

INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER I CANALI DI ACCESSO

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 2016/679 (di seguito "Regolamento" o GDPR) e di ogni normativa applicabile in riferimento al trattamento dei dati personali, questo documento descrive le modalità di trattamento dei dati personali dei cittadini del Comune di Busto Arsizio per il servizio di Igiene Ambientale e gestione del processo di riscossione delle tariffe TARIP gestito dalla Società "in house providing" AGESP S.p.A.

1. IDENTITÀ E DATI DI CONTATTO

Titolare del trattamento dei dati personali	Comune di Busto Arsizio Sede: via Fratelli d'Italia, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA) PEC: protocollo@comune.bustoarsizio.va.legalmail.it
Responsabile della protezione dei dati personali (RPD) del Comune	Società Maggioli S.p.a. con sede legale in Via del Carpino, 8 - 47822 Santarcangelo di Romagna (RN) che ha individuato come Referente Tecnico l'Avv. Guido Paratico e-mail consulenza@entionline.it
Responsabile del trattamento dei dati personali	AGESP AMBIENTE PER IL TERRITORIO S.r.l. con sede in Via M. Polo, 12 - 21502 Busto Arsizio (VA), e-mail: privacy.agespambiente@agesp.it , Tel. +39 0331 398840
Responsabile della protezione dei dati personali (RPD) di AGESP AMBIENTE PER IL TERRITORIO S.r.l.	Contattabile in Via M. Polo, 12 - 21502 Busto Arsizio (VA), e-mail: privacy.agespambiente@agesp.it , Tel. +39 0331 398840

2. CATEGORIE E ORIGINE DEI DATI TRATTATI

Sportello Telematico

Il Titolare del trattamento può trattare le seguenti categorie di dati personali per la gestione dello Sportello Telematico: Dati anagrafici e di contatto, Dati fiscali, Dati del documento d'identità, Dati tecnici relativi agli accessi allo sportello, Dati relativi alla fatturazione e ai pagamenti.

I dati possono essere forniti direttamente dagli interessati durante l'attivazione e l'utilizzo dello Sportello Telematico per la gestione di contratti e servizi. Oppure i dati possono essere acquisiti direttamente dall'Azienda durante le operazioni di manutenzione e aggiornamento della piattaforma o nell'ambito delle transazioni finanziarie.

Call Center, Sportello Fisico e Gestione Reclami

Il trattamento riguarda i dati personali forniti dall'utente al momento del contatto con gli operatori di AGESP Ambiente e durante la gestione dei reclami. I dati raccolti includono: Dati identificativi, Codice utente, Dati di contatto, Dati relativi al servizio, Dati contenuti nella richiesta o nel reclamo, Dati bancari/postali.

I dati possono essere raccolti direttamente dagli interessati o acquisiti consultando le banche dati in possesso di AGESP Ambiente collegate all'Anagrafe tributaria e il Catasto.

3. FINALITÀ E BASI GIURIDICHE DEL TRATTAMENTO PER CIASCUN CANALE DI ACCESSO

I dati personali sono raccolti e trattati per l'espletamento di attività legate alla gestione del processo di riscossione delle tariffe TARIP. Le finalità del trattamento sono conseguite mediante il supporto della società AGESP Ambiente per il territorio S.r.l. coinvolta per il raggiungimento degli scopi di seguito rappresentati:

Sportello Telematico:

- Consentire agli utenti di accedere online alla propria posizione, visualizzare e scaricare copia conforme delle fatture, disporre i pagamenti o prenotare appuntamenti presso lo sportello di AGESP Ambiente.

Call Center:

- Gestire le richieste e le prenotazioni avanzate tramite il servizio telefonico; registrare e conservare le chiamate per verificare il conseguimento degli standard qualitativi; gestire i reclami e tutelare l'azienda in sede giudiziaria.

Sportello fisico:

- Rispondere alle richieste in presenza degli utenti relative all'attivazione, modifica o cessazione di contratti e alla gestione dei servizi erogati da AGESP.

Il trattamento dei dati personali è legittimato da:

- **Adempimento di obblighi contrattuali (art. 6 c. 1 lett. b) del GDPR):** necessario per l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o per l'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso. Questo include, ad esempio, la gestione delle richieste degli utenti per la fornitura del servizio TARIP e la gestione dei contratti stipulati con AGESP Ambiente;
- **Esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri (art. 6 c. 1 lett. e) del GDPR):** il trattamento è necessario per l'applicazione della normativa sulla gestione dei rifiuti urbani, in particolare per la riscossione della tariffa puntuale (TARIP) e per garantire la corretta gestione del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, nel rispetto degli obblighi imposti al Comune in qualità di ente pubblico;
- **Adempimento di obblighi di legge (art. 6 c. 1 lett. c) del GDPR):** il trattamento è necessario per adempiere agli obblighi previsti da leggi e regolamenti nazionali o europei, tra cui la normativa fiscale e tributaria (es: per la conservazione dei dati relativi alla fatturazione e ai pagamenti), nonché gli obblighi derivanti dalla regolamentazione ARERA e dalla normativa ambientale applicabile.

