

INFORMATIVA PRIVACY IN TEMA DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION RELATIVE ALLA GENERALITÀ DELLE UTENZE

GLOSSARIO

“Dato personale”: qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile (“interessato”); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all’ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale. **“Trattamento”**: qualunque operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l’ausilio di strumenti elettronici, applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l’organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l’adattamento, 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. **“Limitazione di trattamento”**: il contrassegno dei dati personali conservati con l’obiettivo di limitarne il trattamento in futuro. **“Titolare del trattamento”**: la persona fisica o

giuridica, l’autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali. **“Responsabile del trattamento”**: la persona fisica o giuridica, l’autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento. **“Responsabile della protezione dei dati” (o “Data Protection Officer”: di seguito, anche “D.P.O.”)**: il soggetto incaricato dal titolare del trattamento o dal responsabile del trattamento per fornirgli consulenza in merito agli obblighi normativi in tema di protezione dei dati personali e monitorarne l’osservanza, nonché per fungere da raccordo con il Garante per la protezione dei dati personali. **“Normativa applicabile”**: qualunque disposizione o insieme di disposizioni – di qualunque rango – appartenente al diritto italiano o al diritto dell’Unione Europea, inclusa la normativa privacy. **“Normativa privacy”**: qualunque disposizione o insieme di disposizioni – di qualunque rango – appartenente alla normativa, europea e italiana, in materia di protezione dei dati personali, inclusi i provvedimenti adottati dal Garante per la protezione dei dati personali e le linee guida elaborate dal Comitato europeo per la protezione dei dati (European Data Protection Board: E.D.P.B.).

TITOLARE DEL TRATTAMENTO E DATO DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (D.P.O.)

Titolare del trattamento: ALEA AMBIENTE S.P.A. (di seguito, anche “Titolare”), cod. fisc. / p. I.V.A. 04338490404, numero Rea FO 403203, con sede legale in Via I. Golfarelli n. 123, 47122 Forlì (FC), indirizzo e-mail info@alea-ambiente.it; indirizzo p.e.c. alea.ambiente@legalmail.it.

Dato di contatto del Responsabile della protezione dei dati (D.P.O.): [indirizzo e-mail dpo@alea-ambiente.it](mailto:dpo@alea-ambiente.it).

OGGETTO, FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO – NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI

La presente informativa riguarda il trattamento di dati personali (di seguito, anche “Dati”) effettuato nell’ambito delle indagini dirette a rilevare il grado di soddisfazione dell’utenza (c.d. *customer satisfaction*) del servizio di gestione dei rifiuti urbani, erogato dal Titolare – nel bacino territoriale di propria competenza – in adempimento del relativo contratto di servizio con l’Agenzia Territoriale dell’Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (“ATERSIR”), con riferimento – almeno potenzialmente – alla generalità degli utenti.

A seconda dei casi e delle esigenze, il trattamento può avere ad oggetto Dati – comunque di tipo comune (es.: numeri di telefono) – conferiti dagli stessi interessati o da propri delegati oppure raccolti da elenchi pubblici.

Il trattamento è lecito ai sensi dell’art. 6, par. 1, lett. f), R.G.P.D., in quanto necessario al perseguimento del legittimo interesse del Titolare al costante miglioramento del servizio svolto a favore dei propri utenti, tenuto conto anche del rilevante interesse pubblico che caratterizza tale servizio.

Il conferimento dei Dati è facoltativo; in mancanza di tale conferimento, la finalità illustrata non può essere perseguita.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO – SOGGETTI CHE POSSONO TRATTARE I DATI – TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I Dati: **a)** sono trattati secondo i principi generali di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione della finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione della conservazione, integrità, riservatezza e responsabilizzazione, ai sensi dell’art. 5 R.G.P.D.; **b)** possono essere trattati, a seconda dei casi e delle esigenze, con modalità elettroniche e/o di ogni altro genere; **c)** sono trattati mediante l’impiego di misure di sicurezza idonee a ridurre al minimo il rischio di violazione dei Dati stessi, ai sensi dell’art. 32 R.G.P.D.

