

## FORMULARI DE RECLAMACIÓ

### OFICINA DEL CUSTOMER COUNSEL

DADES DEL TITULAR DEL SUBMINISTRAMENT			
Nom*:		Cognoms*:	
Domicili*:		DNI/NIE*:	
Població*:		Província*:	
Correu electrònic*:		Empresa reclamada*:	
Telèfon*:		Número de contracte*:	

(\*) Per gestionar la seva sol·licitud, es necessari completar els apartats indicats amb asterisc.

DADES DEL REPRESENTANT DEL TITULAR DEL SUBMINISTRAMENT. Imprescindible annexar autorització que acrediti la representació i fotocòpia del DNI/NIE del titular i representant			
Nom*:		Cognoms*:	
Domicili a efectes de notificacions*:		DNI/NIE*:	
Població*:		Província*:	
Correu electrònic a efectes de notificacions*:		Empresa reclamada*:	
Telèfon*:		Número de contracte*:	

(\*) Per gestionar la seva sol·licitud mitjançant un representant, és necessari completar els apartats indicats amb asterisc.

### MOTIU DE LA RECLAMACIÓ I DESCRIPCIÓ DELS FETS

### SOL·LICITUD (CONCRETA LA TEVA PETICIÓ I DETERMINA, SI ESCAU, QUANTIA, FONAMENTS I DOCUMENTACIÓ)

**CIUTAT, DATA**

(\*\*) Abans de firmar aquest formulari, has de llegir la informació bàsica sobre protecció de dades que es presenta a continuació d'aquest document.

**FIRMA TITULAR (\*\*)**

(\*\*\*) La presentació de la reclamació davant l'Oficina del Customer Counsel (OCC) implica la teva autorització a l'esmentada OCC per sol·licitar a l'empresa objecte de la reclamació, la informació estrictament necessària per gestionar i resoldre la reclamació. Així mateix, aquest formulari serà facilitat a la companyia reclamada amb l'única finalitat de gestionar la teva sol·licitud

**1. Informació bàsica sobre protecció de dades personals:**

<b>Informació bàsica sobre protecció de dades personals:</b>	
<b>Responsable del tractament</b>	SUEZ SPAIN, S.L.
<b>Finalitat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prestació del servei de gestió de la reclamació presentada mitjançant el formulari.</li><li>• Realització d'enquestes relacionades amb el servei de gestió de reclamacions.</li></ul>
<b>Legitimació</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Execució del servei de gestió de reclamacions.</li><li>• La realització d'enquestes sobre el servei es considera una finalitat compatible amb la prestació del servei de gestió de reclamacions.</li></ul>
<b>Destinataris</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Per gestionar la reclamació cal que les teves dades personals siguin comunicades a l'Empresa "reclamada" que has identificat en el formulari.</li><li>• Encarregats del tractament situats dins de la Unió Europea.</li><li>• SUEZ SPAIN, S.L. contracta serveis d'emmagatzematge de dades a Microsoft Ireland, que subcontracta a Microsoft Corporation, situada a EE. UU. Per això, les teves dades podrien ser transferits a EE.UU., a l'empara de Privacy Shield i de la decisió de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades sobre la sol·licitud, en certes condicions, de les transferències realitzades a l'entitat.</li></ul>
<b>Drets dels interessats</b>	Tens dret a accedir, rectificar i suprimir les teves dades, així com a exercir altres drets, com es detalla en la informació addicional sobre protecció de dades personals.
<b>Informació addicional</b>	Pots obtenir la informació addicional sobre el tractament de les teves dades personals a continuació.

## **2. Informació adicional sobre protecció de dades:**

### **Qui és el responsable del tractament de les teves dades personals?**

El tractament de les dades personals obtingudes mitjançant el formulari, així com de les que s'obtinguin com a conseqüència de la gestió de la reclamació, serà responsabilitat de SUEZ SPAIN, S.L. (en endavant, "SUEZ"), amb domicili situat a Madrid, carrer Santa Leonor, número 39, i NIF núm. B-63152664. Si tens qualsevol dubte sobre el tractament de la teva informació personal, pots contactar amb la delegada de Protecció de Dades de SUEZ mitjançant els següents punts de contacte:

- Adreça electrònica: [dpo.es@suez.com](mailto:dpo.es@suez.com)
- Adreça postal: passeig de la Zona Franca, 48, planta 6 (08038) Barcelona, a l'atenció de la delegada de Protecció de Dades

### **Amb quina finalitat es tractaran les teves dades personals? Durant quant de temps?**

SUEZ tractarà les dades personals facilitades per mitjà d'aquest document, així com les que s'obtinguin com a conseqüència de la gestió de la reclamació, amb l'única finalitat de desenvolupar correctament la gestió i resolució de la reclamació.

