



## 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 Unareti S.p.A. con sede a Brescia in via Lamarmora 230.



#### 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@unareti.it](mailto:dpo.privacy@unareti.it).



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

Finalità del trattamento	Base giuridica del trattamento
Emettere preventivi, stipulare contratti, e più in generale svolgere le attività di competenza per l'erogazione del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas in adempimento alle obbligazioni regolatorie, contrattuali e di legge (quali a titolo esemplificativo: attivazione delle forniture, modifica degli allacciamenti, lettura, segnalazioni di guasti e/o o anomalie della rete di fornitura e/o dispersioni di gas manutenzione e verifica degli strumenti di misura, sospensione della fornitura, pronto intervento, espletamento di adempimenti amministrativi e contabili, servizio SMS per segnalazioni interruzioni erogazioni servizio gas/elettricità, reclami e richieste d'informazione).	La conclusione, l'esecuzione di un contratto o la risposta a sue richieste precontrattuali.
Analizzare la qualità e verificare il livello di gradimento.	Il legittimo interesse del Titolare a migliorare i servizi erogati.
Il trattamento potrebbe essere finalizzato a rispondere ad eventuali richieste provenienti dalle Autorità ed enti competenti, ecc..	L'adempimento ad un obbligo di legge.

<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.



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

Sono trattate le seguenti categorie di dati:

- dati identificativi e anagrafici (es. nome, cognome, codice fiscale, indirizzo, data e luogo di nascita);
- dati di contatto (es. numeri di telefono, fisso e/o mobile, indirizzo email);
- dati relativi alla fornitura (es. tipologia fornitura, POD, consumi);
- informazioni sulla solvibilità (es. richieste di sospensione per morosità, cessazioni amministrative per morosità, ecc.);
- dati finanziari, relativi ai pagamenti (es IBAN);
- dati relativi all'immagine (es. foto su carta d'identità) e registrazioni vocali (es. registrazioni di chiamate telefoniche al centralino di Pronto Intervento).
- eventuali dati relativi allo stato di salute per sue specifiche richieste es. dati relativi allo stato di salute al fine di assicurare il servizio di preavviso personale all'utilizzatore di apparecchiature elettromedicali in caso di interruzione programmata della fornitura di energia elettrica).
- 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.

Le chiamate pervenute al numero verde del pronto intervento gas sono registrate come disposto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con specifiche delibere.



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

I suoi dati personali possono essere messi a disposizione di:

- società di vendita, soggetti incaricati dell'esecuzione di attività connesse e strumentali ai trattamenti (società di servizi di archiviazione, società di servizi informatici, studi professionali, esercenti servizi di default);
- altre Società del Gruppo A2A;
- Autorità ed enti competenti (ad esempio, i Suoi dati potranno essere comunicati all'Agenzia delle Entrate, all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente – ARERA, al Sistema Informativo Integrato – SII – gestito da Acquirente Unico);
- istituti bancari, società di servizi bancari, società di servizi di incasso per la gestione dei pagamenti che agiranno a seconda dei casi come Titolari o Responsabili del trattamento.

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

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



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

I suoi dati personali possono essere trasferiti verso un Paese terzo (extra UE) sulla base delle decisioni di adeguatezza della Commissione Europea o sulla base delle adeguate garanzie previste dalla vigente normativa.



#### 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 ed in particolare:

- i dati necessari alla gestione del contratto, per 10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto, o dal momento di interruzione della prescrizione;
- Le segnalazioni di guasto per 5 anni dal 1 gennaio dell'anno successivo a quello in cui la comunicazione è stata effettuata;
- reclami e richieste di informazione su contratti e preventivi per 10 anni dall'evasione del reclamo o dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto.
- le registrazioni telefoniche delle chiamate di pronto intervento per 5 anni dal 1 gennaio dell'anno successivo a quello in cui la registrazione è stata effettuata.

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 opporsi in qualsiasi momento al trattamento eseguito per il perseguimento di un legittimo interesse del titolare (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.

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, 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 all'esecuzione del contratto sono da Lei conferiti, osservati dal Titolare, ovvero legittimamente raccolti da altri soggetti (es. Società di Vendita direttamente o per il tramite del Sistema Informativo Integrato) e il mancato conferimento impedisce di dar corso al rapporto contrattuale.

La raccolta di parte dei dati, come quelli essenziali ad individuare il cliente ed il luogo di fornitura, è di natura obbligatoria ai sensi delle disposizioni regolamentari vigenti. La mancata raccolta determina l'impossibilità di effettuare la prestazione richiesta.

Il conferimento dei recapiti personali (telefono, fax, e-mail) è facoltativo, ma utile per una migliore gestione del servizio.

I dati idonei a rivelare lo stato di salute della persona cui si riferiscono, sono trattati solo ed esclusivamente al fine di assicurare il servizio di preavviso personale all'utilizzatore di apparecchiature elettromedicali in caso di interruzione programmata della fornitura di energia elettrica e pertanto il mancato conferimento determina l'impossibilità di garantire il servizio.



## 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.