****

**MODULO DI RILEVAZIONE DEL RECLAMO**

Gentile Utente,

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

Ogni segnalazione, proposta od osservazione è molto gradita alla Camera di Commercio di Frosinone in quanto ci consentirà di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Il modulo di reclamo, disponibile sul sito [**http://www.fr.camcom.gov.it**](http://www.fr.camcom.gov.it) , può essere inviato all’indirizzo di posta elettronica: **urp@fr.camcom.it**, tramite i servizi postali o presentato di persona**.**

Grazie per la collaborazione.

**Motivo del Reclamo**

(Indicare il servizio o ufficio della Camera di Commercio presso il quale viene rilevata la necessità di proporre il reclamo)

**Servizio / Ufficio**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Registro imprese | 12 | Protocollo |
| 2 | Albi e Ruoli | 13 | Segreteria Generale ed Affari Generali |
| 3 | Protesti | 14 | Ufficio di Presidenza |
| 4 | Albo vigneti, Albo imbottigliatori - Agricoltura | 15 | Iniziative Promozionali |
| 5 | Ufficio statistica e Prezzi, (Ambiente M.U.D.-Sistri) | 16 | Diritto annuale |
| 6 | Brevetti e Marchi | 17 | Commercio estero |
| 7 | Ufficio Studi | 18 | Sanzioni amministrative e Concorsi a premio |
| 8 | Arbitrato | 19 | Ufficio Metrico |
| 9 | U R P | 20 | Personale |
| 10 | Provveditorato e Ragioneria | 21 | Albo Imprese Artigiane |
| 11 | Credito | 22 | Altro\_  |

**Problemi riscontrati**

(indicare uno o più dei motivi sotto riportati)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| A | Dislocazione degli uffici | L | Informazione poco chiara |
| B | Accesso agli sportelli | M | Informazioni non aggiornate (Web camerale, altre fonti) |
| C | Segnaletica mancante o insufficiente | N | Informazione insufficiente e/o carente |
| D | Accoglienza dei locali | O | Tempi di attesa allo Sportello |
| E | Accesso telefonico | P | Modalità di pagamento non idonee / poco chiare |
| F | Orario di apertura sportelli | Q | Prestazione o servizio non conforme alla richiesta |
| G | Comportamento del personale poco adeguato | R | Difetto nella prestazione del servizio |
| H | Cattiva informazione o errata informazione | S | Ritardo nella prestazione del servizio |
| I | Infondata richiesta di integrazione della documentazione e/o errata interpretazione delle norme relative al procedimento | T | Tempi del procedimento (non rispetto dei termini previsti dalla legge e dagli standard della Carta dei servizi) |

**Descrizione del reclamo**

(Se lo spazio sottostante non risulta sufficiente, il cliente può allegare un altro foglio)

La preghiamo di compilare il presente modulo descrivendo, con chiarezza e sinteticità, gli elementi del reclamo da Lei proposto:

…………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………

…………………………………………….…………………………………………………………………………………………………….………

……………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………

………………………………….…………………………………………………………………………………………………….…………………

………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………

…………………………….…………………………………………………………………………………………………….………………………

…………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………

……………………….……..……………………………………………………………………………………………….…………………………

………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………

…………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………

La presentazione del reclamo non sostituisce in alcun modo i ricorsi amministrativi e giurisdizionali, né interrompe i termini per la presentazione degli stessi ricorsi.

**Modalità di presentazione**

**Di persona Posta ordinaria Posta elettronica**

**Reclamo presentato da**

Nome e Cognome ..................................................................................................................................................................

Indirizzo PEC o e-mail ..........................................................................................................................................................

[in caso di mancanza dell’indicazione di un indirizzo PEC/mail, indicare un indirizzo di residenza/domicilio ................................................................................................................. ]

Recapito telefonico ........................................................................................................................................................

In qualità di (cittadino, imprenditore, legale rappresentante di un’impresa, studio professionale) .....................................

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Data**.........................………………… **Firma** ………………………………………………………………………………

N.B: I dati forniti sono necessari nel caso Lei desideri ricevere una risposta; l’indicazione dei propri dati è facoltativa, ma in mancanza di tali dati non sarà possibile, da parte della Camera di Commercio di Frosinone, fornire una risposta al reclamo. Il reclamo anonimo, comunque, verrà preso in considerazione come segnalazione o proposta.