Se e nella misura del necessario al perseguimento della finalità sopra illustrata, i Dati possono essere trattati: • da personale interno all’organizzazione del Titolare, debitamente autorizzato e adeguatamente istruito al trattamento di dati personali per conto dello stesso Titolare; ed eventualmente • da soggetti esterni all’organizzazione del Titolare, designati – ove richiesto dalla normativa applicabile – quali responsabili del trattamento (a titolo meramente esemplificativo: fornitori e gestori di servizi informatici; fornitori e gestori di servizi specifici nel settore delle indagini di customer satisfaction). I Dati non sono diffusi, né trasferiti verso Paesi terzi rispetto allo Spazio Economico Europeo (S.E.E.) e/o ad organizzazioni internazionali; l’eventuale diffusione dei risultati delle indagini svolte potrà riguardare esclusivamente dati di tipo statistico. I Dati sono conservati per il periodo di tempo strettamente necessario al perseguimento della finalità sopra illustrata, e comunque non oltre 24 mesi dall’inizio delle attività d’indagine svolte; resta ferma la possibilità per il Titolare di effettuare periodicamente indagini ulteriori, fatto salvo l’esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-21 R.G.P.D. da parte degli interessati (v., sotto, il paragrafo “DIRITTI DELL’INTERESSATO E RELATIVE MODALITÀ D’ESERCIZIO / TUTELA”).

I Dati possono essere comunque trattati da soggetti ulteriori rispetto a quelli rientranti nelle categorie sopra citate e/o

conservati per un periodo di tempo ulteriore rispetto a quello sopra indicato, se e nella misura del necessario per l'adempimento di obblighi previsti dalla normativa applicabile oppure per la tutela giudiziale o stragiudiziale delle ragioni del Titolare e/o di altri soggetti ai sensi della normativa applicabile.

PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO E PROFILAZIONE

Con riferimento ai Dati, non è adottato alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, di cui all'art. 22 R.G.P.D.

DIRITTI DELL'INTERESSATO E RELATIVE MODALITÀ D'ESERCIZIO / TUTELA

Con riferimento ai propri Dati, ciascun interessato può esercitare nei confronti del Titolare – alle condizioni, nei modi e nei limiti previsti dalla normativa applicabile – i diritti di accesso (art. 15 R.G.P.D.), rettifica (art. 16 R.G.P.D.), cancellazione (art. 17 R.G.P.D.), limitazione del trattamento (art. 18 R.G.P.D.), portabilità (art. 20 R.G.P.D.) e opposizione al trattamento (art. 21 R.G.P.D.). Tali diritti possono essere esercitati gratuitamente, salvi i casi di richieste manifestamente infondate o eccessive di cui all'art. 12, par. 5, R.G.P.D.

Per l'esercizio dei diritti di cui sopra, l'interessato può (per i riferimenti, v., sopra, il paragrafo *"TITOLARE DEL TRATTAMENTO E DATO DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (D.P.O.)"*): • scrivere, tramite lettera raccomandata, all'indirizzo della sede del Titolare, o recarsi fisicamente presso tale sede e farne richiesta diretta; oppure • scrivere all'indirizzo e-mail e/o p.e.c. del Titolare, o all'**indirizzo e-mail del D.P.O.** L'interessato può esercitare il diritto di opposizione al trattamento (di cui all'art. 21 R.G.P.D.) anche in forma verbale, manifestando tale propria intenzione direttamente all'operatore incaricato dell'indagine, in occasione del relativo contatto telefonico: in questo particolare caso, l'operatore medesimo prenderà nota della richiesta e la comunicherà al Titolare.

Infine, per la tutela dei propri diritti, l'interessato può – alle condizioni, nei modi e nei limiti previsti dalla normativa applicabile – presentare reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (art. 77 R.G.P.D.), con sede in Piazza Venezia n. 11, 00187 Roma, indirizzo e-mail protocollo@gpdp.it, indirizzo p.e.c. protocollo@pec.gpdp.it, oppure rivolgersi all'Autorità Giudiziaria competente (art. 79 R.G.P.D.).

NOTE CONCLUSIVE

La presente informativa sostituisce ogni eventuale informativa precedente, comunque denominata, riguardante il trattamento di dati personali illustrato – sopra – nel paragrafo *"OGGETTO, FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO – NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI"*.

Il Titolare potrà sempre aggiornare la presente informativa, sostituendola con una nuova versione che, in ogni caso, verrà messa a disposizione degli interessati conformemente a quanto previsto dalla normativa applicabile.