

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ARTT. 13 -14 REGOLAMENTO (UE) 2016/679 (Gestione Servizio Igiene Urbana)

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati) (di seguito anche il “Regolamento”), e degli artt. 7 e 13 del Codice per la protezione dei dati personali, l’azienda **Nocera Multiservizi s.r.l.** fornisce la seguente “Informativa sul trattamento dei dati personali per la Gestione Servizio Igiene Urbana”.

1. Titolare del trattamento dei Dati Personali

Il Titolare del trattamento dei dati personali è l’azienda **Nocera Multiservizi s.r.l.**, con sede legale e operativa in Via Alveo Santa Croce, snc – 84014 Nocera Inferiore (SA), (in seguito, “Titolare”), P. IVA 04203190659, contattabile all’indirizzo mail info@noceramultiservizi.it.

2. Dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer – DPO)

L’azienda ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) che può essere contattato per formulare istanze o domande relative al trattamento dei dati personali al seguente indirizzo mail:

- privacy@noceramultiservizi.it.

È anche possibile scrivere alla sede legale aziendale o all’indirizzo PEC: noceramultiservizispa@legalmail.it.

3. Finalità del trattamento e relative basi giuridiche

- Garantire l’erogazione dei servizi di igiene urbana in favore degli utenti (per la consegna delle attrezzature per la raccolta dei rifiuti, per l’accesso ai Centri di raccolta, per i conferimenti dei rifiuti mediante l’uso di dispositivi, per la raccolta dei rifiuti ingombranti ecc.).
La base giuridica del trattamento è la necessità del trattamento stesso per l’esecuzione del contratto o per l’adozione di misure precontrattuali richieste, nonché l’obbligo legale per quanto riguarda gli adempimenti fiscali, contabili e di controllo imposti dalla legge o da normative di settore.
- Gestione del rapporto con l’utenza, ovvero per rispondere a informazioni e/o segnalazioni e/o reclami, ovvero per riconoscere il diritto all’indennizzo secondo quanto disposto dalla Carta della Qualità del Servizio.
La base giuridica del trattamento è la necessità del trattamento stesso per l’esecuzione del contratto o per l’adozione di misure precontrattuali richieste, nonché l’obbligo legale per quanto riguarda gli adempimenti fiscali, contabili e di controllo imposti dalla legge o da normative di settore.
- Fornire informazioni in merito ai servizi erogati, anche tramite la diffusione di materiale informativo trasmesso tramite newsletter, messaggistica, social network, app dedicate, ovvero secondo le modalità definite dalla Carta della Qualità del Servizio.
La base giuridica del trattamento è la necessità del trattamento stesso per l’esecuzione del contratto o per l’adozione di misure precontrattuali richieste, nonché l’obbligo legale per quanto riguarda gli adempimenti fiscali, contabili e di controllo imposti dalla legge o da normative di settore.
- Accesso alle vie conciliative e giudiziarie.
La base giuridica del trattamento è la necessità del trattamento stesso per l’esecuzione del contratto o per l’adozione di misure precontrattuali richieste, nonché l’obbligo legale per quanto riguarda gli adempimenti fiscali, contabili e di controllo imposti dalla legge o da normative di settore.
- Indagini sul livello di soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità dei servizi resi o per conoscere esigenze specifiche dell’utenza o l’interesse a servizi o modalità organizzative dei servizi.
La base giuridica del trattamento è la necessità del trattamento stesso per l’esecuzione del contratto o per l’adozione di misure precontrattuali richieste, nonché l’obbligo legale per quanto riguarda gli adempimenti fiscali, contabili e di controllo imposti dalla legge o da normative di settore.
- Gestione dell’accesso ai documenti amministrativi attinenti al servizio in concessione.
La base giuridica del trattamento è la necessità del trattamento stesso per l’esecuzione del contratto o per l’adozione di misure precontrattuali richieste, nonché l’obbligo legale per quanto riguarda gli adempimenti fiscali, contabili e di controllo imposti dalla legge o da normative di settore.