Les teves dades personals seran tractades per SUEZ mentre siguin necessàries per a la gestió i resolució de la reclamació. Quan finalitzi el període indicat, SUEZ conservarà les teves dades personals bloquejades durant el període en el qual es poguessin derivar responsabilitats de la gestió de la reclamació. Quan expirin aquestes responsabilitats, les teves dades personals seran eliminades definitivament.

### **Quina és la legitimació per al tractament de les teves dades?**

La base legal per al tractament de les teves dades personals és el consentiment, que serà manifestat mitjançant la firma del formulari.

### **Quines mesures de seguretat s'han implantat per protegir les teves dades personals?**

SUEZ tractarà les teves dades personals de manera absolutament confidencial. Així mateix, ha implantat mesures tècniques i organitzatives adequades per garantir-ne la seguretat i evitar-ne la destrucció, pèrdua, accés il·lícit o alteració il·lícita. A l'hora de determinar aquestes mesures, s'han tingut en compte criteris com l'abast, el context i els fins del tractament, l'estat de la tècnica i els riscos existents.

### **Hi ha altres entitats que poden tenir accés a les meves dades personals per ajudar SUEZ amb alguna de les tasques compreses en la gestió i resolució de la reclamació?**

SUEZ contracta els serveis de Microsoft Ireland Operations Limited per emmagatzemar diferent informació a Microsoft Azure entre la qual es poden trobar les teves dades personals. Microsoft Ireland Operations Limited podria subcontractar part d'aquestes tasques a Microsoft

Corporation, radicada als Estats Units. Ara bé, en el cas que es produeixi una transferència internacional de dades a Microsoft Corporation, aquesta és lícita ja que s'han establert garanties adequades per protegir les teves dades personals. En aquest sentit, Microsoft Corporation (i) està adherida al Privacy Shield i (ii) l'Agència Espanyola de Protecció de Dades ha considerat que les transferències realitzades amb destinació a ella són lícites si es donen certes condicions.

### **Cedeix SUEZ les meves dades personals a tercers?**

SUEZ comunicarà les teves dades personals a tercers si és necessari per donar compliment a les obligacions legals que en cada cas correspongui.

Així mateix, a l'efecte de sol·licitar la informació estrictament necessària per gestionar i resoldre la reclamació, SUEZ necessita comunicar les teves dades personals a l'empresa a la qual es dirigeixi la reclamació. En aquest sentit, aquesta empresa serà la que identifiquis com "Empresa reclamada" per mitjà de l'apartat "Dades del titular del subministrament" del formulari.

### **Quins són els meus drets?**

Disposes dels següents drets en matèria de protecció de dades:

<b>Dret</b>	<b>En què consisteix?</b>
Dret d'accés	Consultar quines dades personals tenim sobre tu.
Dret de rectificació	Modificar les dades personals que tenim sobre tu quan siguin inexactes.
Dret d'oposició	Sol·licitar que no tractem les teves dades personals per a algunes finalitats concretes.
Dret de supressió	Sol·licitar que eliminem les teves dades personals.
Dret de limitació	Sol·licitar que limitem el tractament de les teves dades personals.
Dret de portabilitat	Sol·licitar que t'entreguem en un format informàtic la informació que tenim sobre tu.
Dret a presentar una reclamació davant l'autoritat competent	Presentar una reclamació davant l'autoritat competent per defensar els teus drets, a través de la pàgina web <a href="http://www.agpd.es">www.agpd.es</a> .

Per exercir aquests drets, només has d'enviar una comunicació a SUEZ SPAIN, S.L., per correu electrònic a l'adreça [customer-counsel@customer-counsel.com](mailto:customer-counsel@customer-counsel.com) o bé mitjançant correu postal a l'adreça carrer Santa Leonor, número 39, codi postal 28037, de Madrid, amb la referència "Protecció de dades". La sol·licitud haurà de contenir còpia del teu DNI o un altre document identificatiu equivalent, així com el contingut mínim previst en la normativa aplicable. Si la sol·licitud no reuneix els requisits especificats, SUEZ et podrà demanar que l'esmenis. L'exercici d'aquests drets és gratuït, si bé es podrà cobrar un cànon quan les sol·licituds siguin infundades, excessives o repetitives.

**AUTORITZACIÓ TITULAR DEL CONTRACTE**

El Sr./la Sra .....  
amb DNI ..... i domicili a .....  
..... c/ .....  
..... núm. ....

**Autoritzo a:**

El Sr./ La Sra .....  
amb DNI .....

a gestionar en el meu nom la reclamació presentada en el Customer Counsel i que li facilitin la informació necessària per resoldre-la.

....., a ..... de ..... de 20 .....

Firma de l'autoritzat/ada

Firma de l'autoritzant

**NOTA:** S'adjuntarà a aquest imprès DNI del titular i de la persona autoritzada. La firma de tots dos en aquest escrit autoritza el Customer Counsel a traslladar la informació aportada a la companyia subministradora, amb l'objectiu que aquesta faciliti la informació que serà comunicada a la persona de contacte assignada.