



M 8.3.5
Rev 5 del 18.06.2019



64015 NERETO (TE) – F. PETRARCA, 6
☎ 0861/855573 - fax 808570
R.E.A. Teramo n°104613 - R.I. Teramo n° 12815
Part. I.V.A. n° 00446820672
e-mail info@cosevservizi.it

Spett.le

MODULO DI

RECLAMO

RICHIESTA DI INFORMAZIONI

PRESENTATO DA

(si prega di compilare il presente modulo in modo chiaro e leggibile)

Il sottoscritto*

Abitante in*

CAP, Comune, Prov.

Telefono _____ Fax _____

e-mail _____

Fascia oraria di disponibilità al contatto telefonico _____

Codice cliente _____

***La compilazione di questi campi è obbligatoria**

con riferimento al servizio fornito nel Comune di _____

Invia un reclamo relativo a

Richiede informazioni

In attesa di un riscontro nei tempi definiti¹, dichiaro di aver preso visione dell'informativa reclamo, ai sensi del Regolamento UE n° 2016/679 al trattamento dei dati personali per le finalità concesse alla gestione del presente reclamo.

Accetto

Non Accetto

Firma

¹**Definizione di reclamo scritto:** ogni comunicazione scritta fatta pervenire all' esercente, anche per via telematica, con la quale il cliente finale esprime lamentele circa la non coerenza del servizio gas ottenuto con le sue aspettative in merito ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento del servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo al rapporto tra esercente e cliente finale.

Standard definito per la risposta al reclamo scritto: gg 20 per ogni comunicazione scritta presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale dell' esercente con la quale il Cliente finale esprime lamentele.



64015 NERETO (TE) – F. PETRARCA, 6

☎ 0861/855573 - fax 808570

R.E.A. Teramo n°104613 - R.I. Teramo n° 12815

Part. I.V.A. n° 00446820672

e-mail info@cosevservizi.it

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13, del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE

CHE COS'E' IL RECLAMO E COME SI PRESENTA

*Il modulo della richiesta informazioni si può trovare sul Sito www.cosevservizi.it all'interno della sezione **comunicazioni** sotto il tab "Reclami" Il reclamo è lo strumento che consente all'interessato di rivolgersi alla Cosev Servizi Spa per lamentare qualsiasi tipo di disservizio. Dalla violazione della disciplina in materia di protezione dei dati, ad una di natura tecnico/amministrativo, a qualunque altra mancanza esercitata da Cosev Servizi Spa nell'adempire ai compiti relativi alla gestione di distributore di gas nei confronti degli utenti.*

Gentile Signore/a desideriamo informarLa che il Regolamento Europeo n. 679 del 27 aprile 2016 sul trattamento dei dati personali prevede la tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento di dati personali.

La presente informativa è relativa esclusivamente al trattamento dei dati personali da Lei specificati attraverso la compilazione del modulo "Reclamo".

Ai sensi dell'articolo 13 del REG. UE 2016/679, Le forniamo, pertanto, le seguenti informazioni :

- 1. Il Titolare del trattamento** è l'impresa COSEV SERVIZI S.p.A. con sede legale e uffici in via F. Petrarca n° 6, 64015 Nereto (TE)
- 2. Il Titolare del trattamento**, conformemente a quanto disposto dall'articolo 37 del Regolamento U.E. 2016/679, ha nominato un responsabile della Protezione dei Dati (DPO).
Il Responsabile della protezione dei dati (RPD) è il dipendente Sig. Maurizio Di Sabatino. La nomina è avvenuta con comunicazione al Garante il 13/09/2018 con decorrenza dal 13/09/2018.
I dati di contatto del Responsabile per la Protezione dei dati designato sono : Via F. Petrarca n. 6, 64015 Nereto (TE) – e-mail : dpo@cosevservizi.it
- 3. Finalità del trattamento**
Il trattamento dei dati personali, anche particolari (*ex* dati sensibili), forniti al momento della compilazione del presente modulo (richiesta reclamo), è finalizzato per risolvere le eventuali mancanze esplicitate sulla richiesta, e metterla in contatto con la nostra organizzazione di Distribuzione Gas per ricevere l'esito della stessa.
- 4. Modalità del trattamento**
In relazione alle finalità sovraesposte i dati sono oggetto di trattamento informatico e cartaceo.
I dati verranno inseriti nel software gestionale della nostra azienda dotato di misure di sicurezza adeguate alla protezione del dato inserito e successivamente trasmessi agli uffici preposti.
Tutte le operazioni di trattamento dei dati sono attuate in modo da garantire l'integrità, la riservatezza e la disponibilità dei dati personali nel rispetto delle misure di sicurezza di cui all'Art.32 del GDPR 2016/679.
 - I dati sono trattati sia in maniera cartacea che elettronica
 - (**Art.8** del REG. UE 2016/679) Nel trattamento dati per la richiesta sopralluogo/preventivo non vengono trattati dati di minori . Vedi [Privacy Policy](#)
 - (**Art.9** del REG. UE 2016/679) Nel trattamento dati per la richiesta sopralluogo/preventivo non vengono trattati dati sanitari, biometrici e giudiziari
 - Il trattamento dei dati non riguarda processi automatizzati o di **profilazione**
 - I dati non vengono trasferiti in paesi extra UE
- 5. Ambito di comunicazione e diffusione dei dati**
In nessun caso il Titolare del trattamento comunicherà a soggetti terzi i suo dati, tranne nel caso in cui la legge ad imporlo o tale comunicazione sia necessaria al fine di ottenere servizi finalizzati alla creazione, regolazione, prosecuzione o conclusione del rapporto tra Titolare ed Interessato.
Per le finalità di cui al precedente punto n. 2), i vostri dati potranno essere comunicati ai seguenti soggetti :
 - a tutti i soggetti cui la facoltà di accesso a tali dati è riconosciuta in forza di provvedimenti normativi;
 - ai nostri collaboratori, dipendenti, nell'ambito delle relative mansioni incaricati di trattare i dati;



