



**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:**

**MANCATA RACCOLTA REITERATA IN DATE CONSECUTIVE E GIA' SEGNALATE**

Comune \_\_\_\_\_ in via/piazza \_\_\_\_\_ numero civico \_\_\_\_\_  
della seguente tipologia di rifiuto:

- Organico  
Lamentela rilevata in data \_\_/\_\_/\_\_\_\_ data \_\_/\_\_/\_\_\_\_ data \_\_/\_\_/\_\_\_\_.
- Carta  
Lamentela rilevata in data \_\_/\_\_/\_\_\_\_ data \_\_/\_\_/\_\_\_\_
- Plastica  
Lamentela rilevata in data \_\_/\_\_/\_\_\_\_ data \_\_/\_\_/\_\_\_\_
- Residuo non recuperabile  
Lamentela rilevata in data \_\_/\_\_/\_\_\_\_ data \_\_/\_\_/\_\_\_\_
- Vetro  
Lamentela rilevata in data \_\_/\_\_/\_\_\_\_ data \_\_/\_\_/\_\_\_\_
- Vegetale  
Lamentela rilevata in data \_\_/\_\_/\_\_\_\_ data \_\_/\_\_/\_\_\_\_
- Altro (specificare in nota)  
Lamentela rilevata in data \_\_/\_\_/\_\_\_\_ data \_\_/\_\_/\_\_\_\_

- Si specificano nelle note aggiuntive le ulteriori date di rilevazione del disservizio\*\*\*

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
- Vegetale
- Rifiuti e apparecchiature elettriche ed elettroniche

Note aggiuntive: \_\_\_\_\_

## LAMENTI 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, non sarà considerato reclamo se inoltrato a canali diversi da quelli sotto indicati:**

**MAIL: [Reclami.serviziambiente@gruppoiren.it](mailto:Reclami.serviziambiente@gruppoiren.it)**

**PEC: [ccambiente@pec.gruppoiren.it](mailto:ccambiente@pec.gruppoiren.it)**

**Recapito Postale: Via Nubi di Magellano, 30 - 42123 Reggio Emilia presso IREN AMBIENTE S.p.A.**

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.*

*Se la fattura è emessa da una delle società del Gruppo Iren:*

**\*Codice Utente:** corrisponde a Numero Cliente o Numero Contribuente

**\*\*Codice Utenza:** corrisponde a Codice Contratto o Codice Identificativo tributo

*Nel caso la fattura sia emessa dal Suo comune segua le indicazioni fornite sulla relativa fattura.*

**\*\*\*In caso di mancata specifica delle ulteriori date di disservizio, il presente verrà gestito come segnalazione di disservizio.**

*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 679/2016 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, i dati personali dell'interessato vengono raccolti e trattati dal Comune in cui è sito l'immobile, in qualità di titolare del trattamento (di seguito il "Titolare"), e per tale ragione rende le informazioni relative al trattamento dei Suoi dati. Si specifica, inoltre, che i dati personali dell'interessato vengono raccolti e trattati, a seconda società concessionaria, quale responsabile del trattamento, per lo svolgimento del servizio di raccolta e spazzamento rifiuti, da:

- **Iren Ambiente S.p.A.**, con sede legale in Strada Borgoforte, 22, 29122 Piacenza;
- **AMIAT S.p.A.**, con sede legale in Via Germagnano, 50, 10156 Torino;
- **ACAM Ambiente S.p.A.**, con sede legale in Via A. Picco, 22, 19124 La Spezia;
- **ASM Vercelli S.p.A.**, con sede legale in Corso Palestro, 130, 13100 Vercelli;
- **San Germano S.p.A.**, con sede legale in Corso Svizzera, 95, 10143 Torino;
- **SEI Toscana S.r.l.**, con sede legale in Via Fontebranda 65, 53100 Siena;
- **SETA S.p.A.**, con sede legale in Via Verga, 40, 10036 Settimo Torinese (TO);
- **Iren Ambiente Parma S.r.l.**, con sede legale in Strada Santa Margherita, 6/A, 43123 Parma;
- **Iren Ambiente Piacenza S.r.l.**, con sede legale in Strada Borgoforte, 22, 29122 Piacenza.

### **1. Finalità del trattamento.**

#### **a. Finalità contrattuali e legali.**

I dati personali dell'interessato saranno trattati per la gestione e l'evasione del Suo reclamo nonché per le ulteriori finalità inerenti agli adempimenti di legge e/o regolamentari e/o contrattuali.

#### **2. Categoria dei dati raccolti, conferimento dei dati e conseguenze dell'eventuale rifiuto.**

I dati raccolti e trattati per assolvere le finalità di cui al paragrafo 1, lett. a. (Finalità contrattuali e legali) sono:

- dati e recapiti dell'interessato, quali: nome e cognome; n. di telefono; indirizzo e-mail;
- dati relativi al contratto di fornitura, quali: codice Utente, codice Utenza, indirizzo di riferimento, immagini, file e documenti inerenti al reclamo);
- eventuali ulteriori categorie di dati personali inseriti liberamente dall'interessato nel campo note.

I dati personali sono raccolti direttamente presso l'interessato. Il conferimento dei dati contrassegnati da asterisco (\*) per le finalità di cui al paragrafo 1, lett. a. (Finalità contrattuali e legali) è necessario, in quanto costituisce un requisito essenziale per la corretta gestione del Suo reclamo. Un Suo eventuale rifiuto o il conferimento d'informazioni inesatte e/o incomplete impedirà il perseguimento della suddetta finalità. Il conferimento dei dati non contrassegnati da asterisco (\*) è facoltativo.

La base giuridica del trattamento identificata è 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, l'adempimento di un obbligo legale cui è soggetto il Titolare del trattamento.

#### **3. Modalità del trattamento e termini di conservazione dei dati.**

I dati raccolti saranno trattati e conservati sia su supporto cartaceo sia con l'ausilio di strumenti automatizzati secondo logiche strettamente correlate alle finalità sopraindicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

I dati trattati per le finalità contrattuali e legali, di cui al paragrafo 1 lett. a, saranno conservati per un periodo di tempo determinato nel rispetto dei seguenti criteri: (i) per la gestione del Suo reclamo; (ii) per l'adempimento di obblighi legali ai quali sia soggetto il Titolare del trattamento; (iii) per l'eventuale esercizio di diritti del Titolare del trattamento in sede di giudizio.

#### **4. Ambito di comunicazione, trasferimento all'estero e diffusione dei dati personali.**

Il trattamento dei dati personali sarà effettuato dal personale interno, istruito in relazione alle attività di trattamento, in qualità di Incaricato al trattamento<sup>1</sup>. 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 competente<sup>2</sup>, 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 competente.

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

#### **5. Diritti dell'interessato**

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.

**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.

### **DIRITTI DELL'INTERESSATO ai sensi degli articoli da 15 a 22 Regolamento Europeo 2016/679**

L'interessato ha diritto di ottenere dal titolare 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 e, infine, il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante.

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Si veda elenco in premessa.