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI AI SENSI DELL’ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 (GDPR)

1. Titolare del trattamento e dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati

Titolare del trattamento è la Camera di Commercio di Frosinone – Viale Roma, snc - <http://www.fr.camcom.gov.it> - cciaa@fr.legalmail.camcom.it. Ai sensi dell'art. 37 del Regolamento, la Camera di commercio di Frosinone ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) contattabile all’indirizzo PEC rpd-privacy@fr.legalmail.camcom.it o all’indirizzo di posta elettronica ordinaria rpd-privacy@fr.camcom.it

2. Finalità e base giuridica del trattamento

I dati personali forniti saranno trattati esclusivamente per lo svolgimento delle funzioni istituzionali per gli scopi per i quali sono raccolti, e specificamente in relazione al reclamo presentato. L’indicazione dei dati personali in questa comunicazione è facoltativa, ma è condizione affinché l’utente possa ricevere la risposta relativa al suo reclamo/suggerimento. La base giuridica di liceità del trattamento, in base all’art. 6, par. 1 del Regolamento UE 679/2016 è rinvenibile alla lett. e) “esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento”.

3. Modalità di trattamento

Il trattamento dei dati personali verrà effettuato mediante acquisizione dei documenti in forma elettronica e/o cartacea, con modalità informatiche e manuali che garantiscono la riservatezza e la sicurezza degli stessi. A tale scopo il trattamento dei dati è svolto applicando costantemente misure tecniche ed organizzative di sicurezza a presidio dei rischi di perdita, di usi illeciti o non corretti e di eventuali accessi non autorizzati. Nessuna decisione che possa produrre effetti giuridici nei confronti dell’interessato sarà basata sul trattamento automatizzato dei dati che lo riguardano, né verranno effettuate attività di profilazione.

4. Conferimento dei dati

L’indicazione dei dati personali in questa comunicazione è facoltativa, ma è condizione affinché l’utente possa ricevere la risposta relativa al suo reclamo. Il mancato, parziale o inesatto conferimento non le consentirà di ricevere la risposta relativa al suo reclamo.

5. Comunicazione e diffusione

L’uso dei dati è esclusivamente interno alla Camera di Commercio di Frosinone, al solo scopo di dare corso alla comunicazione dell’utente. I dati personali non saranno oggetto di alcun altro tipo di comunicazione o diffusione se non in esecuzione di espliciti obblighi normativi.

6. Periodo di conservazione

I dati personali sono trattati presso la sede della Camera di commercio di Frosinone per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti, nel rispetto delle regole di riservatezza e di sicurezza previste dalla normativa vigente, e successivamente per un periodo di cinque anni. Trascorsi tali termini i dati saranno anonimizzati o cancellati, salvo che non ne sia necessaria la conservazione per altre e diverse finalità previste per espressa previsione di legge.

7. Trasferimento di dati verso paesi terzi

I Suoi dati personali non saranno trasferiti in Paesi terzi al di fuori dell'Unione Europea.

8. Diritti dell’interessato e forme di tutela

All’interessato è garantito l’esercizio dei diritti riconosciuti dagli artt. 15, 16, 17, 18, 20 e 21 del Reg. (UE) 2016/679 e dalla normativa vigente in materia. In particolare è riconosciuto il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica o l’integrazione se incompleti o inesatti, la limitazione, la cancellazione, nonché di opporsi al loro trattamento; l'apposita istanza va rivolta alla Camera di Commercio di Frosinone in qualità di Titolare del trattamento oppure al Responsabile per la protezione dei dati personali (RPD) della Camera di commercio di Frosinone – PEC rpd-privacy@fr.legalmail.camcom.it oppure all’indirizzo di posta elettronica ordinaria rpd-privacy@fr.camcom.it . Infine l’interessato, ricorrendone i presupposti, può proporre un eventuale reclamo all’Autorità di Controllo Italiana – Garante per la protezione dei dati personali – [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)

**Normativa di riferimento**

Legge n. 150 del 7 giugno 2000

Regolamento del parlamento europeo (CE) 27 aprile 2016, n. 2016/679