

## Informativa sul trattamento dei dati personali

ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679) e del D. Lgs. 30.06.2003, n. 196,  
così come modificato ed integrato dal D. Lgs. 10.08.2018 n. 101 ("Codice in materia di dati personali" o "Codice Privacy")

### Soggetti Interessati Utenti del Servizio Rifiuti Urbani

Gentile Utente,

ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 (di seguito, il "**Regolamento Privacy**"), la presente informativa è resa da Mantova Ambiente s.r.l. in qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali (di seguito il Responsabile), autorizzato alla raccolta dal Titolare del trattamento dei dati, vale a dire il Comune di riferimento della Sua utenza ((la lista dei Comuni, con i relativi contatti, è disponibile al seguente link <https://www.mantovaambiente.it/privacy/> - Lista Comuni Servizio Rifiuti), in persona del Sindaco pro tempore.

In particolare l'informativa è rivolta a tutti gli utenti che usufruiscono del servizio gestione rifiuti urbani nel territorio del Comune che:

- presentano la dichiarazione o denuncia di inizio, variazione o cessazione di occupazione locali (L. 147/2013 e Regolamento Comunale per il corrispettivo sui rifiuti), per i Comuni con prelievo tariffa rifiuti a corrispettivo;
- presentano reclami o richieste di informazioni;
- richiedono la consegna di dispositivi per il conferimento dei rifiuti;
- prenotano il servizio ritiro rifiuti a richiesta.

#### 1. Dati personali trattati

La Società tratterà i seguenti dati personali:

- i) cognome, nome, data e luogo di nascita ed estremi del documento d'identità;
- ii) codice fiscale e/o partita IVA;
- iii) numero di telefono dell'interessato ed eventualmente mail o fax rilasciati per comunicazioni;
- iv) indirizzo e numero civico dell'immobile soggetto al servizio e relativi dati catastali;
- v) indirizzo di recapito fatture;
- vi) dati della domiciliazione bancaria in caso di attivazione RID come modalità di pagamento;
- vii) componenti del nucleo familiare ed eventuali altri occupanti;

Tra i Suoi dati personali potranno anche essere trattati i dati riguardanti la situazione economica ISEE per l'ottenimento di agevolazioni sulla tariffa rifiuti ai sensi dell'art. 1 comma 660 e 682 L. 147/2013 e s.m.i. e del "Regolamento per la disciplina del corrispettivo per i rifiuti".

#### 2. Finalità e base giuridica del trattamento

##### a. Finalità primarie e di esecuzione del contratto (Finalità primaria)

Il trattamento dei Suoi dati personali di cui al punto 1), ad es. archiviazione automatizzata nel sistema informatico aziendale, organizzazione secondo le regole aziendali, conservazione e backup, consultazione, sarà effettuato nei limiti delle finalità e modalità di seguito indicate:

- adempiere ad obblighi previsti dalla legge e dalla normativa comunitaria, dai regolamenti per la gestione del servizio rifiuti e per l'applicazione del corrispettivo sui rifiuti, la relativa applicazione della tariffa puntuale con misurazione degli svuotamenti e l'attività di rilevazione del livello di soddisfazione del cliente, se richiesta dal Comune di riferimento, sulla base dei provvedimenti amministrativi adottati e la Delibera ARERA 31 ottobre 2019, 443/2019/R/rif e s.m.i.;
- esecuzione del contratto in essere con il Comune affidatario del Servizio, per l'adempimento di compiti di interesse pubblico;
- esecuzione del contratto di tariffa igiene ambientale (invio di fatture, solleciti di pagamento, etc.);
- gestione di reclami, istanze di riesame o richieste di informazioni o variazioni attinenti ai servizi erogati ed alle relative fatturazioni.

I Suoi dati personali saranno trattati anche nell'ambito del servizio di assistenza clienti telefonica, per consentire la gestione della richiesta da lei avanzata, la sua esecuzione e l'intervento da parte della Società e per adempiere ad obblighi di legge vigente e/o contrattuali; l'eventuale non comunicazione, o comunicazione errata, di una delle informazioni necessarie, può causare l'impossibilità di garantire la congruità del servizio stesso.

