

FORMULARIO DE RECLAMACIÓN OFICINA DEL CUSTOMER COUNSEL

DATOS DEL TITULAR DEL SUMINISTRO			
Nombre*:		Apellidos*:	
Domicilio*:		DNI/NIE*:	
Población*:		Provincia*:	
Correo electrónico*:		Empresa reclamada*:	
Teléfono*:		Número de contrato*:	

(*) Para gestionar su solicitud, es necesario que complete los apartados indicados con asterisco.

DATOS DEL REPRESENTANTE DEL TITULAR DEL SUMINISTRO. Imprescindible anexar autorización que acredite la representación y fotocopia del DNI/NIE del titular y representante			
Nombre*:		Apellidos*:	
Domicilio a efectos de notificaciones*:		DNI/NIE*:	
Población*:		Provincia*:	
Correo electrónico a efectos de notificaciones*:		Empresa reclamada*:	
Teléfono*:		Número de contrato*:	

(*) Para gestionar la solicitud por medio del representante,, es necesario que complete los apartados indicados con asterisco.

MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

SOLICITUD (CONCRETA TU PETICIÓN Y DETERMINA, SI PROCEDE, CUANTÍA, FUNDAMENTOS Y DOCUMENTACIÓN)

CIUDAD, FECHA

(**) Antes de firmar este formulario, debes leer la información básica sobre protección de datos que se presenta a continuación de este documento.



FIRMA TITULAR (**)

(***) La presentación de la reclamación ante la Oficina del Customer Counsel (OCC) implica tu autorización a la citada OCC para solicitar a la empresa objeto de la reclamación, la información estrictamente necesaria para gestionar y resolver la reclamación. Asimismo, el presente formulario será facilitado a la compañía reclamada con la única finalidad de gestionar tu solicitud.

1. Información básica sobre protección de datos personales:

Información básica sobre protección de datos personales:	
Responsable del tratamiento	SUEZ SPAIN, S.L.
Finalidades	<ul style="list-style-type: none"> • Prestación del servicio de gestión de la reclamación presentada mediante el formulario. • Realización de encuestas relacionadas con el servicio de gestión de reclamaciones.
Legitimación	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución del servicio de gestión de reclamaciones. • La realización de encuestas sobre el servicio se considera una finalidad compatible con la prestación del servicio de gestión de reclamaciones.
Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> • Para gestionar la reclamación es necesario que tus datos personales sean comunicados a la “Empresa reclamada” que has identificado en el formulario. • Encargados del tratamiento situados dentro de la Unión Europea. • SUEZ SPAIN, S.L. contrata servicios de almacenamiento de datos a Microsoft Ireland, que subcontrata a Microsoft Corporation, situada en EE. UU. Por ello, tus datos podrían ser transferidos a EE.UU., al amparo del Privacy Shield y de la decisión de la Agencia Española de Protección de Datos sobre la licitud, en ciertas condiciones, de las transferencias realizadas a dicha entidad.
Derechos de los interesados	Tienes derecho a acceder, rectificar y suprimir tus datos, así como a ejercer otros derechos, como se detalla en la información adicional sobre protección de datos personales.
Información adicional	Puedes obtener la información adicional sobre el tratamiento de tus datos personales a continuación.

2. Información adicional sobre protección de datos:

¿Quién es el responsable del tratamiento de tus datos personales?

El tratamiento de los datos personales recabados mediante el formulario, así como de aquellos que se recaben como consecuencia de la gestión de la reclamación, será responsabilidad de SUEZ SPAIN, S.L. (en adelante, “SUEZ”), con domicilio sito en Madrid, calle Santa Leonor, número 39, y NIF núm. B-63152664. Si tienes cualquier duda sobre el tratamiento de tu información personal, puedes contactar con la delegada de Protección de Datos de SUEZ mediante los siguientes puntos de contacto:

- Correo electrónico: dpo.es@suez.com
- Correo postal: paseo de la Zona Franca, 48, planta 6 (08038) Barcelona, a la atención de la delegada de Protección de Datos

¿Con qué finalidad se tratarán tus datos personales? ¿Durante cuánto tiempo?

SUEZ tratará los datos personales facilitados por medio del presente documento, así como aquellos que se recaben como consecuencia de la gestión de la reclamación, con la única finalidad de desarrollar correctamente la gestión y resolución de la reclamación.

