ADRIATICA RISORSE SPA
GESTIONE ENTRATE LOCALI

ADRIATICA RISORSE SPA
SOCIETA' IN HOUSE PROVIDING
GESTIONE ENTRATE COMUNE DI PESCARA
Via Venezia,10 65121 – Pescara

protocollo@pec.adraticarisorse.it
contatto@adriaticarisorse.it
Tel. +39 085 4283800

MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI RECLAMI E/O SUGGERIMENTI RELATIVI IL SERVIZIO PRESTATO DALLA ADRIATICA RISORSE S.P.A.

Gentile Utente,

Apprezziamo le osservazioni, le proposte e le segnalazioni in quanto ci aiutano a migliorare la qualità dei nostri servizi. Per segnalare eventuali reclami o suggerimenti migliorativi riguardanti i nostri servizi, ti invitiamo a compilare il modulo e a trasmetterlo utilizzando una delle seguenti modalità di inoltro delle segnalazioni:

• spedire via Posta a: **Adriatica Risorse, Via Venezia, 10 – 65121 Pescara (PE)**

• spedire via Mail a: **contatto@adriaticarisorse.it**

• inviare via PEC a : **protocollo@pec.adriaticarisorse.it**

I dati personali forniti sono necessari esclusivamente per garantire una risposta alla segnalazioni presentate e saranno trattati in conformità all'Art. 13 e 14 Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

I campi contrassegnati con un ***asterisco (*)*** sono ***obbligatori.*** Nel caso di compilazione in forma anonima o se uno dei dati richiesti viene omesso, Adriatica Risorse S.p.A. non fornirà alcuna risposta e la segnalazione verrà considerata solo come osservazione o proposta."

Saranno prese in considerazione solo i reclami e i suggerimenti relativi alle attività di servizio reso da Adriatica Risorse Spa. I reclami riguardanti le tariffe dei Tributi Locali, il Codice della Strada o qualsiasi altro elemento non correlato al servizio fornito dalla Società non verranno presi in considerazione. In tal caso, la Adriatica Risorse Spa sarà esonerata da qualsiasi responsabilità riguardante la valutazione di tali reclami.

L'Amministrazione si impegna a rispondere entro il termine di 30 giorni dal ricevimento del presente modulo.

SPAZIO RISERVATA ALLA PARTE INTERESSATA	
Nome e Cognome	*
Indirizzo	Via / Piazza * N. * CAP: * Località * Prov. (*)
Codice Fiscale	*
Tel. / Cell.	*
Email / Pec	*
Desidero ricevere risposta	☐ Email ☐ Posta ☐ Pec

ADRIATICA RISORSE SPA
SOCIETA' IN HOUSE PROVIDING
GESTIONE ENTRATE COMUNE DI PESCARA
Via Venezia,10 65121 – Pescara

protocollo@pec.adraticarisorse.it
contatto@adriaticarisorse.it
Tel. +39 085 4283800

TIPOLOGIA DI SERVIZIO

(indicare il Servizio nei confronti del quale si rileva la necessità di proporre il reclamo / suggerimento)

☐	Front Office - Accoglienza
☐	Back Office - Consulenza
☐	Tempi di attesa
☐	Orari/Giorni di apertura al pubblico
☐	Sito Internet

☐ RECLAMO

Data in cui si è riscontrato il problema	*

Descrizione dettagliata e motivo del reclamo *
(Descrivere in STAMPATELLO con chiarezza e sinteticità gli elementi del reclamo proposto)

_____

_____

_____

_____

☐ SEGNALAZIONE

Proposte per il miglioramento del servizio *
(Descrivere in STAMPATELLO con chiarezza e sinteticità i suggerimenti proposti)

_____

_____

_____

_____

ADRIATICA RISORSE SPA
GESTIONE ENTRATE LOCALI

Member of CISQ Federation
RINA
IQNET
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001 - ISO 37001

INFORMATIVA GENERALE PER CONTRIBUENTI
Informativa ex artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo n. 679/2016

Gentile Interessato,

Le forniamo le seguenti informazioni riguardanti il trattamento dei suoi dati personali, sia per ottemperare agli obblighi di legge, sia per una questione di trasparenza e correttezza:

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il titolare del trattamento è **Adriatica Risorse S.p.A., c**on sede legale in Via Venezia, 10 - 65121 Pescara (PE), P.IVA: 02259820682.

Per ogni richiesta e/o esercizio dei diritti di cui alla presente informativa, può inviare una richiesta all'indirizzo di cui sopra o all'indirizzo mail: **info@adriaticarisorse.it**.

2. RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)

Il responsabile della protezione dei dati è contattabile al seguente indirizzo: **dpo@adriaticarisorse.it**.

3. FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

I suoi dati personali (dati comuni identificativi e dati particolari, anche di natura reddituale, contabile e/o tributaria, dati tecnici e/o catastali di immobili, nonché di eventuali soggetti sui quali lei esercita la responsabilità genitoriale, la tutela, la curatela o l'amministrazione, oltreché del nucleo familiare, così come meglio specificati al successivo art. 4) sono raccolti e trattati secondo la modulistica fornita per le seguenti **finalità principali**:

A) GESTIONE TRIBUTI E RISCOSSIONE

- **Finalità:** Accertamento, liquidazione e riscossione di imposte e tributi locali (IMU, TARI, TASI, sanzioni al Codice della Strada, imposta di soggiorno, fermi amministrativi etc.) ed atti prodromici e consequenziali, elaborazione flussi rendicontazione pagamento, controlli quadratura, gestione quietanze, rimborsi, piani dilazione e rateazione;
- **Base giuridica:** Art. 6(1)(c) GDPR - Adempimento di obblighi legali – Esecuzione compiti di interesse pubblico;
- **Dettaglio:** Verifica posizioni debitorie, emissione cartelle esattoriali, gestione piani di rateazione, procedure esecutive e di accertamento, erogazione sanzioni, notificazioni.

B) PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO

- **Finalità:** Governance della riscossione, analisi strategiche, monitoraggio performance;
- **Base giuridica:** Art. 6(1)(e) GDPR - Esecuzione di compiti di interesse pubblico;
- **Dettaglio:** Analisi magazzino tributi, definizione strategie di riscossione, business intelligence.

C) SERVIZI AL CONTRIBUENTE

- **Finalità:** Erogazione servizi di front-office e back-office, assistenza contribuenti, prenotazioni appuntamenti, coordinamento supporto specialistico;
- **Base giuridica:** Art. 6(1)(e) GDPR - Esecuzione di compiti di interesse pubblico;
- **Dettaglio:** Accoglienza, prenotazioni, supporto informativo, gestione istanze e ricorsi.

D) INDAGINI PATRIMONIALI, CONTENZIOSO E PROCEDURE ESECUTIVE

- **Finalità:** Indagini rapporti finanziari, contenzioso tributario, procedure cautelari ed esecutive;
- **Base giuridica:** Art. 6(1)(c) GDPR - Adempimento di obblighi legali – Esecuzione compiti di interesse pubblico;
- **Dettaglio:** Accesso a banche dati catastali, bancarie, CCIAA per procedure di recupero crediti, rapporti con legali.

E) GESTIONE RISCHIO E COMPLIANCE

- **Finalità:** Valutazione rischi operativi, antiriciclaggio, controllo qualità, revisione, Legge 231, assicurazioni, GDPR, rapporti con organi di controllo ed altri soggetti;
- **Base giuridica:** Art. 6(1)(f) GDPR - Legittimo interesse del titolare;
- **Dettaglio:** Risk management, controlli anti-frode, compliance normativa.

F) GESTIONE SEGNALAZIONI, RECLAMI E ACCESSO AGLI ATTI

- **Finalità:** Ricezione e gestione di segnalazioni e reclami dei contribuenti; gestione delle istanze di accesso documentale, accesso civico semplice, accesso civico generalizzato e riesame dell'accesso civico generalizzato;
- **Base giuridica:** Art. 6(1)(c) GDPR – Adempimento di obblighi legali – Esecuzione di compiti di interesse pubblico;
- **Dettaglio:** Dati del richiedente, descrizione del reclamo o della segnalazione, documenti allegati, dati del controinteressato ove individuabile.

4. CATEGORIE DI DATI TRATTATI

Le **categorie di dati personali** che trattiamo includono:

- **Dati identificativi:** nome, cognome, codice fiscale, data e luogo di nascita, residenza/domicilio;
- **Dati economico-patrimoniali:** redditi, patrimonio immobiliare, rapporti bancari, situazione debitoria, coordinate bancarie (IBAN), estremi bonifici, dati F24, transazioni carte di credito/debito, dati del veicolo per sanzioni CDS e per fermi amministrativi;
- **Dati tributari:** dichiarazioni fiscali, posizioni IMU/TARI/TASI, sanzioni al CdS, Imposta di soggiorno, pagamenti;
- **Dati catastali:** proprietà immobiliari, superfici, rendite, consistenze;
- **Dati contrattuali:** contratti pubblici, rapporti con la PA, forniture;
- **Dati di contatto:** indirizzi, numeri di telefono, email, PEC;
- **Dati** per notifiche PEC: ricevute di consegna/lettura, gestione degli indirizzi non attivi;
- **Dati relativi alla composizione del nucleo familiare e alla condizione abitativa:** numero dei componenti del nucleo, anagrafe dei residenti, dati catastali e superficie dell'unità immobiliare, destinazione d'uso (domestico/non domestico), codice ATECO per le utenze non domestiche;
- **Dati particolari (categorie speciali ex art. 9 GDPR):** dati relativi alla salute o alla condizione di disabilità/non autosufficienza, trattati esclusivamente ai fini del riconoscimento di riduzioni o esenzioni tributarie previste dalla legge;
- **Dati relativi a deleghe e rappresentanza:** dati anagrafici e documento d'identità del delegante e del delegato, documentazione di rappresentanza legale (tutela, curatela, amministrazione di sostegno);
- **Dati relativi alle strutture ricettive (imposta di soggiorno):** dati del gestore, tipologia di struttura, numero di pernottamenti e importi riscossi, dati dei rendiconti periodici.

