

**ATTO DI INFORMAZIONE EX ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE N. 2016/679**  
**- CUSTOMER CARE/RECLAMO/SEGNALAZIONE -**

**COOPSELIOS Cooperativa Sociale S.C.**, (C. f. e P. IVA: 01164310359) (infra "COOPSELIOS"), in persona del suo legale rappresentante pro tempore, con sede legale in Reggio Emilia, via A. Gramsci, 54/s, in qualità di Titolare del trattamento ex artt. 4 n. 7) e 24 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), la informa che, ai sensi dell'art. 13 del GDPR, i suoi dati personali descritti al successivo art. 1 saranno trattati per la finalità di cui al successivo art. 2.

**1. Categoria dei dati oggetto di trattamento.**

1.1. Il Titolare tratterà i suoi dati personali ex art. 4 n. 1) del GDPR cd. identificativi (es. nome; cognome; codice fiscale; indirizzo di residenza/domicilio/dimora; numero di telefono; indirizzo email) (infra "dati personali") ed eventualmente i suoi dati personali cd. particolari ex art. 9 paragrafo 1) del GDPR (infra "dati personali cd. particolari") ove necessario ed opportuno e laddove, ad esempio, essi siano contenuti all'interno del suo reclamo/segnalazione ovvero siano da lei comunicati a COOPSELIOS in un momento successivo ma comunque connesso al perseguimento della finalità di trattamento di cui all'art. 2.1. lettera a) di sotto.

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

2.1. I suoi dati personali e i suoi eventuali dati personali cd. particolari saranno trattati, da parte di COOPSELIOS, previo ottenimento dello specifico, libero ed inequivocabile consenso da parte sua:

- a. Esecuzione, da parte di COOPSELIOS, dell'attività di "customer care/satisfaction" volta a verificare, anche grazie a una indagine di natura statistica, il grado di soddisfazione della clientela in merito al servizio fornito da COOPSELIOS medesima, da effettuarsi mediante il contatto telefonico di un operatore incaricato da COOPSELIOS ovvero mediante l'ausilio, ove opportuno, di qualsivoglia differente modalità (es. monitoraggio di reclami, segnalazioni, osservazioni e suggerimenti; indagine; questionario).

Nel rispetto dell'art. 13 paragrafo 2) lettera c) del GDPR, COOPSELIOS informa del diritto di revocare, in qualsiasi momento, il consenso eventualmente prestato per il trattamento dei suoi dati personali e dei suoi eventuali dati personali cd. particolari ai fini dell'esecuzione della finalità di trattamento di cui all'art. 2.1. lettera a), mediante l'utilizzo dei dati di contatto descritti al successivo art. 7, senza che tale evento possa pregiudicare la liceità del trattamento fondata sul consenso fornito prima di tale revoca.

A tal riguardo, COOPSELIOS precisa che la base giuridica della finalità di trattamento descritta all'art. 2.1. lettera a) si rinviene negli artt. 6 paragrafo 1) lettera a) e 9 paragrafo 2) lettera a) del GDPR.

**3. Periodo di conservazione.**

3.1. In ossequio all'art. 13 paragrafo 2) lettera a) del GDPR, COOPSELIOS comunica i seguenti periodi di conservazione, al termine dei quali i suoi dati personali e i suoi eventuali dati personali cd. particolari saranno soggetti a cancellazione, distruzione ovvero anonimizzazione: (i) per l'esecuzione della finalità di trattamento di cui all'art. 2.1. lettera a): n. 1 anno, decorrente dalla definitiva cessazione di qualsivoglia rapporto intercorso tra lei (o un soggetto di cui ha la rappresentanza) e COOPSELIOS; in subordine, sino a quando lei deciderà di revocare il consenso, prima del decorso del termine anzidetto: ambedue i (macro) termini possono, tuttavia, essere eventualmente prorogati al fine di ottemperare ad oneri normativi (anche sopraggiunti) ovvero al fine di far valere o difendere un diritto, anche in sede giudiziale.

**4. Destinatari.**

4.1. Nel rispetto dell'art. 13 paragrafo 1) lettera e) del GDPR, COOPSELIOS precisa che i suoi dati personali e i suoi eventuali dati personali cd. particolari potranno essere oggetto di comunicazione, ove opportuno o necessario, a uno o più destinatari ex art. 4 n. 9) del GDPR, così individuati, in via generale, per categoria: (i) per l'esecuzione della finalità di trattamento di cui all'art. 2.1. lettera a): soggetti autorizzati al trattamento da COOPSELIOS; consulenti o imprese di varia natura che forniscono, comunque, servizi e/o prestazioni (anche professionali) connesse, anche in via indiretta, all'espletamento della finalità in questione (es. società IT; società di call center).

4.2. COOPSELIOS precisa, infine, che i suoi dati personali e i suoi eventuali dati personali cd. particolari non saranno oggetto di alcuna diffusione.

**5. Trasferimento.**

5.1. I suoi dati personali e i suoi eventuali dati personali cd. particolari sono conservati all'interno di archivi automatizzati, parzialmente automatizzati e/o non automatizzati appartenenti o comunque riconducibili, anche in via indiretta, a COOPSELIOS, e ubicati all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE).