64015 NERETO (TE) – F. PETRARCA, 6

☎ 0861/855573 - fax 808570

R.E.A. Teramo n°104613 - R.I. Teramo n° 12815

Part. I.V.A. n° 00446820672

e-mail info@cosevservizi.it

- a tutte quelle persone fisiche e/o giuridiche, pubbliche e/o private quando la comunicazione risulti necessaria o funzionale alla costituzione e gestione del rapporto di lavoro, nei modi e per le finalità sopra illustrate.
- Tali informazioni verranno trasferite dopo apposita nomina dei soggetti, di cui ai punti precedenti, a Responsabili del Trattamento ed eventuali sub_responsabili da loro indicatoci con apposita modulistica controfirmata x accettazione dalla società Cosev Servizi Spa. Tale nomina è disponibile in amministrazione ed è visionabile dall'utente in qualsiasi momento egli voglia.

6. Periodo di conservazione dei dati

I dati forniti (Sia cartacei che elettronici) verranno conservati dal Titolare del Trattamento presso la sede di Nereto in via Petrarca nr.6 o in una casella di posta elettronica dedicata fino alla risoluzione delle mancanze relative al reclamo inviato o alla sua richiesta di cancellazione. Solo in caso di necessità organizzative volte al fine della corretta risoluzione della richiesta esplicitata sul reclamo o di obblighi normativi , i dati potranno essere conservati in archivi specifici per il periodo strettamente necessario per svolgere i compiti di cui sopra.

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

La informiamo che in qualità di interessato ha facoltà di accedere in qualsiasi momento ai dati personali che lo riguardano e potrà esercitare i diritti sanciti dal regolamento U.E.2016/679 i cui principi sono di seguito elencati:

Art. 15 – Diritto di accesso

L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle informazioni riguardanti il trattamento.

Art. 16 – Diritto di rettifica

L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo. Tenuto conto delle finalità del trattamento, l'interessato ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.

Art. 17 – Diritto alla cancellazione (diritto all'oblio)

L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e il titolare del trattamento ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo i dati personali.

Art. 18 – Diritto di limitazione del trattamento

L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi :

- a) l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali;
- b) il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;
- c) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- d) l'interessato si è opposto al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato.

Art. 20 – Diritto alla portabilità dei dati

L'interessato ha il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano forniti a un titolare del trattamento e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti.

Nell'esercitare i propri diritti relativamente alla portabilità dei dati a norma del paragrafo 1, l'interessato ha il diritto di ottenere la trasmissione diretta dei dati personali da un titolare del trattamento all'altro, se tecnicamente fattibile.

Art. 21 – Diritto di opposizione

L'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettere e) o f), compresa la profilazione sulla base di tali disposizioni

Art. 22 – Diritto di non essere sottoposto a processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione

L'interessato ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona.



64015 NERETO (TE) – F. PETRARCA, 6

☎ 0861/855573 - fax 808570

R.E.A. Teramo n°104613 - R.I. Teramo n° 12815

Part. I.V.A. n° 00446820672

e-mail info@cosevservizi.it

8. Modalità di esercizio dei diritti

Le ricordiamo che potrà (senza formalità alcuna) esercitare i suoi diritti o ottenere maggiori informazioni, sul trattamento dei suoi dati o conoscenza dei soggetti ai quali possono essere stati comunicati i dati stessi, compreso l'elenco delle persone nominate responsabili, scrivendo a ;

Servizio Privacy di Cosev Servizi Spa, via F. Petrarca nr.6, 64015 Nereto (TE), o presso il Dpo alla casella di posta elettronica dpo@cosevservizi.it

Il titolare del trattamento dei dati è obbligato a rispondere all'interessato entro un mese dalla richiesta.

Qualora gli interessati ritengano che il trattamento dei dati personali a loro riferiti sia effettuato in violazione di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 hanno il diritto di proporre un reclamo al Garante, come previsto dall'art.77 del Regolamento stesso, o di adire l'autorità giudiziaria (art.79).

Di seguito il link con i contatti del Garante.

<https://www.garanteprivacy.it/home/footer/contatti>