Tus datos personales serán tratados por SUEZ mientras sean necesarios para la gestión y resolución de la reclamación. Cuando finalice el periodo indicado, SUEZ conservará tus datos personales bloqueados durante el periodo en que pudieran derivarse responsabilidades de la gestión de la reclamación. Cuando expiren tales responsabilidades, tus datos personales serán

eliminados de forma definitiva.

¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de tus datos?

La base legal para el tratamiento de tus datos personales es el consentimiento, que será manifestado mediante la firma del formulario.

¿Qué medidas de seguridad se han implantado para proteger tus datos personales?

SUEZ tratará tus datos personales de manera absolutamente confidencial. Asimismo, ha implantado medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar su seguridad y evitar su destrucción, pérdida, acceso ilícito o alteración ilícita. A la hora de determinar estas medidas, se han tenido en cuenta criterios como el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, el estado de la técnica y los riesgos existentes.

¿Existen otras entidades que pueden tener acceso a mis datos personales para ayudar a SUEZ con alguna de las tareas comprendidas en la gestión y resolución de la reclamación?

SUEZ contrata los servicios de Microsoft Ireland Operations Limited para almacenar diferente información en Microsoft Azure entre la que pueden encontrarse tus datos personales. Microsoft Ireland Operations Limited podría subcontractar parte de estas tareas a Microsoft Corporation, radicada en EE. UU. Ahora bien, en el caso de que se produzca una transferencia internacional de datos a Microsoft Corporation, ésta es lícita ya que se han establecido garantías adecuadas para proteger tus datos personales. En este sentido, Microsoft Corporation (i) se encuentra adherida al Privacy Shield y (ii) la Agencia Española de Protección de Datos ha considerado que las transferencias realizadas con destino a ella son lícitas dadas ciertas condiciones.

¿Cede SUEZ mis datos personales a terceros?

SUEZ comunicará tus datos personales a terceros si es necesario para dar cumplimiento a las obligaciones legales que en cada caso corresponda.

Asimismo, a efectos de solicitar la información estrictamente necesaria para gestionar y resolver la reclamación, SUEZ necesita comunicar tus datos personales a la empresa a la cual se dirija la reclamación. En este sentido, dicha empresa será la que identifiques como “Empresa reclamada” por medio del apartado “Datos del titular del suministro” del formulario.

¿Cuáles son mis derechos?

Dispones de los siguientes derechos en materia de protección de datos:

Derecho	¿En qué consiste?
Derecho de acceso	Consultar qué datos personales tenemos sobre ti.
Derecho de rectificación	Modificar los datos personales que tenemos sobre ti cuando sean inexactos.
Derecho de oposición	Solicitar que no tratemos tus datos personales para algunas finalidades concretas.
Derecho de supresión	Solicitar que eliminemos tus datos personales.
Derecho de limitación	Solicitar que limitemos el tratamiento de tus datos personales.
Derecho de portabilidad	Solicitar que te entreguemos en un formato informático la información que tenemos sobre ti.
Derecho a presentar una reclamación ante la autoridad competente	Presentar una reclamación ante la autoridad competente para defender tus derechos, a través de la página web www.agpd.es .

Para ejercitar tales derechos, basta con que envíes una comunicación a SUEZ SPAIN, S.L., bien por correo electrónico a la dirección customercounsel@customercounsel.com o bien mediante correo postal a la dirección calle Santa Leonor, número 39, código postal 28037, de Madrid, con la referencia "Protección de datos". La solicitud deberá contener copia de tu DNI u otro documento identificativo equivalente, así como el contenido mínimo previsto en la normativa aplicable. Si la solicitud no reúne los requisitos especificados, SUEZ podrá requerirte que la subsanes. El ejercicio de estos derechos es gratuito, si bien podrá cobrarse un canon cuando las solicitudes sean infundadas, excesivas o repetitivas.

Modelo de autorización

D./Dña.....con
DNI.....

y domicilio
en.....núm.....

Autorizo a:

D./Dña.....con
DNI.....

a gestionar en mi nombre la reclamación presentada en el Customer Counsel y le faciliten la información necesaria para su resolución.

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

Firma del autorizado/a

Firma del autorizante

NOTA: A este impreso se adjuntará DNI del titular y de la persona autorizada. La firma de ambos



en este escrito autoriza al Customer Counsel a trasladar la información aportada a la compañía suministradora, con el objeto de que ésta facilite la información que será comunicada a la persona de contacto asignada.