

## **PRIVACY**

### **Informativa sul trattamento dei dati personali**

Ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016<sup>1</sup> (di seguito "Regolamento Privacy"), Le forniamo le seguenti informazioni in merito al trattamento<sup>2</sup> dei Suoi dati personali.

#### **1. Chi tratta i dati personali?**

Titolare del trattamento dei dati personali è A2A Energia S.p.A. con sede legale a Milano in Corso di Porta Vittoria 4.

#### **2. Chi si può contattare?**

Per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei suoi diritti, può contattare il Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD), all'indirizzo di posta elettronica [dpo.privacy@a2a.eu](mailto:dpo.privacy@a2a.eu).

#### **3. Perché vengono trattati i dati personali?**

<b>Finalità del trattamento</b>	<b>Base giuridica del trattamento</b>
Farla ricontattare da A2A Energia per fornirle maggiori informazioni come da sua richiesta.	Esecuzione della sua richiesta di essere ricontattato
Migliorare i servizi erogati, analizzarne la qualità e verificarne il livello di gradimento anche tramite chiamate registrate.	Il legittimo interesse del titolare.
Svolgere attività di manutenzione ed implementazione dei sistemi informatici.	
Comunicazioni di dati alle Autorità.	L'adempimento ad un obbligo di legge.
Effettuare studi e ricerche di mercato, inviare materiale pubblicitario e informazioni commerciali (marketing) su prodotti e servizi di A2A Energia S.p.A..	Il consenso esplicito da lei liberamente espresso.

#### **4. Quali dati personali sono trattati?**

Sono trattate le seguenti categorie di dati:

- dati identificativi e anagrafici (es. nome, cognome);
- dati di contatto (es. numeri di telefono, fisso e/o mobile, indirizzo email);
- altri dati riconducibili alle categorie sopra indicate.

#### **5. Come sono trattati i dati?**

Il trattamento è effettuato dal personale autorizzato nell'espletamento delle proprie attività, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, secondo principi di liceità e correttezza in modo da tutelare in ogni momento la riservatezza e i diritti dell'interessato.

La primissima fase della chiamata potrebbe essere gestita tramite voce preregistrata (IVR - Interactive Voice Response) cui seguirà l'interlocuzione con l'operatore.

I suoi dati personali saranno trattati ai fini del ricontatto per un periodo massimo di 20 giorni dalla data della richiesta, salvo diversi accordi intercorsi tra lei ed il Titolare. Decorso i 20 giorni senza che sia intervenuto alcun contatto utile, il Titolare cesserà in ogni caso l'attività di contatto.

Le attività di marketing possono essere realizzate attraverso modalità di contatto tradizionali, quali posta cartacea e telefonate con operatore, o con modalità di contatto automatizzate, quali e-mail, e-mail PEC, SMS, MMS, applicazioni web e telefonate senza operatore.

<sup>1</sup> Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR).

<sup>2</sup> Trattamento: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con, o senza, l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali, o a insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

Fermo quanto indicato nel paragrafo 8, i suoi dati personali potranno essere trattati per le sopra citate attività di marketing, previo suo apposito e specifico consenso, fino a 24 mesi dalla cessazione del contratto (se cliente) ovvero fino a 24 mesi dalla raccolta dei dati stessi (se prospect, ovvero potenziali clienti).

## **6. A chi sono comunicati i dati personali?**

I suoi dati personali possono essere messi a disposizione di:

- società che prestano servizi informatici, social media management, marketing, archiviazione, brokeraggio, studi professionali;
- altre Società del Gruppo A2A, Enti di ricerca, Università;
- Amministrazioni pubbliche ed Autorità (ad esempio, Agenzia delle Entrate, Acquirente Unico S.p.A., Anagrafe Tributaria, Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).

Tali soggetti agiranno a seconda dei casi come Titolari o Responsabili del trattamento.

La informiamo che potrà essere contattato telefonicamente oppure via e-mail da una società di ricerca di mercato per un'indagine sulla qualità delle risposte ai reclami o alle richieste d'informazione. L'indagine sarà svolta per conto dell'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA). A tale scopo i dati necessari saranno trattati nel rispetto del Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali.

I suoi dati non verranno diffusi (messi a disposizione di soggetti indeterminati).

