Sede legale/amm.va in viale Elba n. 149 – 57037 Portoferraio (LI) ☏ 0565/916.557 – 🖷 0565/930.722
C.F. P.IVA e C.C.I.A.A di Livorno n.01280440494 – R.E.A. n. 114926 – Capitale Sociale i.v. € 802.800
E-mail: info@esaspa.it – Posta Elettronica Certificata (PEC): elbana.servizi.ambientali.spa@pec.it
Internet: www.esaspa.it – Numero verde utenti 800/688850
Società con unico Socio. Società soggetta a direzione e coordinamento di RetiAmbiente S.p.A.

INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

[RECLAMI-SEGNALAZIONI-RICHIESTE DI INFORMAZIONI]

Art. 13-14 Regolamento UE 27 aprile 2016 n. 679 – "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati"

Elbana Servizi Ambientali (ESA) S.p.A., in qualità di Responsabile del trattamento quale Società Operativa Locale per conto di Retiambiente S.p.A. (Gestore), gestore unico del ciclo integrato dei rifiuti nel perimetro dell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) Toscana Costa, anche ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE 679/2016 in materia protezione dei dati personali (di seguito Regolamento o GDPR), informa che nell'ambito dei procedimenti di gestione di reclami, segnalazioni e richieste di informazioni saranno oggetto di trattamento dati personali relativi ai reclamanti/segnalanti/richiedenti, nonché agli intestatari delle utenze oggetto dell'istanza.

Tipologie di dati personali trattati

Potranno essere oggetto di trattamento le seguenti tipologie di dati personali:

a) Dati anagrafici, identificativi e di contatto (nome, cognome e codice fiscale, recapito postale e/o indirizzo di posta elettronica);
b) indirizzo e codice dell'utenza;
c) eventuali informazioni trasmesse nell'ambito del reclamo/segnalazione;
d) eventuali dati già in nostro possesso relativi ai servizi erogati oggetto di reclamo/segnalazione.

Finalità del trattamento

Il trattamento dei dati conferiti è finalizzato all'apertura e la gestione della pratica di reclamo/segnalazione e la relativa risposta. I dati potranno essere utilizzati, in forma aggregata, per analizzare la qualità e verificare il livello di gradimento del servizio erogato.

Base giuridica

I trattamenti sono collegati all'esecuzione dei contratti di servizio e previsti da obblighi normativi derivati dal Decreto legislativo n.152/2006 (Codice dell'Ambiente) e dalle successive norme in materia, compresi i regolamenti e i provvedimenti delle Autorità di controllo, in particolare dalla Delibera 31 ottobre 2019 444/2019/R/rif dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA).

Conferimento

Il conferimento dei dati richiesti dal modulo per la presentazione di reclami e richieste di informazioni è necessario al perseguimento delle finalità di cui sopra ed il loro mancato, parziale o inesatto conferimento può comportare l'impossibilità di rispondere alla richiesta.

Tempi di conservazione

I dati acquisiti saranno trattati fino alla conclusione del procedimento amministrativo di reclamo/segnalazione e la relativa risposta. Esaurite le finalità per cui sono trattati, saranno conservati nel rispetto delle norme vigenti sulla conservazione della documentazione amministrativa (cinque anni, salvo prolungamento dei tempi in caso di contenzioso).

Destinatari dei dati personali

I dati saranno trattati da personale incaricato, opportunamente istruito e operante sotto l'autorità e la responsabilità di ESA.

Sono trattati, per lo svolgimento delle funzioni affidate, anche da soggetti che svolgono attività per conto dell'azienda, appositamente designati quali Responsabile del trattamento a norma dell'art. 28 del GDPR.

Nell'ambito dei compiti previsti dalla normativa e dal contratto di servizio, i dati possono essere comunicati al Gestore, all'Autorità per il servizio di gestione rifiuti urbani (ATO), all'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA); all'Amministrazione comunale dell'utenza, all'Autorità giudiziaria e forze dell'ordine in caso di specifiche richieste.

A tali soggetti 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 e verrà fornito a richiesta dell'interessato scrivendo al seguente indirizzo e-mail: *privacy@esaspa.it*.

Diritti dell'interessato

La informiamo, inoltre, che relativamente ai dati medesimi l'interessato può esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dal CAPO III del Regolamento UE 2016/679. In particolare, questi 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 opporsi, in tutto od in parte, per motivi connessi alla sua situazione particolare, all'utilizzo dei dati, nonché di esercitare gli altri diritti riconosciutigli dalla disciplina applicabile.

Tali diritti possono essere esercitati scrivendo a mezzo posta o tramite posta elettronica a *privacy@esaspa.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.

Dati di contatto del Responsabile del trattamento e del Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)

Elbana Servizi Ambientali S.p.A., viale Elba n. 149 – 57037 Portoferraio (LI), tel. 0565/916557 - fax 0565/930722; e-mail: *info@esaspa.it*, PEC: *elbana.servizi.ambientali.spa@pec.it*.

Il Responsabile per la protezione dati è contattabile all'indirizzo e-mail *dpo.gdpr@esaspa.it*.

Dati di Contatto del Titolare del trattamento e del Responsabile della Protezione dei dati (DPO)

RetiAmbiente S.p.A., Piazza Vittorio Emanuele II, n.2 – 56125 Pisa (PI), e-mail: *info@retiambiente.it*, PEC: *retiambiente@pec.it*.

Il Responsabile per la protezione dati è contattabile all'indirizzo e-mail *dpo@retiambiente.it*.