

PRIVACY

Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 (di seguito “Regolamento Privacy”), Le forniamo le seguenti informazioni in merito al trattamento 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, iscritta nel Registro delle Imprese di Milano col seguente numero di codice fiscale e Partita IVA 12883420155, R.E.A. Milano n. 1592687 (di seguito il “Titolare” o la “Società”).

2. Chi è il Responsabile Protezione Dati-?

Il Titolare ha nominato un Responsabile della protezione dei dati (RPD) che può essere contattato via e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica dpo.privacy@a2a.it.

3. Chi sono i soggetti interessati?

I soggetti cui si riferiscono i dati personali trattati sono:

- clienti;
- potenziali clienti (di seguito, “prospect”).

Nel seguito, tali soggetti sono indicati come “interessati”.

4. Perché vengono trattati i dati personali?

Finalità del trattamento	Base giuridica del trattamento
Farla ricontattare da A2A Energia per fornirle maggiori informazioni come da sua richiesta.	L'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è o sarà parte o l'esecuzione di misure precontrattuali.
Migliorare i servizi erogati, analizzarne la qualità e verificarne il livello di gradimento anche tramite chiamate registrate.	Il legittimo interesse del Titolare a garantire un elevato livello qualitativo e di efficientamento di gestione dei propri processi.
Svolgere attività di manutenzione dei sistemi informatici.	Il legittimo interesse del Titolare a garantire il corretto ed efficiente funzionamento dei sistemi informatici.
Effettuare studi o ricerche di mercato, inviare materiale pubblicitario, informazioni commerciali su propri prodotti e servizi, inviare promemoria di acquisto circa processi di sottoscrizione web avviati e non conclusi, nonché contattarla per concordare eventuali appuntamenti in presenza (marketing).	Il consenso da Lei liberamente espresso.
Comunicare dati alle Autorità o agli Enti competenti.	L'adempimento di un obbligo di legge.
Difendere un diritto in sede giudiziaria e prevenire le frodi.	Il legittimo interesse del Titolare alla difesa e alla prevenzione dalle frodi.

5. 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 e-mail);
- altri dati riconducibili alle categorie sopra indicate.

6. 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, PEC, SMS, MMS, applicazioni web e telefonate senza operatore.

Fermo quanto indicato nel paragrafo 9, 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).

Fermo quanto indicato nel paragrafo 9, i Suoi dati personali possono essere utilizzati per finalità di controllo qualitativo delle telefonate occorse con gli operatori di A2A Energia fino ad un massimo di sette giorni dal verificarsi della telefonata. Oltre tale lasso di tempo, i Suoi dati non saranno utilizzati per tale finalità, ma saranno conservati conformemente alle tempistiche di conservazione dei dati relativi alla Sua richiesta per garantire la corretta esecuzione nella fornitura di maggiori informazioni come da Sua richiesta e la risoluzione di eventuali controversie o contestazioni.

7. 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;
- Amministrazioni pubbliche Autorità ed Enti competenti (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.

Inoltre, i suoi dati potranno essere messi a disposizione di:

- A2A S.p.A., quale società capo gruppo, nominata responsabile del trattamento, ai fini dell'erogazione dei servizi infragruppo contrattualizzati;
- altre società del gruppo, operanti come autonomi titolari del trattamento, qualora A2A Energia ricevesse richieste a sé erroneamente indirizzate ed evidentemente riferibili ad altra società appartenente al gruppo.

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).

8. 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.

9. 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, pertanto, ferme le tempistiche di utilizzo dei dati indicate al paragrafo 6, verranno applicate le seguenti tempistiche di conservazione:

Trattamento	Periodo di Conservazione
I dati necessari alla gestione della richiesta	10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione (in linea con l'informativa generale dei clienti)

i dati necessari alle richieste formulate dai prospect (ovvero potenziali clienti)	5 anni dalla formulazione della richiesta del prospect per eventuali richieste da parte delle competenti Autorità e/o degli interessati
--	---

10. Quali sono i diritti che può esercitare?

Lei ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento, nei casi previsti dalla Legge:

- 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), fatta salva l'esistenza di legittimi interessi cogenti del Titolare o la Sua esplicita volontà di essere mantenuto nelle nostre liste di non contattabilità per finalità commerciale pur non iscrivendosi al Registro delle Opposizioni;
- 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;

Diritto di opposizione. La informiamo che, in qualsiasi momento, Lei può opporsi al trattamento eseguito per finalità legate al legittimo interesse del Titolare e per finalità di marketing. In tal caso, il Titolare del trattamento si asterrà dal trattare ulteriormente i Suoi dati personali, salvo l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Revoca del consenso. La informiamo inoltre che, in qualsiasi momento, potrà revocare l'eventuale consenso al trattamento dei Suoi dati 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, fonie, 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@a2aenegia.it o una comunicazione scritta indirizzata al Titolare del trattamento.

Laddove non fosse possibile dare riscontro alle Sue richieste direttamente al canale da Lei utilizzato per contattarci (come nel caso in cui il Suo indirizzo di posta elettronica risultasse disattivato/non raggiungibile), ci riserviamo di utilizzare altri eventuali canali a Lei riferibili, qualora già presenti nei nostri sistemi.

Resta in ogni caso salvo il diritto dell'interessato di presentare un reclamo all'Autorità Garante e/o di avviare procedure giudiziali di tutela dei propri diritti ai sensi degli artt. 77 e 79 del Regolamento. Per maggiori informazioni: <https://www.garanteprivacy.it/home/diritti/come-agire-per-tutelare-i-tuoi-dati-personali>

11. 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.

Le ricordiamo che nella sezione Informativa privacy del sito a2a.it può sempre trovare l'ultima versione aggiornata dell'Informativa privacy.