- g) Adempiere ad obblighi derivanti da un provvedimento di un'autorità pubblica, in relazione ad un servizio di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione.

La base giuridica del trattamento è l'assolvimento di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri.

- h) La gestione delle infrastrutture informatiche e della relativa sicurezza.

La base giuridica del trattamento è il legittimo interesse ex art. 6, comma 1, lett. f) GDPR.

4. Tipologia di dati trattati

L'azienda **Nocera Multiservizi s.r.l.** può trattare le seguenti categorie di dati dei soggetti interessati:

- Dati comuni
 - o nome e cognome - codice fiscale - luogo e data di nascita - indirizzo fisico e telematico - numero di telefono fisso e/o mobile - ubicazione immobile - informazioni in ordine all'iscrizione al ruolo della Tassa sui Rifiuti e numero identificativo della relativa utenza Tari - informazioni in ordini ai servizi richiesti e/o usufruiti - il numero di telefono del chiamante il Call Center aziendale, nonché la data, l'ora e la durata della chiamata. Comunque, tutte le informazioni che possono risultare necessarie ai fini dell'erogazione dei servizi di igiene urbana o per adempiere ad obblighi di legge.
- Dati particolari
 - o dati sanitari in conseguenza di attività di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione, espletate per adempiere ad ordinanze/provvedimenti di un'Autorità pubblica.

5. Categoria di interessati

Per le finalità indicate sono trattati i dati degli utenti del servizio di igiene urbana, ovvero dei soggetti che usufruiscono dei servizi di igiene urbana.

6. Acquisizione, comunicazione e diffusione

I dati personali vengono acquisiti dall'interessato.

I dati personali NON sono diffusi e NON sono comunicati a terzi destinatari salvo:

- 1) previa autorizzazione del soggetto interessato;
- 2) sia necessario per l'adempimento agli obblighi dipendenti dal contratto e a norme di legge che lo disciplinano;
- 3) sia necessario per adempiere a specifici obblighi di legge derivanti dall'attività aziendale esercitata.

I risultati delle rilevazioni delle indagini potranno essere diffusi soltanto in forma anonima.

Il mancato conferimento dei dati personali comporta, per il Titolare, l'impossibilità di adempiere al contratto di servizio concluso con il Comune di Nocera Inferiore e l'impossibilità di erogare i servizi di igiene urbana.

Pertanto, non è possibile opporsi al trattamento che è effettuato in esecuzione ad obblighi di legge e contrattuali che regolano la concessione per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati.

Il Titolare ha inteso svolgere alcuni trattamenti in funzione del legittimo interesse (già individuato in precedenza), che non pregiudica il diritto alla riservatezza in quanto volto a prevenire incidenti informatici e a garantire l'osservanza di protocolli aziendali. È salvo il diritto di opporsi in ogni momento ai trattamenti fondati sul legittimo interesse per motivi connessi ad una situazione particolare.

7. Modalità di trattamento

Ogni trattamento avviene nel rispetto di quanto previsto dagli artt. 5 e 6 del Regolamento UE e dal Codice Privacy, con adozione delle misure di sicurezza appropriate. Il trattamento dei dati avviene mediante l'utilizzo di strumenti e procedure idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato sia mediante supporti cartacei, sia attraverso l'ausilio di strumenti informatici ed elettronici, ad opera di soggetti a ciò appositamente incaricati. Con riferimento alla trasmissione dei dati sono configurate attentamente tutte le componenti di rete allo scopo di impedire accessi non consentiti alle informazioni.

Sono definiti sistemi di cifratura prima della trasposizione sui sistemi informativi di conservazione. L'accesso ai dati è consentito attraverso sistemi informativi destinati ai trattamenti degli stessi che contempli un sistema di log che

registri gli accessi e le operazioni sui dati, conservando i file di log per un periodo regolamentato rispetto alle finalità perseguite.

