

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), ti informa che, ai sensi dell'art. 13 del GDPR, i tuoi 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. COOPSELIOS tratterà, per l'esecuzione della finalità di trattamento di cui all'art. 2, i tuoi dati personali ex art. 4 n. 1) del GDPR cd. identificativi/comuni (es. nome; cognome; codice fiscale; data di nascita; indirizzo di residenza/domicilio/dimora; numero di telefono; indirizzo e-mail) (infra "dati personali").

2. Finalità e base giuridica del trattamento.

2.1. I tuoi dati personali saranno trattati, da parte di COOPSELIOS, per l'esecuzione della seguente finalità di trattamento:

- 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/gestione di reclami, segnalazioni, osservazioni e suggerimenti; indagine; questionario).

Nel rispetto dell'art. 13 paragrafo 1) lettera d) del GDPR, COOPSELIOS precisa che l'interesse legittimo ex art. 6 paragrafo 1) lettera f) del GDPR perseguito mediante la finalità di trattamento di cui all'art. 2.1. lettera a) consiste nel poter migliorare/monitorare la qualità del servizio fornito all'utente, anche mediante la gestione/analisi di un reclamo, segnalazione, osservazione ovvero suggerimento.

A tal riguardo, COOPSELIOS precisa che la base giuridica della finalità di trattamento di cui all'art. 2.1. lettera a) si rinviene nell'art. 6 paragrafo 1) lettera f) del GDPR.

3. Periodo di conservazione.

3.1. In ossequio all'art. 13 paragrafo 2) lettera a) del GDPR, COOPSELIOS comunica il seguente periodo/criterio temporale di conservazione, al termine del quale i tuoi dati personali saranno soggetti a cancellazione, distruzione ovvero anonimizzazione: **(i)** per l'esecuzione della finalità di trattamento di cui all'art. 2.1. lettera a): in via generale, n. 1 anno, decorrente dalla definitiva cessazione di qualsivoglia rapporto intercorso tra te (o il soggetto di cui hai la rappresentanza) e COOPSELIOS, criterio temporale eventualmente prorogabile al fine di ottemperare a specifici oneri normativi (anche sopraggiunti) ovvero per 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 tuoi dati personali 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).

COOPSELIOS precisa, infine, che i tuoi dati personali non saranno oggetto di alcuna diffusione.

5. Trasferimento.

5.1. I tuoi dati personali sono/possono essere 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 tuoi dati personali, COOPSELIOS informa della facoltà di esercitare i seguenti diritti eventualmente soggetti alle limitazioni previste dagli artt. 2 undecies e 2 duodecies 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

Sede Legale - Reggio Emilia

Via A. Gramsci, 54/S
42124 Reggio Emilia
0522.378610
info@coopselios.com

Sede Piacenza

Largo Erfurt, 7
29122 Piacenza
0523.593193
infopc@coopselios.com

Sede Milano

Via G. Quarenghi, 26
20151 Milano
02.30083000
infomi@coopselios.com

Sede La Spezia

Via P. Impastato, 2
19123 La Spezia
0187.715615
infosp@coopselios.com

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 tuoi dati personali, 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 tuoi dati personali, 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

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

Reggio Emilia, lì 5.9.2023 (data di ultimo aggiornamento).

COOPSELIOS Cooperativa Sociale S.C.

(in persona del suo legale rappresentante pro tempore)

Sede Legale - Reggio Emilia

Via A. Gramsci, 54/S
42124 Reggio Emilia
0522.378610
info@coopselios.com

Sede Piacenza

Largo Erfurt, 7
29122 Piacenza
0523.593193
info@coopselios.com

Sede Milano

Via G. Quarenghi, 26
20151 Milano
02.30083000
info@coopselios.com

Sede La Spezia

Via P. Impastato, 2
19123 La Spezia
0187.715615
info@coopselios.com