



Spett.le  
**Amsa S.P.A.**  
**SERVIZIO CLIENTI**  
Via Olgettina, 25  
20132 MILANO  
EMAIL: servizioclienti@amsa.it

**Modulo di reclamo per disservizio connesso alle attività svolte dal Gestore dei servizi di raccolta e trasporto e/o di spazzamento e lavaggio delle strade ai sensi dell'art. 1 della Delibera ARERA 444/2019/R/rif**

**DATI IDENTIFICATIVI**

Nome e Cognome / Ragione Sociale.....

Codice Fiscale / Partita IVA .....

Recapito telefonico.....

**INDICARE COME SI PREFERISCE RICEVERE RISPOSTA (BARRARE LA CASELLA CORRISPONDENTE)**

Posta (inserire indirizzo) \_\_\_\_\_

E-mail (inserire indirizzo) \_\_\_\_\_

**LUOGO E DATA DEL DISSERVIZIO**

Comune .....

località/indirizzo .....

data .....

**MOTIVO DEL DISSERVIZIO**

- RACCOLTA DIFFERENZIATA
- RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI
- PULIZIA STRADALE E VUOTATURA CESTINI
- ALTRO (specificare: .....

**DESCRIZIONE DEL DISSERVIZIO**

.....

.....

.....

.....

.....

*Sono consapevole che AMSA S.P.A. fornirà una risposta al presente reclamo limitatamente allo svolgimento delle proprie attività contrattuali ed è esonerata da qualsiasi conseguenza in caso di informazioni incomplete, inesatte o non pertinenti con il servizio svolto.*

Data ..... Firma.....

## PRIVACY

### Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016<sup>1</sup> (di seguito “Regolamento Privacy”), Le forniamo le seguenti informazioni in merito al trattamento<sup>2</sup> dei Suoi dati personali.

#### 1. Chi tratta i dati personali?

Titolare del trattamento dei dati personali<sup>3</sup> è AMSA S.p.A con sede legale in Via Olgettina 25 – 20132 Milano.

#### 2. Chi si può contattare?

Per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali e all’esercizio dei suoi diritti, può contattare il Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD), all’indirizzo di posta elettronica [dpo.privacy@a2a.eu](mailto:dpo.privacy@a2a.eu).

#### 3. Perché vengono trattati i dati personali?

Finalità del trattamento	Base giuridica del trattamento
Per gestire reclami.	La conclusione, l’esecuzione di un contratto o la risposta a sue richieste precontrattuali.
Per analizzare la qualità e verificare il livello di gradimento.	Il legittimo interesse del Titolare a migliorare i servizi erogati.
Per le comunicazioni di dati alle Autorità.	L’adempimento ad un obbligo di legge.

#### 4. Quali dati personali sono trattati?

Sono trattate le seguenti categorie di dati:

- dati identificativi e anagrafici (es. nome, cognome, CF/P.IVA);
- dati di contatto (es. numeri di telefono, fisso e/o mobile, indirizzo email);
- dati relativi all’immagine (es. foto su carta d’identità);
- altri dati riconducibili alle categorie sopra indicate.

#### 5. Come sono trattati i dati?

Il trattamento è effettuato dal personale autorizzato nell’espletamento delle proprie attività, con o senza l’ausilio di strumenti elettronici, secondo principi di liceità e correttezza in modo da tutelare in ogni momento la riservatezza e i diritti dell’interessato.

#### 6. A chi sono comunicati i dati personali?

I suoi dati personali possono essere messi a disposizione di:

- società che prestano servizi informatici, di archiviazione, studi professionali, compagnie di assicurazioni, altre Società del Gruppo A2A che agiranno a seconda dei casi come Titolari o Responsabili del trattamento ;

<sup>1</sup> Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR).

<sup>2</sup> Trattamento: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con, o senza, l’ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali, o a insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l’organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l’adattamento o la modifica, l’estrazione, la consultazione, l’uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l’interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

<sup>3</sup> Titolare del trattamento: la persona fisica o giuridica, l’autorità pubblica, che determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali

- Enti di ricerca, Università che agiranno quali Titolari dei trattamenti;
- Amministrazioni pubbliche ed Autorità di pubblica sicurezza in assolvimento di obblighi di legge, che agiranno quali Titolari dei trattamenti.

I suoi dati non verranno diffusi (messi a disposizione di soggetti indeterminati).

#### **7. I dati sono trasferiti in paesi terzi?**

I suoi dati personali possono essere trasferiti verso un Paese terzo (extra UE) sulla base delle decisioni di adeguatezza della Commissione Europea o sulla base delle adeguate garanzie previste dalla vigente normativa.

#### **8. Per quanto tempo i dati sono conservati?**

I suoi dati saranno conservati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati o per adempiere ad obblighi di legge ed in particolare i reclami per 10 anni dall'evasione del reclamo.

In caso di contenzioso, tutti i tempi di conservazione sopra indicati, potranno essere estesi fino a 10 anni dalla definizione dello stesso.

#### **9. Quali sono i diritti che può esercitare?**

Lei ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento:

- la conferma che sia o meno in corso un trattamento di Suoi dati personali e, in tal caso, di ottenerne l'accesso (diritto di accesso);
- la rettifica dei dati personali inesatti o l'integrazione dei dati personali incompleti (diritto di rettifica);
- la cancellazione dei dati stessi se sussiste uno dei motivi previsti dal Regolamento Privacy (diritto all'oblio);
- la limitazione del trattamento quando ricorre una delle ipotesi previste dal Regolamento Privacy (diritto di limitazione);
- di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali da Lei forniti al Titolare e di trasmettere tali dati a un altro Titolare del trattamento (diritto alla portabilità);
- di ottenere l'intervento umano, di esprimere la sua opinione e di contestare la decisione basata unicamente su trattamenti automatizzati;
- di opporsi in qualsiasi momento al trattamento eseguito per il perseguimento di un legittimo interesse del titolare (diritto di opposizione);
- di revocare l'eventuale consenso al trattamento dei Suoi dati, in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Per esercitare i Suoi diritti potrà inviare richiesta scritta, munita di documento d'identità e il codice fiscale, al Titolare del trattamento o al Responsabile della Protezione dei Dati, indicando la Società Amsa destinataria della richiesta.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, qualora ritenga che il trattamento che la riguarda violi il Regolamento Privacy.

#### **10. Da quale fonte hanno origine i dati personali?**

Tutti i dati personali necessari alla gestione della richiesta sono da lei conferiti, osservati dal Titolare, ovvero raccolti da altri soggetti (es. partner per l'esecuzione delle attività commerciali) e il mancato conferimento preclude la possibilità di richiedere servizi.

#### **11. I dati sono sottoposti a decisioni automatizzate?**

I dati non saranno sottoposti a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che producano effetti giuridici che riguardano o che incidano significativamente sulla Sua persona.