



**AZIENDA
MULTISERVIZI
ROVERETO**



MODULO SEGNALAZIONE SUGGERIMENTI / DISSERVIZI / RECLAMI – [Lug. '10]

Spett.le
AZIENDA MULTISERVIZI ROVERETO
Via Pasqui, 10
38068 – ROVERETO (TN)
Fax 0464/413154 e-mail info@amr-rovereto.it

1. DATI DELL'UTENTE

Sig.ra/Sig.
residente a in Via nr.
telefono/cell indirizzo e-mail.....

2. SERVIZIO

SERVIZIO PARCHEGGI

SERVIZIO GESTIONE
IMPIANTI SPORTIVI E SALE

SERVIZI CIMITERIALI

3. DESCRIZIONE

SUGGERIMENTO SEGNALAZIONE DISSERVIZIO RECLAMO

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Rovereto, li

.....
(firma leggibile)

Autorizzazione e informativa ai sensi del D.Lgs 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali").

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 23 del D.Lgs 196/03 sulla privacy, autorizzo l'Azienda Multiservizi Rovereto al trattamento – anche con strumenti informatici - dei dati personali raccolti, esclusivamente ai fini della gestione della presente segnalazione/reclamo per le finalità ed alle condizioni specificate nell'informativa riportata sul retro del presente modulo. Ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 196/03 l'interessato potrà accedere ai dati che lo riguardano chiedendone la correzione, l'integrazione e ricorrendone gli estremi la cancellazione o il blocco.

Rovereto, li

.....
(firma leggibile)

ESTRATTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

RICHIESTA DI INFORMAZIONI, SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONE DISSERVIZI E PRESENTAZIONE RECLAMI

Gli Utenti possono presentare:

- **richieste di informazioni**
- **suggerimenti:** ovvero l'azione del Cittadino diretta a sottoporre all'Azienda proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni;
- **segnalazione di disservizi:** ovvero l'azione del Cittadino diretta a comunicare all'Azienda fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e qui quali si ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con una azione di rimedio;
- **reclami:** ovvero l'espressione di insoddisfazione rivolta all'Azienda dall'Utente che richiede una risposta (tramite provvedimento formale o, comunque, un rimedio) o attenzione.

I *suggerimenti*, le *segnalazioni di disservizio* ed i *reclami* devono essere presentati in forma scritta, presentandosi di persona presso la sede amministrativa di A.M.R. (Via Pasqui, 10) negli orari di apertura al pubblico oppure inviando una lettera (via posta o fax) oppure una comunicazione e-mail.

Nella comunicazione l'Utente dovrà specificare le proprie generalità e indirizzo (al fine di ricevere comunicazione di risposta) e:

- per i *suggerimenti*: formulare in modo preciso l'istanza con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e valutare le proposte,
- per i *disservizi* e *reclami*: esponendo chiaramente quanto accaduto corredandolo eventualmente della documentazione o indicando tutte le circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte dell'Azienda.

I reclami possono essere presentati anche dalle Associazioni dei Consumatori :

- direttamente, per problemi a rilevanza collettiva;
- previa delega dell'interessato, per problemi a rilevanza individuale.

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerche di documenti.

Il tempo massimo di risposta per i *suggerimenti*, le *segnalazioni di disservizio* ed i *reclami* è pari a **15 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento, laddove non sia possibile dare una risposta immediata.

Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente da AMR, il termine di 15 giorni lavorativi può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'Utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

Informativa sul trattamento dei Vostri dati personali

ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali.

Con riferimento a quanto previsto dal D.Lgs. n. 196/2003, recante "Codice in materia di protezione dei dati personali" desideriamo informarVi che i **Vostri dati personali** saranno da noi trattati nel rispetto della normativa sopra richiamata ed in osservanza dei principi di correttezza e tutela della Vostra riservatezza. Pertanto, secondo quanto disposto dall'art. 13 del D.Lgs n. 196/2003, Vi forniamo le seguenti informazioni:

1) Trattamento dei dati

Per trattamento si intende: qualunque operazione o complesso di operazioni, effettuati anche senza l'ausilio di mezzi elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distribuzione di dati, anche se non registrati in una banca di dati.

2) Finalità e modalità del trattamento dei dati

I Vostri dati saranno da noi trattati, in relazione alle esigenze connesse a: ricezione della segnalazione/reclamo; conseguente risposta e gestione degli stessi e l'espletamento delle attività necessarie o utili per il costante miglioramento del servizio erogato.

3) Natura del conferimento dei dati ed eventuali conseguenze del rifiuto di rispondere.

Il conferimento dei dati ha natura facoltativa.

Il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità per A.M.R. di ricevere la segnalazione/reclamo.

4) Modalità di trattamento dei dati.

Il trattamento dei dati avviene/avverrà mediante l'utilizzo di strumenti e procedure idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato sia mediante supporti cartacei, sia attraverso l'ausilio di strumenti elettronici.

A tale fine è cura dell'Azienda far accedere a tali trattamenti solo personale competente a ciò abilitato, nonché utilizzare dati esatti ed aggiornati, pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati.

I dati sono trattati per tutta la durata del rapporto ed anche successivamente qualora ciò sia richiesto da obblighi di legge, nonché per esigenze gestionali.

5) Comunicazione e diffusione dei dati

▪ I dati non verranno da noi "diffusi", con tale termine intendendosi il darne conoscenza a soggetti indeterminati in qualunque modo, anche mediante la loro messa a disposizione o consultazione.

▪ I dati potranno invece essere da noi "comunicati" – con tale termine intendendosi il darne conoscenza, ad uno o più soggetti determinati per trattamenti correlati alle finalità sopra richiamate – nei seguenti termini:

- al Comune di Rovereto o ad altre autorità in assolvimento degli obblighi di legge.

6) Titolare e Responsabile del Trattamento

- Titolare del trattamento è l'Azienda Multiservizi Rovereto in via Pasqui n. 10 a Rovereto.
- Responsabile del trattamento dei dati è il rappresentante legale di A.M.R. o suo incaricato.

7) Diritti dell'interessato

Riportiamo di seguito l'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003 in relazione ai diritti che l'interessato può esercitare:

1. L'interessato ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d) degli estremi identificati del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza i qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
 - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
 - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - b) al trattamento di dati personali che lo riguardano ai fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.