##### b. Customer satisfaction, PREVIO SUO CONSENSO (Finalità secondaria – Base giuridica: consenso)

I Suoi dati personali potranno essere trattati da Mantova Ambiente s.r.l. e da Tea Territorio Energia Ambiente s.p.a. (di seguito Tea s.p.a.), rispettivamente in qualità di Titolare e Contitolare (rif. art. 8 della presente informativa) per svolgere indagini sulla validità dei servizi forniti al fine di verificare il grado di soddisfazione degli utenti e raccogliere altre informazioni utili al fine di adattare i propri processi a quanto emergerà dalle indagini stesse. I dati raccolti verranno utilizzati esclusivamente per le finalità sopra indicate e non saranno utilizzati per altre finalità. Il conferimento dei dati richiesti durante le indagini è facoltativo e lei può decidere di non partecipare esprimendo la sua contrarietà al momento del contatto. Qualora le Società decidano di affidare la realizzazione dell'indagine ad una società esterna, quest'ultima sarà nominata Responsabile esterna del trattamento.

Tali dati verranno conservati per un periodo di 12 mesi.

#### 3. Modalità

I Suoi dati personali saranno trattati in forma cartacea e/o con strumenti elettronici nel rispetto della normativa privacy e saranno trattati esclusivamente da soggetti autorizzati all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge.

#### 4. Diffusione e comunicazione

Per l'esecuzione del contratto e l'adempimento di obblighi di legge, finalità amministrative e contabili, nonché sulla base del legittimo interesse, i suoi dati personali potranno essere comunicati alle seguenti categorie di destinatari

- autorità pubbliche, al ricorrere dei presupposti di legge;
- soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere dalla Società;
- soggetti che effettuano la fatturazione;
- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo delle Società;
- soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni dell'interessato;
- soggetti che svolgono attività di *customer satisfaction*;

- soggetti che svolgono attività di assistenza alla clientela;
- soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry;
- soggetti che svolgono per conto delle Società compiti di natura tecnica ed organizzativa; • agenti di vendita, studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza;
- società di recupero del credito.

Tali soggetti tratteranno i dati, a seconda dei casi, in qualità di autonomi Titolari del trattamento e/o Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento Privacy.

È esclusa qualsiasi operazione di diffusione dei dati, al di fuori delle attività sopra menzionate. I Suoi dati potranno essere incrociati con altri dati in legittimo possesso del Titolare, derivanti da accesso a basi dati della Pubblica Amministrazione o da Lei forniti in altre circostanze.

## 5. Periodo di conservazione dei dati

Il trattamento dei suoi dati personali avverrà per tutta la durata dell'affidamento del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani e, anche dopo la cessazione, fino all'estinzione degli obblighi contrattuali e degli adempimenti di legge previsti, nonché per il tempo necessario al recupero di eventuali somme non pagate, alla gestione di un eventuale contenzioso o alla difesa di un diritto del Titolare e/o del Responsabile. In ogni caso, il tempo di conservazione rispetterà i termini prescrizionali o decadenziali stabiliti dalla legge.

I dati presentati in sede di reclamo o richiesta di informazioni verranno trattati per tutta la durata necessaria alla corretta gestione degli stessi o anche successivamente, nei limiti dei termini prescrizionali per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.

Qualora l'utente abbia rilasciato specifico consenso per i servizi di customer satisfaction, per i quali Mantova Ambiente è Titolare autonomo dei dati (rif. art. 2, lett. b) della presente Informativa), il trattamento potrà avere durata fino alla revoca del consenso, che comporterà la cessazione delle interviste. I dati raccolti saranno conservati per un periodo di 12 mesi; dopo tale termine il trattamento sarà consentito per finalità legate alla difesa del Titolare in eventuali contenziosi originatisi a causa di questo specifico trattamento, nel rispetto dei termini prescrizionali o decadenziali stabiliti dalla legge.

