



**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ARTT. 13 -14 REGOLAMENTO (UE) 2016/679
(utenti/clienti)
(Rev. 00.03 del 10/10/2023)**

| | |
|--|---|
| TITOLARE DEL TRATTAMENTO | ALIA SERVIZI AMBIENTALI S.p.A. (nel prosieguo solo Alia o il Titolare), con sede legale in Firenze, Via Baccio da Montelupo n. 52 (partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Firenze n. 04855090488). |
| RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI | Il Titolare ha nominato il Responsabile della protezione dei dati personali (DPO) che può essere contattato per formulare istanze o domande relative al trattamento dei dati personali: l'indirizzo e-mail è dpo@aliaserviziambientali.it È anche possibile scrivere alla sede legale aziendale o all'indirizzo e-mail referente privacy@aliaserviziambientali.it |
| <u>TRATTAMENTO CONSEQUENTE ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA</u> | <u>Finalità del trattamento</u> Alia, in qualità di concessionaria del servizio di igiene ambientale per l'Area Toscana Centro, tratta i dati personali per: a) garantire l'erogazione dei servizi di igiene urbana in favore degli utenti (per la consegna delle attrezzature per la raccolta dei rifiuti, per l'accesso ai Centri di raccolta, per i conferimenti dei rifiuti mediante l'uso di dispositivi, per la raccolta dei rifiuti ingombranti ecc.); b) la gestione del rapporto con l'utenza, ovvero per rispondere a informazioni e/o segnalazioni e/o reclami, ovvero per riconoscere il diritto all'indennizzo secondo quanto disposto dalla Carta della Qualità del Servizio; c) fornire informazioni in merito ai servizi erogati, anche tramite la diffusione di materiale informativo trasmesso tramite newsletter, messaggistica, social network, app dedicate, ovvero secondo le modalità definite dalla Carta della Qualità del Servizio; d) l'accesso alle vie conciliative e giudiziarie; e) indagini sul livello di soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità dei servizi resi o per conoscere esigenze specifiche dell'utenza o l'interesse a servizi o modalità organizzative dei servizi; f) la gestione dell'accesso ai documenti amministrativi attinenti al servizio in concessione; g) per adempiere ad obblighi derivanti da un provvedimento di un'autorità pubblica, in relazione ad un servizio di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione; h) la gestione delle infrastrutture informatiche e della relativa sicurezza. <u>Basi giuridiche</u> il Titolare tratta i dati personali per: - obblighi di legge e per dare esecuzione al Contratto di Servizio concluso con ATO Toscana Centro e alla Carta dei Servizi, in relazione alle finalità individuate dal punto a) al punto f) ; - adempiere ad un'ordinanza contingibile e urgente emessa da un'Autorità pubblica per la finalità individuata al punto g) ; - legittimo interesse aziendale per la finalità indicata al punto h) . |



**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ARTT. 13 -14 REGOLAMENTO (UE) 2016/679
(utenti/clienti)
(Rev. 00.03 del 10/10/2023)**

| | |
|--|---|
| | <p><u>Dati trattati</u></p> <p>- <u>Dati comuni</u> nome e cognome - codice fiscale - luogo e data di nascita - indirizzo fisico e telematico - numero di telefono fisso e/o mobile - ubicazione immobile - informazioni in ordine all'iscrizione al ruolo della Tassa sui Rifiuti e numero identificativo della relativa utenza Tari - informazioni in ordini ai servizi richiesti e/o usufruiti - il numero di telefono del chiamante il Call Center aziendale, nonché la data, l'ora e la durata della chiamata. Comunque, tutte le informazioni che possono risultare necessarie ai fini dell'erogazione dei servizi di igiene urbana o per adempiere ad obblighi di legge.</p> <p>- <u>Dati particolari</u> dati sanitari in conseguenza di attività di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione, espletate per adempiere ad ordinanze/provvedimenti di un'Autorità pubblica.</p> <p><u>Categoria di interessati</u> Per le finalità indicate sono trattati i dati degli utenti del servizio di igiene urbana, ovvero dei soggetti che usufruiscono dei servizi di igiene urbana.</p> <p><u>Acquisizione, comunicazione e diffusione</u> I dati personali vengono acquisiti dall'interessato e dai Comuni territorialmente competenti. I dati personali NON sono diffusi e NON sono comunicati a terzi destinatari salvo: 1) previa autorizzazione del soggetto interessato; 2) sia necessario per l'adempimento agli obblighi dipendenti dal contratto e a norme di legge che lo disciplinano; 3) sia necessario per adempiere a specifici obblighi di legge derivanti dall'attività aziendale esercitata. I risultati delle rilevazioni delle indagini potranno essere diffusi soltanto in forma anonima.</p> <p><u>Conseguenze del mancato conferimento dei dati</u> Il mancato conferimento dei dati personali comporta, per il Titolare, l'impossibilità di adempiere al contratto di servizio concluso con ATO Toscana Centro e l'impossibilità di erogare i servizi di igiene urbana. Pertanto, non è possibile opporsi al trattamento che è effettuato in esecuzione ad obblighi di legge e contrattuali che regolano la concessione per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati. Il Titolare ha inteso svolgere alcuni trattamenti in funzione del legittimo interesse (già individuato in precedenza), che non pregiudica il diritto alla riservatezza in quanto volto a prevenire incidenti informatici e a garantire l'osservanza di protocolli aziendali. È salvo il diritto di opporsi in ogni</p> |
|--|---|



