

PRIVACY **Informativa sul trattamento dei dati personali**

Ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016¹ relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento² e alla libera circolazione dei dati personali (di seguito "Regolamento Privacy"), Le forniamo le seguenti informazioni in merito ai trattamenti che La riguardano.

1. Chi tratta i dati personali?

Titolare del trattamento dei dati personali (nel seguito anche il "Titolare") è A2A Energia S.p.A. con sede legale a Milano in Corso di Porta Vittoria 4, iscritta nel Registro delle Imprese di Milano col seguente numero di codice fiscale e Partita IVA 12883420155, R.E.A. Milano n.1592687.

2. Chi si può contattare?

Il Titolare ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD) che può essere contattato al seguente indirizzo di posta elettronica dpo.privacy@a2a.eu per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei Suoi diritti.

3. Perché vengono trattati i dati personali?

Finalità del trattamento	Base giuridica del trattamento
Emettere preventivi o erogare eventuali altri servizi da Lei richiesti.	La conclusione di un contratto, l'esecuzione dello stesso o la risposta a sue richieste precontrattuali.
Gestire reclami, segnalazioni, suggerimenti, richieste d'informazione (ad esempio richiesta di codice PDR o POD finalizzata alla intestazione di un punto di fornitura elettrica o gas).	
Svolgere attività di manutenzione ed implementazione dei sistemi informatici.	
Analizzare la qualità e verificare il livello di gradimento.	Il legittimo interesse del Titolare a migliorare i servizi erogati.
Comunicazioni di dati alle Autorità.	L'adempimento ad un obbligo di legge.

4. Quali dati personali sono trattati?

I dati personali trattati dal Titolare includono, a titolo esemplificativo:

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

5. A chi sono comunicati i dati personali?

I dati personali raccolti potranno essere comunicati a soggetti che agiranno a seconda dei casi come autonomi Titolari o Responsabili del trattamento, nei limiti strettamente pertinenti alle finalità di cui sopra o in adempimento ad obblighi di legge, regolamentari e/o derivanti dalla normativa comunitaria. In particolare i Suoi dati personali potranno essere comunicati a:

- soggetti incaricati dell'esecuzione di attività connesse e strumentali ai trattamenti (società di servizi informatici, studi professionali, compagnie di assicurazioni);
- altre Società del Gruppo A2A, Enti di ricerca, Università;
- Amministrazioni pubbliche, Autorità e altri soggetti in adempimento di obblighi di legge.
- all'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).

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

6. I dati sono trasferiti in paesi terzi?

¹ Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR).

² 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.

Il Titolare si riserva 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.

7. Per quanto tempo i dati sono conservati?

I suoi dati verranno conservati 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.

In particolare in relazione a:

- reclami i dati saranno conservati per 10 anni dall'evasione del reclamo o dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto;
- segnalazioni/suggerimenti/richieste di informazioni i dati saranno conservati per 3 anni dalla risposta.

In caso di contenzioso i tempi di conservazione sopra indicati potranno essere estesi fino a 10 anni dalla definizione dello stesso.

8. Come sono trattati i dati?

Il trattamento sarà effettuato dal personale autorizzato che abbia necessità di averne conoscenza 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 nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa.

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.

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 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.

Inoltre potrà opporsi alla comunicazione all'Arera sei Suoi dati per l'indagine annuale sulla qualità delle risposte scritte ai reclami e alle richieste d'informazione.

Per esercitare i suoi diritti potrà inviare richiesta scritta al Titolare del trattamento o al Responsabile della Protezione dei Dati, indicando la Società del Gruppo A2A destinataria della richiesta.

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.

10. Da quale fonte hanno origine i dati personali?

Tutti i dati personali necessari a gestire le sue richieste sono da lei conferiti e il mancato conferimento impedisce di dar corso alle stesse.

11. I dati sono sottoposti a decisioni automatizzate?

I 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.