## **7. I dati sono trasferiti in paesi terzi?**

I suoi dati personali saranno trattati all'interno dello Spazio Economico Europeo ("SEE"). Qualora si rendesse necessario in via eccezionale il trasferimento dei suoi dati personali al di fuori dello SEE, tale trasferimento avverrà sulla base di una decisione di adeguatezza della Commissione Europea, se applicabile, o in presenza delle adeguate garanzie richieste dal Regolamento Privacy.

## **8. Per quanto tempo i dati sono conservati?**

I suoi dati saranno conservati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati o per adempiere ad obblighi di legge. In particolare, ferme le tempistiche di utilizzo dei dati personali indicate al punto 5,:

- i dati necessari alla gestione della richiesta, comprese le registrazioni telefoniche, verranno conservati, per i clienti, per 10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento del contratto legato alla stessa o dal momento di interruzione della prescrizione (in linea con l'informativa generale dei clienti) e, per i prospect (ovvero potenziali clienti), per 5 anni dalla richiesta se prospect, per eventuali richieste da parte delle competenti Autorità e/o esigenze di difesa del Titolare;
  - le registrazioni telefoniche effettuate solo per l'analisi della qualità dei servizi al cliente per 7 giorni;
- In caso di contenzioso, tutti i tempi di conservazione sopra indicati, potranno essere estesi fino a 10 anni dalla definizione dello stesso.

## **9. Quali sono i diritti che può esercitare?**

Lei ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento:

- la conferma che sia o meno in corso un trattamento di Suoi dati personali e, in tal caso, di ottenerne l'accesso (diritto di accesso);
- la rettifica dei dati personali inesatti o l'integrazione dei dati personali incompleti (diritto di rettifica);
- la cancellazione dei dati stessi se sussiste uno dei motivi previsti dal Regolamento Privacy (diritto all'oblio);
- la limitazione del trattamento quando ricorre una delle ipotesi previste dal Regolamento Privacy (diritto di limitazione);
- di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali da Lei forniti al Titolare e di trasmettere tali dati a un altro Titolare del trattamento (diritto alla portabilità);
- di ottenere l'intervento umano, di esprimere la sua opinione e di contestare la decisione basata unicamente su trattamenti automatizzati;
- di opporsi in qualsiasi momento al trattamento eseguito per il perseguimento di un legittimo interesse del titolare e per finalità di marketing e profilazione (diritto di opposizione);
- di revocare l'eventuale consenso al trattamento dei Suoi dati, in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Il consenso rilasciato per lo svolgimento di attività di marketing con modalità di contatto automatizzate (a titolo esemplificativo sms, mms, fax, fonia, e-mail, e-mail pec, applicazioni web) si estende anche alle modalità di contatto tradizionali (posta cartacea o chiamata telefonica con operatore).

Analogamente, l'opposizione allo svolgimento di attività di marketing con modalità di contatto automatizzate si estende anche alle modalità di contatto tradizionali. Resta salva la sua facoltà di fornire il consenso o di esercitare il diritto di opposizione in relazione ad una sola delle due modalità di esecuzione delle attività di marketing ovvero allo specifico canale di contatto.

Inoltre può opporsi alla comunicazione dei suoi dati personali all'Arera per l'indagine annuale sulla qualità delle risposte scritte ai reclami e alle richieste d'informazione.

Per esercitare i suoi diritti può inviare un messaggio alla casella di posta elettronica [privacy@a2aenergia.eu](mailto:privacy@a2aenergia.eu) o una comunicazione scritta indirizzata al Titolare del trattamento.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, qualora ritenga che il trattamento che la riguarda violi il Regolamento Privacy.

#### **10. Da quale fonte hanno origine i dati personali?**

Tutti i dati personali necessari alla gestione della richiesta sono da lei conferiti, osservati dal Titolare, ovvero raccolti da altri soggetti (es. partner per l'esecuzione delle attività commerciali) e il mancato conferimento preclude la possibilità di richiedere il ricontatto.

Tutti i dati personali necessari per le sole finalità di marketing sono da lei conferiti, ovvero raccolti tramite terzi (es. società che forniscono liste) e il mancato conferimento non impedisce la gestione della richiesta, ma preclude la possibilità di inviarle comunicazioni di natura commerciale.

#### **11. I dati sono sottoposti a decisioni automatizzate?**

I suoi dati non saranno sottoposti a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che producano effetti giuridici che riguardano o che incidano significativamente sulla sua persona.