**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ARTT. 13 -14 REGOLAMENTO (UE) 2016/679
(utenti/clienti)
(Rev. 00.03 del 10/10/2023)**

| | |
|--|--|
| | <p>momento ai trattamenti fondati sul legittimo interesse per motivi connessi ad una situazione particolare.</p> <p><u>Per quanto tempo vengono conservati i dati</u> I dati personali trattati dal Titolare vengono conservati per il tempo necessario al compimento delle attività legate alla gestione dei servizi prestati e per l'adempimento ai relativi obblighi di legge. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - I dati comuni inerenti all'anagrafica utente (nome, cognome, codice fiscale, numero di telefono) sono conservati fino a dieci dalla cessazione dell'utenza; - I dati comuni inerenti all'oggetto di istanze, segnalazioni e reclami, nonché il numero di telefono del chiamante (se non presente in anagrafica) e informazioni relative alla chiamata al Call Center (data, ora, durata della chiamata) sono conservati non oltre tre anni dalla chiusura dell'evento (salvo controversia) ai sensi dell'art. 57 TQRIF. <p>Sono fatti salvi i casi in cui si dovessero far valere in giudizio i diritti derivanti dal rapporto fra le parti, nel qual caso i dati, ma solo quelli necessari per tale finalità, saranno trattati per il tempo indispensabile al perseguimento.</p> |
| <p><u>TRATTAMENTO CONSEQUENTE ALLA GESTIONE DELLA TARIFFA CORRISPETTIVA</u></p> | <p><u>Finalità del trattamento</u> Alia, in qualità di Gestore del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, in base al contratto sottoscritto con ATO Toscana Centro, applica e riscuote la tariffa di natura corrispettiva secondo quanto disposto dall'art. 1, comma 668, della Legge n. 147/2013.</p> <p>Il Titolare tratta i dati personali per:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio; b) la gestione del rapporto ed i conseguenti adempimenti normativi per l'accertamento e riscossione della tariffa corrispettiva; c) gestire reclami, richieste di rettifica e/o rateizzazione degli importi addebitati, nonché richieste di informazioni in ordine alla tariffa corrispettiva; d) valutare il livello di soddisfazione degli utenti in merito ai servizi resi o ad esigenze specifiche dell'utenza; e) la gestione delle infrastrutture informatiche e della relativa sicurezza; f) accertare l'identità dell'utente tramite call center. <p><u>Basi giuridiche</u> Il Titolare tratta i dati personali per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - obblighi di legge e in particolare per adempiere alla Legge n. 147 del 2013; |



**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ARTT. 13 -14 REGOLAMENTO (UE) 2016/679
(utenti/clienti)
(Rev. 00.03 del 10/10/2023)**

- adempiere al Contratto di servizio sottoscritto con ATO Toscana centro in data 31 agosto 2017, alla Carta dei Servizi e al Regolamento Comunale sulla tariffa corrispettiva;
- art 6 lett. e GDPR;
- legittimo interesse per le finalità individuate al punto e).