4. TEMPI DI CUSTODIA DEI DATI PERSONALI

I dati personali saranno conservati per:

- **10 anni:** per i servizi contrattuali e amministrativi;
- **6 mesi (estendibili fino a 5 anni in caso per disposizioni contrattuali o ricorsi):** per le registrazioni delle telefonate;
- **1 anno:** per le prenotazioni degli appuntamenti.

5. DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

I dati personali trattati potranno essere comunicati, nei limiti strettamente pertinenti alle finalità sopra indicate, ai seguenti soggetti:

a. Personale interno autorizzato

- Dipendenti e collaboratori del Comune di Busto Arsizio e di AGESP Ambiente per il territorio, specificamente autorizzati e incaricati del trattamento, nei limiti delle rispettive mansioni e in conformità alle istruzioni impartite dal Titolare e dal Responsabile del trattamento.

b. Fornitori, responsabili del trattamento

- Società AGESP Ambiente per il territorio;
- Fornitori di servizi IT e piattaforme digitali: per la gestione, manutenzione e sviluppo dei sistemi informatici e delle piattaforme utilizzate per la gestione del servizio;
- Consulenti esterni e professionisti: incaricati di fornire assistenza tecnica, fiscale, organizzativa o legale, esclusivamente nell'ambito delle finalità sopra descritte.

Tutti i soggetti esterni che agiscono come responsabili del trattamento operano sulla base di appositi contratti o designazioni formali ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

c. Soggetti terzi che operano come titolari del trattamento

- Enti pubblici e autorità competenti (es: Agenzia delle Entrate, ARERA, enti locali e regionali) che trattano i dati in qualità di Titolari autonomi per l'adempimento di obblighi normativi;
- Studi legali e professionisti, nei casi di contenziosi o reclami, che agiscono come Titolari autonomi del trattamento;
- Istituti bancari e postali: per la gestione dei pagamenti e delle transazioni economiche;
- Altri soggetti previsti dalla normativa vigente, quando la comunicazione dei dati sia obbligatoria per legge.

6. NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI E CONSEGUENZE DEL RIFIUTO DI RISPONDERE

Il conferimento dei dati personali di cui al p.to 2 si rende necessario ai fini del perseguimento delle finalità espressamente indicate. L'eventuale rifiuto di conferire i propri dati personali al momento della raccolta delle informazioni può comportare l'oggettiva impossibilità per l'Azienda di assicurare i propri servizi e adempiere agli obblighi di legge connessi.

7. TRASFERIMENTO DEI DATI VERSO PAESI TERZI

La gestione e la conservazione dei dati personali avverranno su server ubicati all'interno dell'Unione Europea del Titolare e/o di società terze incaricate e debitamente nominate quali Responsabili del Trattamento. I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea. Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di spostare l'ubicazione dei server in Italia e/o Unione Europea e/o Paesi extra-UE. In tal caso, assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.

8. DIRITTI DELL'INTERESSATO

Nei limiti della normativa applicabile, l'interessato ha il diritto di chiedere al Comune di Residenza, in qualunque momento, l'accesso ai propri dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi o di opporsi al loro trattamento, la limitazione del trattamento nonché di ottenere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo elettronico i dati che lo riguardano (artt. 15 e ss. del Regolamento UE 2016/679).

Alla richiesta dell'interessato di esercizio dei propri diritti il Titolare dovrà dare riscontro entro un mese, con eventuale possibilità di proroga di ulteriori due mesi in casi di particolare complessità, ai sensi di legge. Nel caso in cui il trattamento avvenga in violazione del citato Regolamento e delle disposizioni nazionali collegate, l'interessato ha diritto, inoltre, di proporre reclamo al Garante o di adire le opportune sedi giudiziarie.

Per esercitare i propri diritti l'interessato può rivolgersi ai contatti indicati al pt.o 1 della presente Informativa.

9. MODIFICHE A QUESTA INFORMATIVA

La presente Informativa potrà essere modificata, in qualunque momento notificandolo sulle pagine web istituzionali e, qualora tecnicamente e legalmente fattibile, inviando una notifica agli utenti attraverso uno degli estremi di contatto comunicati.