T.R. s.r.l. è fondamentale mantenere la fiducia degli utenti e ci impegniamo ogni giorno a migliorare la qualità dei servizi forniti. Sappiamo però che a volte, nostro malgrado, possono verificarsi degli inconvenienti. Per segnalare eventuali disservizi riguardanti le nostre attività, le chiediamo di inserire i dati richiesti che ci saranno utili per individuare e valutare le ragioni del disagio e rispondere più rapidamente.

Area di attività S.T.R.

- Raccolta e trasporto
- Spazzamento e lavaggio delle strade
- Gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti

Dati anagrafici del segnalante

Nome _____ Cognome _____

Codice Fiscale _____

Email _____

Codice utente _____

Reperibile nell'ultima bolletta TARI, contattando l'Ecosportello oppure il numero verde 800 957 793

Coordinate bancarie IBAN _____

Per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Descrizione del reclamo:

Luogo e data _____



**sviluppo
tecnologia
ricerca**

Il reclamo può essere inoltrato tramite una delle seguenti modalità:

- Compilando il form all'indirizzo internet: strweb.biz/titr/reclami/
- Caricando questo modulo tramite il form all'indirizzo internet: strweb.biz/titr/reclami/
- Allegando il modulo ad una e-mail a str@pec.it con le generalità e nr. telefonico del segnalante
- Inviando questo modulo per FAX al seguente numero: 0173 442435
- Tramite il modulo cartaceo a disposizione presso gli Ecosportelli comunali che può essere consegnato agli stessi Ecosportelli oppure spedito alla STR srl p.za Risorgimento 1 C.A.P. 12051 Alba (CN).

NOTA INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEL RECLAMO

S.T.R. risponderà al reclamo secondo i tempi e le modalità stabilite da Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), consultabile sul sito internet www.arera.it.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di inviare alla S.T.R, secondo le modalità sopra indicate, reclamo scritto senza utilizzare il modulo specifico, purché la comunicazione contenga gli elementi minimi (nome, cognome, indirizzo postale, email o telefono), necessari a consentire l'identificazione del cliente finale.

NOTA INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Informativa sul trattamento dei Dati Personali degli utenti

(REG. UE n. 679/2016, c.d. "GDPR")

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento 2016/679/UE (nel seguito "GDPR") la STR, nella sua veste di "Titolare del trattamento", nella persona del legale rappresentante pro tempore, La informa che i Suoi dati personali saranno trattati nel rispetto della normativa citata, al fine di garantire i diritti, le libertà fondamentali, nonché la dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

1. Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento è la Società Trattamento Rifiuti srl, con sede legale in Piazza Risorgimento n. 1, Alba (CN) – C.A.P. 12051 Tel 0173/364891; Fax: 0173/442435; E-mail: segreteria@strweb.biz, nella persona del legale rappresentante pro tempore.

2. Responsabile della Protezione Dati (c.d. "DPO")

Il Responsabile della Protezione Dati è l'avvocato CRISTIANO BURDESE del Foro di Torino, con studio in Torino, in Piazza Carlo Emanuele II n. 13, contattabile per tramite dei seguenti recapiti: E-mail: c.burdese@agcavvocati.org; PEC: cristianoburdese@pec.ordineavvocatorino.it; Tel: 011-533234 – Fax: 011-542993).



3. Tipologia ed origine dei dati trattati

Verranno trattati esclusivamente dati pertinenti e non eccedenti rispetto alle finalità di seguito elencate.

I dati personali saranno da Lei direttamente forniti in occasione della predisposizione del reclamo e si rimanda alla privacy policy del sito strweb.biz.

4. Finalità e base giuridica del trattamento

Finalità:

Il trattamento dei Suoi dati personali di cui sopra è effettuato per la gestione dei reclami.

Base giuridica:

Il trattamento dei dati di cui sopra non è soggetto all'obbligo di acquisizione del consenso in quanto i dati da Lei forniti vengono utilizzati per adempiere ad una funzione pubblica (art. 6, co. I, lett. e) del GDPR).

5. Natura del conferimento

Il conferimento dei dati di cui sopra è obbligatorio ai fini della gestione del reclamo.

Il mancato conferimento dei dati stessi comporta l'impossibilità di gestire il reclamo ad opera della S.T.R.

6. Ambito di comunicazione e diffusione

La informiamo che i dati raccolti non saranno oggetto di comunicazione senza Suo esplicito consenso, salvo le comunicazioni necessarie che possono comportare il trasferimento di dati ad enti pubblici o ad altri soggetti per l'adempimento di obblighi di legge o contrattuali.

In particolare, i dati possono essere comunicati a soggetti terzi (nominati Responsabili del trattamento ai sensi dell'articolo 28 del GDPR o autonomi titolari del trattamento) ove ciò si riveli necessario per ragioni amministrative, contrattuali, o per esigenze tutelate dalle vigenti normative.

Le categorie dei destinatari ai quali i dati possono essere comunicati sono disponibili rivolgendosi al Titolare del trattamento ai recapiti sotto indicati.

Resta fermo l'obbligo del Titolare del trattamento di comunicare i dati ad Autorità Pubbliche su specifica richiesta.

Non è previsto alcun tipo di diffusione dei dati.

7. Trasferimento all'estero

I dati raccolti ed elaborati non vengono trasferiti presso Società o altri enti al di fuori del territorio comunitario.

8. Modalità di trattamento

I Suoi dati sono raccolti e registrati in modo lecito e secondo correttezza per le finalità sopra indicate nel rispetto dei principi e delle prescrizioni di cui all'art. 5, co. 1 del GDPR.



Il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza.

Il trattamento – in forma automatizzata e/o manuale – viene effettuato nel rispetto di quanto previsto dall'art. 32 del GDPR in materia di misure di sicurezza, ad opera di soggetti appositamente autorizzati in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 29 del GDPR (es. dipendenti, amministratori di sistema che svolgono la propria attività sulla base delle istruzioni ricevute dal Titolare del trattamento) e/o dai soggetti terzi Responsabili del trattamento ex art. 28 del GDPR, in ottemperanza alle istruzioni impartite dal Titolare.

9. Tempi di conservazione

I dati saranno trattati dal Titolare del trattamento per il tempo strettamente necessario al perseguimento delle finalità suindicate e nel rispetto degli specifici obblighi di legge sulla conservazione dei dati.

10. Diritti dell'interessato

In ogni momento, Lei potrà esercitare, ai sensi degli artt. da 15 a 22 del GDPR, il diritto di:

- a) chiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali, nonché chiedere l'accesso agli stessi e alle informazioni relative;
- b) ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione;
- c) ottenere la rettifica, l'integrazione o la cancellazione dei dati;
- d) ottenere la limitazione del trattamento;
- e) ottenere la portabilità dei dati, ossia riceverli da un titolare del trattamento, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti;
- f) opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto;
- g) opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione.
- h) chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;
- i) revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca (diritto esperibile nel caso in cui il trattamento sia fondato sul consenso dell'interessato);
- j) proporre reclamo a un'autorità di controllo (Autorità Garante per la protezione dei dati personali) ex art. 77 del GDPR.



**sviluppo
tecnologia
ricerca**

Modalità di esercizio dei Diritti:

Se intende richiedere ulteriori informazioni sul trattamento dei Suoi dati personali o per l'eventuale esercizio dei Suoi diritti, potrà rivolgersi per iscritto al Titolare del trattamento, nella persona del suo legale rappresentante pro tempore, contattabile per tramite dei seguenti recapiti STR srl P.za Risorgimento 1 Alba CAP 12051, email segreteria@strweb.biz