5. DESTINATARI DEI DATI

Le **categorie di destinatari** che possono venire a conoscenza dei suoi dati sono:

- **Comune di Pescara** e suoi dipendenti autorizzati;
- **Enti pubblici competenti** (Agenzia delle Entrate, Agenzia del Territorio, ASL, INPS, INAIL, etc.);
- **Comunicazione con i sistemi informativi della PA** (Anagrafe Tributaria, MEF, Agenzia delle Entrate Riscossione;
- **Liberi professionisti e società di servizi** (consulenti, avvocati, sistemisti informatici, partner per stampa e imbustamento e spedizione di atti, monitoraggio spedizioni);
- **Istituti di credito e intermediari finanziari** per gestione pagamenti;
- **Poste Italiane** e messi notificatori per notifiche;
- **Ufficiali giudiziari** e autorità giudiziarie per procedure esecutive;
- **Nostri dipendenti, soci e collaboratori** autorizzati al trattamento;
- **Altri soggetti pubblici e privati,** ivi compresi eventualmente organi di controllo.

6. CONSERVAZIONE DEI DATI

I suoi dati saranno **conservati per il tempo strettamente necessario** alle finalità del trattamento. La Adriatica Risorse S.p.A. ha individuato i seguenti termini:

- **Dati tributari:** 11 anni dalla definizione della posizione o conclusione del procedimento;
- **Transazioni e pagamenti:** 11 anni dalla transazione;
- **Piani di rateazione:** 11 anni dal termine del piano;
- **Contenzioso:** 11 anni dalla definizione del giudizio/sentenza definitiva;
- **Conservazione fiscale:** nei termini previsti dalle norme fiscali vigenti;
- **Valutazioni di rischio:** 11 anni dall'ultima valutazione;

- **Archivio cause:** conservazione secondo le finalità processuali e di accountability;
- **Dichiarazioni TARI (utenze domestiche e non domestiche):** 11 anni dall'anno di riferimento dell'iscrizione o dalla cessazione dell'utenza;
- **Riduzioni, detassazioni ed esenzioni:** 11 anni dalla concessione del beneficio o dal rigetto dell'istanza; i dati relativi alla salute o disabilità sono conservati per il solo periodo necessario alla verifica del diritto e comunque non oltre 5 anni dalla cessazione del beneficio;
- **Piani di dilazione e rateazione:** 11 anni dal termine del piano o dalla data di decadenza;
- **Rettifiche, annullamenti e rimborsi:** 11 anni dalla definizione del procedimento;
- **Deleghe:** durata della delega e, successivamente, 5 anni dalla scadenza o dalla revoca;
- **Imposta di soggiorno:** 11 anni dall'anno di riferimento del rendiconto;
- **Contraddittorio e dichiarazioni:** 11 anni dalla definizione dell'accertamento o dal versamento dell'imposta;
- **Segnalazioni, reclami e istanze di accesso:** 5 anni dalla definizione del procedimento; le istanze di accesso civico generalizzato sono conservate nel registro degli accessi per la durata prevista dal D.Lgs. n. 33/2013;
- **Altri trattamenti**, ciascuno in base alla finalità e per il tempo stabilito dalla legge e necessario.

I dati verranno cancellati decorsi i termini sopra indicati, salvo obblighi di legge che ne impongano la conservazione per periodi superiori (es. dati anagrafici presenti nel database dell'Ente).

7. TRASFERIMENTI VERSO PAESI EXTRA-UE

I suoi dati personali **non saranno trasferiti** verso paesi extra-UE. Tutti i trattamenti avvengono all'interno dell'Unione Europea conadeguate garanzie di sicurezza.

8. DIRITTI DELL'INTERESSATO

Lei ha il **diritto di**:
- **Accedere ai suoi dati personali e ottenere copia degli stessi;**
- **Rettificare** i dati inesatti o incomplete;
- **Cancellare** i dati quando non più necessari (diritto all'oblio);
- **Limitare** il trattamento in determinate circostanze;
- **Opporsi** al trattamento per motivi legittimi;
- **Portabilità** dei dati in formato strutturato (ove applicabile);
- **Revocare il consenso** eventualmente prestato, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

IMPORTANTE: Data la natura pubblica dei servizi erogati, alcuni diritti potrebbero essere limitati dagli obblighi di legge cui è soggetta la società.

9. DIRITTO DI RECLAMO

Ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali: www.garanteprivacy.it

10. MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei suoi dati personali avverrà mediante **strumenti manuali, informatici e telematici**, con logiche strettamente correlate alle finalità e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. I dati **non saranno oggetto di profilazione** automatizzata che produca effetti giuridici.

11. COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA

La **comunicazione dei suoi dati** è necessaria per l'espletamento delle attività istituzionali di riscossione. In mancanza, non sarà possibile procedere con i servizi richiesti o con gli adempimenti di legge.

Luogo e data: Pescara,

Il Titolare del trattamento
Adriatica Risorse S.p.A.
Il Direttore Generale

Firma