## 6. Quali sono i diritti esercitabili dagli interessati?

### 6.1 Diritti di accesso, cancellazione, limitazione e portabilità.

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Privacy si informa che agli interessati sono riconosciuti i diritti previsti dagli artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 e 22 del Regolamento Privacy; pertanto ciascun interessato potrà rivolgersi al Titolare dei dati per le seguenti finalità:

- ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano;
- qualora un trattamento sia in corso, ottenere l'accesso ai dati personali e alle informazioni relative al trattamento nonché richiedere una copia dei dati personali;
- ottenere la rettifica dei dati personali inesatti e l'integrazione dei dati personali incompleti;
- ottenere, qualora sussista una delle condizioni previste dall'art. 17 del Regolamento Privacy, la cancellazione dei dati personali che lo riguardano;
- ottenere, nei casi previsti dall'art. 18 del Regolamento Privacy, la limitazione del trattamento;
- ricevere i dati personali che lo riguardano in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico e richiedere la loro trasmissione ad un altro titolare, se tecnicamente fattibile.

### 6.2 Diritto di opposizione

Ciascun interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei suoi dati personali effettuato per il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare. In caso di opposizione, i suoi dati personali non saranno più oggetto di trattamento, sempre che non sussistano motivi legittimi per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Per maggiori informazioni in merito ai diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del Regolamento Privacy si invitano gli interessati a consultare il link: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=IT>

### 6.3 Diritto di proporre reclamo al Garante

Inoltre ciascun interessato potrà proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali nel caso in cui ritenga che siano stati violati i diritti di cui è titolare ai sensi del Regolamento Privacy, secondo le modalità indicate sul sito internet del Garante accessibile all'indirizzo: [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

L'esercizio dei diritti è gratuito.

### 6.4 Richieste e istanze.

Le eventuali richieste e/o istanze inerenti l'esercizio dei diritti degli Interessati, possono essere inviate direttamente al Titolare del trattamento, che è il Comune di riferimento per la Sua utenza (la lista dei Comuni, con i relativi contatti, è disponibile al seguente link <https://www.mantovaambiente.it/privacy/> - Lista Comuni Servizio Rifiuti).

Tali richieste o istanze potranno essere inoltrate anche per il tramite del Responsabile del trattamento, ai seguenti dati di contatto: [rpdp@teaspa.it](mailto:rpdp@teaspa.it); PEC [rpdp.gruppotea@legalmail.it](mailto:rpdp.gruppotea@legalmail.it); [privacy@teaspa.it](mailto:privacy@teaspa.it).

## 7. Contitolarità del Trattamento

Per i trattamenti per i quali Mantova Ambiente s.r.l. è Titolare autonomo, Tea - Territorio Energia Ambiente s.p.a. con sede legale in Via Taliercio n. 3 - 46100 Mantova, nella qualità di mandataria alla gestione del servizio clienti del gruppo societario in base a specifico contratto infragruppo, nonché sulla base dell'accordo di contitolarità dei dati stipulato, è Contitolare del trattamento dei dati dei clienti della società controllata Mantova Ambiente s.r.l. ai sensi dell'art 26 del Regolamento Privacy.

L'estratto dell'accordo di contitolarità del trattamento dei dati dei clienti stipulato tra Tea s.p.a. e la società controllata Mantova Ambiente s.r.l. è disponibile presso la sede legale di Via Taliercio n. 3 - 46100 Mantova. Per eventuali richieste di accesso da parte degli interessati è possibile scrivere all'indirizzo e-mail: [privacy@teaspa.it](mailto:privacy@teaspa.it).

## 8. Il Responsabile della Protezione dei Dati Personali (RPD)

Per i trattamenti per i quali Mantova Ambiente s.r.l. è Titolare autonomo, è stato designato un Responsabile della Protezione dei Dati Personali (RPD) di gruppo contattabile ai seguenti indirizzi e-mail [rpdp@teaspa.it](mailto:rpdp@teaspa.it), PEC: [rpdp.gruppotea@legalmail.it](mailto:rpdp.gruppotea@legalmail.it)

Per i riferimenti del RPD del Titolare del trattamento dei dati, può far riferimento ai contatti indicati nel relativo sito istituzionale del Comune di riferimento.

Potrà inoltre visionare in ogni momento, la versione aggiornata della presente informativa collegandosi al sito istituzionale della Società nella sezione dedicata alla Privacy.