Dati trattati

- **Dati Comuni**

nome e cognome - codice fiscale - data e luogo di nascita - indirizzo di residenza/domicilio - numero di telefono fisso e/o mobile - indirizzo mail - ubicazione e consistenza dell'immobile soggetto all'applicazione della tariffa corrispettiva (con i relativi dati catastali) - consistenza del nucleo familiare – (nome, cognome e codice fiscale dell'eventuale coabitante) – tipologia dei rifiuti conferiti e numero di svuotamenti dei contenitori per la raccolta dei rifiuti ai fine del calcolo della tariffa - dati ed informazioni per usufruire di agevolazioni e/o esenzioni della tariffa specificamente previste dal Regolamento Comunale - informazioni sullo stato dei pagamenti – immagine IP e tipo di browser per accertare l'identità dell'utente tramite call center.

- **Dati particolari:**

Condizioni di salute ed economiche per richiedere esenzioni e/o agevolazioni tariffarie (eventuali).

Categorie di interessati

La categoria di interessati è costituita dagli utenti a cui si applica la tariffa di natura corrispettiva per il servizio di gestione integrata dei rifiuti.

Acquisizione, comunicazione e diffusione

I dati personali vengono acquisiti direttamente dall'interessato e dal Comune. I dati personali non vengono diffusi e non sono comunicati a terzi destinatari, salvo: 1) previa autorizzazione del soggetto interessato; 2) per adempiere al contratto di Servizio e gli obblighi che ne discendono; 3) sia necessario per adempiere a specifici obblighi di legge.

Conseguenze del mancato conferimento dei dati

L'interessato non può opporsi al trattamento se fondato su obblighi di legge. Qualora, invece, il trattamento sia fondato su legittimo interesse, l'interessato può opporsi in ogni momento per motivi connessi ad una situazione particolare.



**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ARTT. 13 -14 REGOLAMENTO (UE) 2016/679
(utenti/clienti)
(Rev. 00.03 del 10/10/2023)**

| | |
|--|--|
| | <p><u>Per quanto tempo vengono conservati i dati</u></p> <p>I dati anagrafici dell'interessato vengono conservati per dieci anni dalla data di cessazione dell'utenza sulla tariffa corrispettiva.</p> <p>I dati relativi alle fatture ed allo stato dei pagamenti vengono conservati per dieci anni dalla data di emissione della fattura.</p> <p>Le immagini degli interessati, quando trattate tramite videoripresa, non vengono conservate, al pari delle informazioni sull'IP e sul tipo di browser utilizzato.</p> <p>Sono fatti salvi i casi in cui si dovessero far valere in giudizio i diritti derivanti dal rapporto fra le parti, nel qual caso i dati, ma solo quelli necessari per tale finalità, saranno trattati per il tempo indispensabile al perseguimento.</p> |
| <p><u>TRATTAMENTO PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CON CLIENTI E CLIENTI POTENZIALI</u></p> | <p><u>Finalità del trattamento</u></p> <p>Alia tratta i dati personali per:</p> <ul style="list-style-type: none">a) la formulazione dell'offerta commerciale su richiesta dell'interessato;b) pubblicizzare e/o proporre tramite posta elettronica prodotti, servizi e prestazioni analoghi a quelli già precedentemente acquistati (c.d. "Soft Spam");c) il perfezionamento, l'esecuzione e gestione del contratto, anche a fini fiscali;d) l'adempimento alla normativa in materia ambientale;e) rispondere a richieste, segnalazioni e reclami;f) la gestione delle infrastrutture informatiche e della relativa sicurezza. <p><u>Basi Giuridiche</u></p> <p>Il Titolare tratta i dati personali per:</p> <ul style="list-style-type: none">- per eseguire attività precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato per la finalità individuata al punto a);- legittimo interesse aziendale in relazione alla finalità di cui ai punti b) ed f);- adempiere ad obblighi contrattuali e di legge per le finalità c), d) e e). <p><u>Dati trattati</u></p> <ul style="list-style-type: none">- <u>Dati comuni</u>: nome e cognome – Codice Fiscale e/o Partita Iva – indirizzo fisico e telematico – numero di telefono – informazioni in ordine ai rifiuti prodotti. <p><u>Categorie di interessati</u></p> <p>Sono trattati i dati personali di persone fisiche, del titolare di ditte individuali, del legale rappresentante e/o del referente aziendale di società clienti o potenziali clienti di Alia.</p> |



