MODULO DI RECLAMO

Gentile Utente,

il reclamo è uno strumento utile per evidenziare i motivi di insoddisfazione od i problemi incontrati in modo da poter migliorare i nostri servizi e renderli sempre adeguati alle vostre necessità.

**RIFERIMENTI**

Ufficio a cui è rivolto il reclamo:

Numero di protocollo della pratica (se il reclamo è riferito ad una pratica presentata):

**MOTIVO DEL RECLAMO**

(indicare uno o più dei motivi sotto riportati)

**INFORMAZIONI FORNITE:**

* carenti, errate
* non aggiornate (internet, altre fonti)
* interpretazioni inesatte / non condivisibili di leggi o norme
* mancanza / difficoltà ad ottenere informazioni sulle fasi di avanzamento del procedimento
* altro (o breve descrizione dei motivi sopra indicati)

## MODALITA’ E TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

## tempi di attesa agli sportelli

* tempi del procedimento (non rispetto dei termini previsti dalla legge)
* modalità di pagamento non idonee / poco pratiche
* altro (o breve descrizione dei motivi sopra indicati)

**PROCEDIMENTO:**

* infondata richiesta di integrazione della documentazione
* impossibilità / difficoltà di accesso agli atti del procedimento
* errata interpretazione delle norme relative al procedimento
* altro (o breve descrizione dei motivi sopra indicati)

**PERSONALE DIPENDENTE:**

* comportamento poco adeguato
* scarsa competenza
* altro (o breve descrizione dei motivi sopra indicati)

**RECLAMO PRESENTATO DA:**

Nome e Cognome

Luogo e data di nascita

Residenza/domicilio

Recapito telefonico

Indirizzo e-mail

In qualità di (cittadino, imprenditore, legale rappresentante, studio professionale…)

Data Firma

**N.B:** l’indicazione dei propri dati è **facoltativa**. In mancanza di tali dati non sarà possibile, da parte dell’Ufficio, fornire una risposta al reclamo; il reclamo anonimo verrà comunque preso in considerazione come segnalazione.

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e della normativa nazionale vigente in materia, preso atto dell’Informativa sottostante e pienamente informato dei miei diritti, presto il mio consenso al trattamento dei dati personali per le finalità di cui al punto 2 dell’informativa.

**Informativa in materia di trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679**

Con riferimento ai dati personali conferiti con il presente modulo, si forniscono le seguenti informazioni:

**1. Titolare e Responsabile della protezione dei dati**

Titolare del trattamento è la Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi – Via Meravigli 9/B, 20123, Milano - http://www.milomb.camcom.it - cciaa@pec.milomb.camcom.it.

Presso l’Ente opera il Responsabile della protezione dei dati, designato ai sensi dell’art. 37 del Regolamento (UE) 2016/679, contattabile all’indirizzo RPD@mi.camcom.it .

**2. Finalità del trattamento**

I dati forniti sono trattati ai fini della regolare gestione:

-delle comunicazioni di cui consta la procedura di reclamo;

-delle altre attività di relazioni con il pubblico, previste a garanzia dell’esercizio dei diritti degli utenti di cui alla Direttiva del PCM 27/01/1994. La base giuridica del trattamento ai sensi dell’art. 6 del GDPR lett. e) è costituita dall’esecuzione di un compito di interesse pubblico di cui è investito il titolare del trattamento, ai sensi della richiamata direttiva che fissa i principi per l’erogazione dei servizi pubblici.

**3. Modalità di trattamento**

I dati personali acquisiti sono trattati per le finalità di cui al punto 2 esclusivamente da personale autorizzato adeguatamente istruito, dipendente dal Titolare o dal Responsabile del trattamento. Il trattamento avviene in forma elettronica mediante procedure di registrazione, archiviazione ed elaborazione. Il trattamento avviene in modo tale da garantire la sicurezza, la riservatezza, l’integrità

e la disponibilità dei dati, nel rispetto dei principi di proporzionalità e trasparenza a salvaguardia dei diritti e delle libertà dell’interessato.

I dati personali trattati dalla Camera di commercio non vengono trasferiti in Paesi terzi o organizzazioni internazionali al di fuori dello Spazio Economico Europeo.

**4. Conferimento dei dati**

Il conferimento dei dati è di carattere facoltativo. Il mancato conferimento comporterà l’impossibilità di fornire risposta al reclamo e di accedere all’assistenza prestata dall’ufficio relazioni con il pubblico.

**5. Comunicazione e diffusione**

I dati conferiti sono trattati esclusivamente per le finalità di cui al punto 2, solamente da personale autorizzato dal Titolare. I dati possono essere comunicati agli altri uffici dell’Amministrazione coinvolti nella gestione del reclamo e pertanto competenti al perseguimento delle finalità di cui al punto 2. Non sono resi pubblici né divulgati esternamente all’Amministrazione.

**6. Periodo di conservazione**

I dati forniti saranno trattati per il periodo strettamente necessario al perseguimento delle finalità sopra dichiarate nel rispetto del principio di “limitazione della conservazione” di cui all’art. 5 par. 1 lett e) del GDPR e conservati per un periodo massimo di anni 10.

**7. Diritti dell’interessato e forme di tutela**

All’interessato è garantito l’esercizio dei diritti riconosciuti dagli artt. 15 e ss. del Reg. (UE) 2016/679 e dalla normativa vigente in materia. In particolare, gli è riconosciuto il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l’aggiornamento o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, l’opposizione al loro trattamento, la trasformazione in forma anonima o la limitazione del trattamento. L’esercizio dei diritti da parte degli interessati è disciplinato da apposito Regolamento, che ne definisce i presupposti e le modalità, reperibile – insieme alla relativa modulistica - sul sito istituzionale all’indirizzo https://www.milomb.camcom.it/regolamenti.

L’interessato può inoltre proporre segnalazione e reclamo presso l’Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, secondo le modalità previste dall’Autorità stessa.

##### RIMEDI GIURISDIZIONALI

La presentazione del reclamo **non sostituisce** in alcun modo il ricorso ai **RIMEDI GIURISDIZIONALI** nelle forme e secondo le modalità previste dalla legge, né interrompe i termini per la presentazione degli stessi.

#### RISPOSTA AL RECLAMO

(da compilarsi a cura dell’Ufficio a cui è stato rivolto il reclamo)

 **RECLAMO N.**

Presentato in data

a mezzo

dal/la Sig./Sig.ra

presso L’Ufficio

che l’ha trasmesso al Responsabile dell’Ufficio/Servizio

#### RISPOSTA

In seguito alla presentazione del reclamo, è stata data la seguente risposta:

La presente risposta è stata trasmessa in data tramite all’interessato.

Copia della stessa è stata inoltrata all’Ufficio relazioni con il Pubblico per gli adempimenti di sua competenza.

 Il Responsabile dell’Unità Operativa

Data