8. Luogo di trattamento

I dati personali dei soggetti interessati sono trattati in Italia presso la sede legale ed operativa del Titolare del Trattamento. Inoltre, il trattamento può avvenire presso la sede italiana dei Responsabili esterni del trattamento a tale scopo incaricati. Tutti i trattamenti sono curati solo da personale tecnico incaricato del trattamento, oppure da eventuali incaricati di occasionali operazioni di manutenzione.

9. Periodo di conservazione dei dati

I dati personali trattati dal Titolare vengono conservati per il tempo necessario al compimento delle attività legate alla gestione dei servizi prestati e per l'adempimento ai relativi obblighi di legge. In particolare:

- I dati comuni inerenti all'anagrafica utente (nome, cognome, codice fiscale, numero di telefono) sono conservati fino a dieci dalla cessazione dell'utenza;
- I dati comuni inerenti all'oggetto di istanze, segnalazioni e reclami, nonché il numero di telefono del chiamante (se non presente in anagrafica) e informazioni relative alla chiamata al Call Center (data, ora, durata della chiamata) sono conservati non oltre tre anni dalla chiusura dell'evento (salvo controversia) ai sensi dell'art. 57 TQRIF (Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani).

Sono fatti salvi i casi in cui si dovessero far valere in giudizio i diritti derivanti dal rapporto fra le parti, nel qual caso i dati, ma solo quelli necessari per tale finalità, saranno trattati per il tempo indispensabile al perseguimento.

10. Trasferimento dei dati all'estero

La Società potrebbe trasmettere i dati da Lei forniti a propri fornitori, anche in Paesi Terzi rispetto all'Unione Europea come, ad esempio, Stati Uniti e Svizzera, sempre che ciò sia necessario nell'ambito delle finalità descritte nella presente informativa. L'eventuale trasferimento dei dati dell'interessato in Paesi situati al di fuori dell'Unione Europea avverrà, in ogni caso, nel rispetto di quanto statuito dalla normativa europea in tema di trasferimento di dati personali verso Paesi terzi o verso organizzazioni internazionali, in particolare ai sensi degli articoli 44, 45, 46, 47 e 49 del Regolamento.

Lei avrà diritto di ottenere una copia dei dati detenuti all'esterno e di ottenere informazioni circa il luogo dove sono stati conservati facendone espressa richiesta al Titolare del trattamento.

11. Diritti di cui agli artt. 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Reg. UE 2016/679

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 ottenere 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 opporsi in qualsiasi momento al trattamento eseguito per il perseguimento di un legittimo interesse del titolare e per finalità di marketing e profilazione (**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 (**diritto di revoca**).

Se il trattamento è basato sul consenso, il soggetto interessato può revocare il consenso dato in qualsiasi momento, senza pregiudizio per la liceità del trattamento effettuato prima della revoca. L'interessato inoltre può proporre reclamo all'autorità di controllo. In caso di violazione dei dati personali subite dall'impresa (Data Breach), in ottemperanza all'art. 33 del Regolamento, il Titolare procederà alla notificazione all'autorità di controllo competente

entro 72 ore dal momento in cui è venuto a conoscenza del fatto e comunicherà altresì l'evento anche all'interessato, salvo i casi di esclusione previsti dalla normativa all'articolo 34, per. 3 del GDPR.

12. Esercizio dei diritti e Reclami

Per ogni ulteriore informazione, per le richieste e per l'esercizio dei diritti l'interessato può rivolgersi a **Nocera Multiservizi s.r.l.**, scrivendo all'indirizzo privacy@noceramultiservizi.it o alla sede legale.

Il Titolare procede senza ritardo e, comunque, entro un mese dal ricevimento della richiesta. Il termine può essere prorogato di due mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste ricevute, previa motivazione.

Fatta salva ogni altra azione, è possibile proporre un reclamo all'Autorità di controllo competente, ovvero a quella che svolge i suoi compiti ed esercita i suoi poteri dove l'interessato ha la residenza abituale o lavora o, se diverso, nello Stato membro dove è avvenuta la violazione del Regolamento (UE) n. 2016/679. Ogni aggiornamento della presente informativa sarà comunicato tempestivamente, mediante mezzi congrui.