**6. Diritti del soggetto interessato.**

6.1. In relazione ai suoi dati personali e ai suoi eventuali dati personali cd. particolari, COOPSELIOS informa della facoltà di esercitare i seguenti diritti eventualmente soggetti alle limitazioni previste dagli artt. 2 undecies e 2 duodecimes del D.Lgs. n. 196/2003 (Codice Privacy): diritto di accesso ex art. 15 del GDPR: diritto di ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che riguardano il soggetto interessato, oltre che le informazioni di cui all'art. 15 del GDPR (es. finalità di trattamento, periodo di conservazione); diritto di rettifica ex art. 16 del GDPR: diritto di correggere, aggiornare o integrare i dati personali; diritto alla cancellazione ex art. 17 del GDPR: diritto di ottenere la cancellazione o distruzione o anonimizzazione dei dati personali, laddove tuttavia ricorrano i presupposti elencati nel medesimo articolo; diritto di limitazione del trattamento ex art. 18 del GDPR: diritto con connotazione marcatamente cautelare, teso ad ottenere la limitazione del trattamento laddove sussistano le ipotesi disciplinate dallo stesso art. 18; diritto alla portabilità dei dati ex art. 20 del GDPR: diritto di ottenere i dati personali, forniti a COOPSELIOS, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da un sistema automatico (e, ove richiesto, di trasmetterli, in modo diretto, ad un altro Titolare del trattamento), laddove sussistano le specifiche condizioni indicate dal medesimo articolo (es. base giuridica del consenso e/o esecuzione di un contratto: dati personali forniti dall'interessato); diritto di opposizione ex art. 21 del GDPR: diritto di ottenere la cessazione, in via permanente, di un determinato trattamento di dati personali; diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo (ossia, Garante Privacy italiano) ex art. 77 del GDPR: diritto di proporre reclamo laddove si ritiene che il trattamento oggetto d'analisi violi la normativa nazionale e comunitaria sulla protezione dei dati personali.

6.2. In aggiunta ai diritti descritti al precedente art. 6.1., COOPSELIOS precisa che, in relazione ai suoi dati personali e ai suoi eventuali dati personali cd. particolari, sussiste, ove possibile e conferente, la facoltà di esercitare, da un lato, il (sotto) diritto previsto dall'art. 19 del GDPR ("Il titolare del trattamento comunica a ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali le eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate a norma dell'articolo 16, dell'articolo 17, paragrafo 1, e dell'articolo 18, salvo che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato. Il titolare del trattamento comunica all'interessato tali destinatari qualora l'interessato lo richieda"), da considerarsi connesso e collegato all'esercizio di uno o più diritti regolamentati agli artt. 16, 17 e 18 del GDPR; dall'altro lato, COOPSELIOS precisa che, in relazione ai suoi dati personali e ai suoi eventuali dati personali cd. particolari, sussiste, ove possibile e conferente, la facoltà di esercitare il diritto previsto dall'art. 22 paragrafo 1) del GDPR ("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"), fatte salve le eccezioni previste dal successivo paragrafo 2).

6.3. In ossequio all'art. 12 paragrafo 1) del GDPR, COOPSELIOS si impegna a fornire le comunicazioni di cui agli artt. da 15 a 22 e 34 del GDPR in forma concisa, trasparente, intellegibile, facilmente accessibile e con un linguaggio semplice e chiaro: tali informazioni saranno fornite per iscritto o con altri mezzi eventualmente elettronici ovvero, su richiesta del soggetto interessato, saranno fornite oralmente purché sia comprovata, con altri mezzi, l'identità di quest'ultimo.

6.4. In ossequio all'art. 12 paragrafo 3) del GDPR, COOPSELIOS informa che si impegna a fornire le informazioni relative all'azione intrapresa riguardo ad una richiesta ai sensi degli artt. da 15 a 22 del GDPR senza ingiustificato ritardo e, comunque, al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta stessa: tale termine può essere prorogato di n. 2 mesi se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste (in tal caso, COOPSELIOS si impegna ad informare di tale proroga e dei motivi del ritardo, entro un mese dal ricevimento della richiesta).

6.5. I sopra descritti diritti (fatta eccezione per il diritto ex art. 77 del GDPR) possono essere esercitati mediante i dati di contatto illustrati al successivo art. 7.

## 7. Dati di contatto.

7.1. COOPSELIOS può essere contattata al seguente recapito: [presidenza@coopselios.com](mailto:presidenza@coopselios.com)

7.2. Il Responsabile della protezione dei dati (DPO) ex art. 37 del GDPR, nominato da COOPSELIOS, può essere contattato al seguente recapito: [privacydpo@coopselios.com](mailto:privacydpo@coopselios.com)

Reggio Emilia, lì 17.11.2021 (data di ultimo aggiornamento)

## COOPSELIOS Cooperativa Sociale S.C.

(in persona del suo legale rappresentante pro tempore)

### SEDE LEGALE - REGGIO EMILIA

42124 REGGIO EMILIA  
VIA A. GRAMSCI, 54/S  
TEL. 0522.378610 - FAX 0522.323658  
INFO@COOPSELIOS.COM

### SEDE DI PIACENZA

29122 PIACENZA  
LARGO ERFURT, 7  
TEL. 0523.593193 - FAX 0523.593129  
INFOPC@COOPSELIOS.COM

### SEDE DI MILANO

20151 MILANO  
VIA G. QUARENghi, 26  
TEL. 02.30083000 - FAX 02.30083041  
INFOMI@COOPSELIOS.COM

### SEDE DI LA SPEZIA

19123 LA SPEZIA  
VIA P. IMPASTATO, 2  
TEL. 0187.715615 - FAX 0187.708815  
INFOSP@COOPSELIOS.COM