**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ARTT. 13 -14 REGOLAMENTO (UE) 2016/679
(utenti/clienti)
(Rev. 00.03 del 10/10/2023)**

| | |
|--|---|
| | <p><u>Acquisizione, comunicazione e diffusione</u> I dati personali vengono acquisiti direttamente dall'interessato. I dati personali non saranno oggetto di diffusione. I dati personali non sono comunicati a terzi destinatari, salvo: 1) previa autorizzazione del soggetto interessato; 2) per adempiere al contratto e agli obblighi che ne discendono; 3) sia necessario per adempiere a specifici obblighi di legge.</p> <p><u>Conseguenze del mancato conferimento dei dati</u> Il mancato conferimento dei dati personali comporta, per il Titolare, l'impossibilità di formulare un'offerta commerciale o di adempiere al contratto. Non è possibile opporsi al trattamento che è effettuato in esecuzione ad obblighi di legge o contrattuali. Qualora, invece, il trattamento sia fondato su legittimo interesse, l'interessato può opporsi in ogni momento per motivi connessi ad una situazione particolare.</p> <p><u>Per quanto tempo vengono conservati i dati</u> I dati personali trattati dal Titolare vengono conservati per il tempo di validità dell'offerta o per il tempo necessario al compimento delle attività legate alla gestione del contratto e fino ai dieci anni successivi alla cessazione dell'efficacia dello stesso (art. 2946 cc.) Sono fatti salvi i casi in cui si dovessero far valere in giudizio i diritti derivanti dal contratto, nel qual caso i dati necessari per tali finalità saranno trattati per il tempo indispensabile al loro perseguimento</p> |
| <p><u>TRATTAMENTO CONSEQUENTE ALL'ATTIVITA' DI MARKETING, PROFILAZIONE ED ALLE INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE E CESSIONE DEI DATI A TERZI</u></p> | <p><u>Finalità del trattamento</u> Nell'ambito delle attività di libero mercato, Alia tratta i dati personali per:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) inviare comunicazioni commerciali e newsletter tramite e-mail, messaggistica elettronica, altre forme di comunicazione a distanza, ovvero tramite posta cartacea o telefonata diretta con operatore salvo esercizio del diritto di opposizione mediante iscrizione nel Registro istituito con Decreto del Presidente della Repubblica; b) inviare offerte commerciali personalizzate, a seguito di analisi di dati, informazioni e comportamenti degli utenti (c.d. profilazione); c) cederli a Società controllate o collegate (Società del gruppo nell'ambito del settore di luce, gas, energia elettrica, servizi idrico e rifiuti); d) inviare e ricevere sondaggi sulla qualità dei servizi commerciali o prodotti offerti, anche al fine di riscontrare il gradimento dell'interessato e svolgere attività di analisi per migliorare la qualità dei servizi e dei prodotti stessi; e) inviare e ricevere sondaggi volti ad effettuare indagini di mercato. |



**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ARTT. 13 -14 REGOLAMENTO (UE) 2016/679
(utenti/clienti)
(Rev. 00.03 del 10/10/2023)**

| | |
|---|---|
| | <p><u>Basi Giuridiche</u> Per le suddette finalità il Titolare tratta i dati personali solo previo esplicito consenso dell'interessato, sia questo persona fisica o persona giuridica. Per quest'ultima colui che rilascia il consenso deve essere munito di idonei poteri volti a rappresentare la volontà della Società/Ente/Associazione.</p> <p><u>Dati trattati</u> Nome e cognome, codice fiscale, indirizzo di posta elettronica, numero di telefono, dati sui servizi e prodotti usufruiti, nonché dati e/o informazioni sui comportamenti dei clienti.</p> <p><u>Categorie di interessati</u> Le categorie di interessati sono costituite da clienti e/o clienti potenziali.</p> <p><u>Acquisizione, comunicazione e diffusione</u> I dati personali vengono acquisiti direttamente dall'interessato. I dati personali NON saranno oggetto di diffusione. I dati personali NON sono comunicati a terzi destinatari, salvo: 1) previa autorizzazione del soggetto interessato; 2) per adempiere a specifici obblighi di legge. I risultati delle rilevazioni delle indagini potranno essere diffusi soltanto in forma anonima.</p> <p><u>Conseguenze del mancato conferimento dei dati</u> Il conferimento dei dati personali per le finalità sopra indicate ha natura facoltativa ed in assenza di espresso consenso, non sarà possibile inviare all'interessato comunicazioni promozionali o offerte commerciali o survey (indagini). L'interessato ha la possibilità di revocare il consenso in ogni momento, scrivendo a refente.privacy@aliaserviziambientali.it o alla sede legale, fermo restando la liceità del trattamento eseguito fino alla revoca.</p> <p><u>Per quanto tempo vengono conservati i dati</u> I dati personali registrati vengono conservati per ventiquattro mesi ai fini della profilazione. Per le altre finalità, fino alla revoca del consenso rilasciato.</p> |
| <p><u>TRATTAMENTO CONSEQUENTE ALLA GESTIONE DELLA TASSA SUI RIFIUTI (TARI)</u></p> | <p>Il servizio denominato 'accertamento, riscossione e contenzioso' della tassa sui rifiuti, viene svolto da Alia in qualità di Responsabile del trattamento, qualora il Comune, titolare del potere impositivo, gli abbia affidato il servizio. L'informativa ex artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 in forma completa è disponibile sul sito istituzionale del Comune, Titolare del trattamento dati o sul sito istituzionale di Alia in apposita sezione.</p> |



