

## Informativa sul trattamento dei dati personali

La vigente normativa in materia di trattamento<sup>1</sup> dei dati personali definita in conformità alle previsioni contenute nel Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati, di seguito “Regolamento Privacy UE”) contiene disposizioni dirette a garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone fisiche, con particolare riguardo al diritto alla protezione dei dati personali.

### 1. Finalità del trattamento

In adempimento agli obblighi previsti dalla normativa vigente, La informiamo che A2A Energia S.p.A., in qualità di Titolare del trattamento, svolge il trattamento dei Suoi dati personali per effettuare registrazioni a campione delle telefonate dei clienti alle strutture di Call Center di A2A Energia S.p.A. all'esclusivo scopo di consentire alla società medesima l'analisi ed il monitoraggio della qualità dei processi e dei servizi di assistenza alla clientela offerti da A2A Energia S.p.A.

### 2. Modalità del trattamento e tempi di conservazione dei dati

Il trattamento sarà effettuato con riferimento ai soli dati personali comuni (sono esclusi i dati particolari), con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, secondo principi di correttezza, liceità, trasparenza, in modo da tutelare in ogni momento la riservatezza e i diritti dell'interessato nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa e adottando, a tal fine, tutte le misure necessarie (tra le quali, l'alterazione delle voci registrate mediante l'impiego di un sistema di “morphing” e la criptazione delle registrazioni).

I Suoi dati verranno conservati, in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa in materia, per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per le quali essi sono trattati o per l'adempimento ad obblighi di legge.

### 3. Natura del conferimento ed eventuali conseguenze del rifiuto

Tutti i dati raccolti sono funzionali e indispensabili al raggiungimento delle finalità riportate nella presente informativa.

Il rifiuto al trattamento dei dati per le finalità sopra indicate non comporta alcuna conseguenza.

### 4. Persone autorizzate al trattamento dei Suoi dati – Comunicazione e diffusione dei dati

I dati personali raccolti sono trattati dal personale incaricato che abbia necessità di averne conoscenza nell'espletamento delle proprie attività e da soggetti esterni che potranno agire a seconda dei casi come Contitolari o Responsabili del trattamento.

I Suoi dati personali potranno essere comunicati a soggetti terzi incaricati dell'esecuzione di attività connesse e strumentali ai trattamenti (in particolare società di servizio di archiviazione, società di servizi informatici), alle altre Società del Gruppo A2A, ad Autorità, Amministrazioni pubbliche e soggetti terzi in adempimento di obblighi di legge, ovvero a soggetti terzi titolari di un legittimo interesse.

Il Titolare si riserva, inoltre, di trasferire i Suoi dati personali verso un Paese terzo sulla base delle decisioni di adeguatezza della Commissione Europea ovvero sulla base delle adeguate garanzie previste dalla vigente normativa.

I Suoi dati non verranno diffusi.

### 5. Titolare e Responsabili del trattamento e Responsabile della protezione dei dati

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

Sono state nominate Responsabili del trattamento alcune Società che forniscono al Titolare specifici servizi elaborativi o prestano attività connesse, strumentali o di supporto.

Per qualunque esigenza può inoltre rivolgersi al Responsabile della protezione dei dati inviando una comunicazione scritta al seguente indirizzo [dpo.privacy@a2a.eu](mailto:dpo.privacy@a2a.eu).

### 6. Diritti dell'interessato

Il Regolamento Privacy UE Le conferisce l'esercizio di specifici diritti, tra cui quelli di chiedere al Titolare del trattamento:

---

<sup>1</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.

- 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 (diritto all'oblio).
- la limitazione del trattamento quando ricorre una delle ipotesi previste dal Regolamento (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).

Lei ha, inoltre, il diritto di revocare il consenso al trattamento dei suoi dati, in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca e di opporsi in qualsiasi momento al trattamento per finalità di marketing (diritto di opposizione).

Per esercitare i diritti potrà contattare il call center al numero 800.199.955 (chiamata da rete fissa) o 02.3660.9191 (chiamata da rete mobile), inviare un messaggio alla casella di posta elettronica [privacy@a2aenergia.eu](mailto:privacy@a2aenergia.eu) o una comunicazione scritta indirizzata al Responsabile Marketing e Vendite di A2A Energia S.p.A. – corso di Porta Vittoria 4 – 20122 Milano.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, Lei ha il diritto di proporre reclamo a un'Autorità di controllo, qualora ritenga che il trattamento che La riguarda violi il Regolamento Privacy UE.