**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ARTT. 13 -14 REGOLAMENTO (UE) 2016/679
(utenti/clienti)
(Rev. 00.03 del 10/10/2023)**

| | |
|--|---|
| <p>TRATTAMENTO CONSEQUENTE ALL'ATTIVITA' DEGLI ISPETTORI AMBIENTALI</p> | <p>Il servizio in questione è svolto da dipendenti di Alia appositamente nominati Ispettori Ambientali tramite provvedimento del Sindaco. Gli Ispettori Ambientali svolgono attività di prevenzione, accertamento e contestazioni delle violazioni del Regolamento comunale sulla gestione dei rifiuti. Il servizio è svolto sotto il diretto controllo della Polizia Municipale territorialmente competente e, pertanto, Alia agisce in qualità di Responsabile.</p> <p>L'informativa ex artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 in forma completa è disponibile sul sito istituzionale del Comune, Titolare del trattamento dati, o sul sito di Alia in apposita sezione.</p> |
| <p>TRASFERIMENTI DI DATI FUORI DALL'UNIONE EUROPEA</p> | <p>Per tutte le finalità indicate, i dati personali sono trattati e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Qualora i dati personali vengano trasferiti in Paesi extra-UE, il Titolare, in conformità alle disposizioni di legge applicabili, stipula accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adotta le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.</p> |
| <p>I DIRITTI DELL'INTERESSATO</p> | <p>In ogni momento e a titolo gratuito, senza formalità particolari, l'interessato può:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ottenere conferma del trattamento operato dal Titolare; - accedere ai dati personali, per conoscere le finalità del trattamento, i soggetti destinatari dei dati, il periodo di conservazione o i criteri utili per determinarlo; - aggiornare o rettificare i dati personali in modo che siano sempre esatti ed accurati; - cancellare i dati personali dalle banche dati e/o dagli archivi del Titolare, venute meno le finalità del trattamento, ovvero al ricorrere delle condizioni di legge e salvo non sussista altro motivo per il trattamento ugualmente legittimo; - limitare il trattamento, ad esempio qualora sia contestata l'esattezza dei dati personali; - opporsi al trattamento se fondato su consenso o interesse legittimo. |
| <p>PER INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO ED ESERCIZIO DEI DIRITTI</p> | <p>Per ogni ulteriore informazione, per le richieste e per l'esercizio dei diritti l'interessato può rivolgersi ad Alia, scrivendo all'indirizzo referente.privacy@aliaserviziambientali.it o alla sede legale.</p> <p>Il Titolare procede senza ritardo e, comunque, entro un mese dal ricevimento della richiesta. Il termine può essere prorogato di due mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste ricevute, previa motivazione.</p> |
| <p>RECLAMI</p> | <p>Fatta salva ogni altra azione, è possibile proporre un reclamo all'Autorità di controllo competente, ovvero a quella che svolge i suoi compiti ed esercita i suoi poteri dove l'interessato ha la residenza abituale o lavora o, se diverso,</p> |



**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ARTT. 13 -14 REGOLAMENTO (UE) 2016/679
(utenti/clienti)**
(Rev. 00.03 del 10/10/2023)

| | |
|--|---|
| | nello Stato membro dove è avvenuta la violazione del Regolamento (UE) n. 2016/679. Ogni aggiornamento della presente informativa sarà comunicato tempestivamente, mediante mezzi congrui. |
|--|---|