

	PRIVACY Informativa sul trattamento dei dati personali	<i>Data</i>	27/11/2019
		<i>Edizione</i>	6
		<i>Pagina</i>	1

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. **Titolare del trattamento**

Titolare del trattamento dei dati personali (nel seguito anche il "Titolare") è A2A Smart City S.p.A. con sede legale a Brescia in Via Lamarmora, 230.



2. **Responsabile della protezione dei dati personali**

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. **Finalità e base giuridica del trattamento**

Il Titolare svolge il trattamento dei Suoi dati personali per:

- emettere preventivi, stipulare contratti, adempiere alle obbligazioni contrattuali e di legge, espletare tutte le attività necessarie o utili per il costante miglioramento del servizio erogato (compresa, ad esempio, l'analisi ed il monitoraggio della qualità dei servizi di assistenza alla clientela e la verifica del relativo livello di gradimento, l'attività di test sui sistemi informatici);
- invio, mediante e-mail e posta cartacea, di informazioni promozionali relative ai propri prodotti e servizi analoghi a quelli già prestati (soft spam), fermo il Suo diritto di opposizione;
- la gestione ed elaborazione dei dati di traffico telefonico e telematico (l'importazione dei flussi degli operatori di telefonia fissa e mobile con conseguente aggregazione per direttrice ed utenza ai fini di fatturazione);
- per l'adempimento di provvedimenti contingibili ed urgenti richiesti dalla Pubblica Autorità nell'ambito delle convenzioni stipulate con i gestori di telefonia (la gestione dei log relativi al traffico Internet e la gestione dei cartellini telefonici per le richieste delle Autorità Giudiziarie) diretti alla prevenzione e repressione dei reati.

Il Titolare informa, altresì, che le telefonate gestite dai call center potranno essere registrate a solo scopo di analizzare e monitorare la qualità dei processi e dei servizi di assistenza.

Inoltre il titolare del trattamento, come ogni operatore di fonia, è nell'obbligo di raccogliere i consensi dell'interessato per la pubblicazione delle sue utenze telefoniche negli elenchi telefonici ed a tal fine viene rilasciato all'interessato specifico modulo in fase di sottoscrizione di contratto con servizi di fonia inclusi.

Il Trattamento dei dati può avere come base giuridica:

- l'esecuzione del contratto o misure precontrattuali adottate su Sua richiesta;

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.

	PRIVACY Informativa sul trattamento dei dati personali	<i>Data</i>	27/11/2019
		<i>Edizione</i>	6
		<i>Pagina</i>	2

- il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare (comunicazione dati personali all'interno del gruppo imprenditoriale a fini amministrativi interni, attività di marketing rientranti nell'ambito del soft spam, eventuale difesa di un diritto in sede giudiziaria);
- l'eventuale adempimento di un obbligo di legge al quale è soggetto il Titolare (es. comunicazioni di dati alle Autorità);
- il consenso specifico da Lei liberamente espresso (es. per attività di marketing).



4. **Categorie di dati personali**

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);
- dati di contatto (es. numeri di telefono, fisso e/o mobile, indirizzo email);
- dati relativi alla fornitura (es. tipologia fornitura, consumi);
- dati personali eventualmente contenuti nelle registrazioni delle chiamate telefoniche, di messaggia vocale, in conferenza e di trasmissione dati tramite telefax;
- dati personali eventualmente contenuti in messaggia e servizi multimediali, inclusi i servizi di messaggia breve-sms;
- dati di traffico telematico (accesso alla rete Internet, posta elettronica, fax, nonché i messaggi sms e mms) , telefonia via Internet (cd. Voice over Internet Protocol—VoIP);
- dati finanziari, relativi ai pagamenti (es. IBAN) ed al loro andamento periodico, all'esposizione debitoria anche residua e alla sintesi dello stato contabile del rapporto;
- dati relativi ad attività di recupero del credito o a contenziosi, alla cessione del credito;
- dati relativi all'immagine (es. foto su carta d'identità);
- altri dati riconducibili alle categorie sopra indicate.

Il Titolare potrebbe trattare dati particolari dei propri clienti per dare seguito di specifiche richieste (es. adesione a sindacati o dati relativi allo stato di salute).



5. **Destinatari dei dati personali**

I dati personali raccolti potranno essere comunicati a soggetti che agiranno a seconda dei casi come autonomi Titolari o Responsabili del trattamento, per le finalità di cui sopra, in adempimento ad obblighi di legge, regolamentari e/o derivanti dalla normativa comunitaria o perché titolari di un legittimo interesse.

I Suoi dati personali potranno essere messi a disposizione di:

- soggetti incaricati dell'esecuzione di attività connesse e strumentali ai trattamenti (società di servizi di archiviazione, società di servizi informatici, società di servizi social media management, società di recupero crediti il cui elenco è disponibile sul sito internet del Titolare, studi professionali);
- altre Società del Gruppo A2A, Enti di ricerca, Università;
- Amministrazioni pubbliche, Autorità e altri soggetti in adempimento di obblighi di legge (ad esempio, i Suoi dati potranno essere comunicati all'Agenzia delle Entrate, all'Autorità per le Garanzie nelle COMUNICAZIONI);
- altri operatori di fonia nell'ambito della gestione del servizio DBU (Data Base Unico delle utenze telefoniche), nel quale vengono conferiti i dati anagrafici associati alle utenze telefoniche dei Clienti di ogni operatore telefonico;
- istituti bancari, società di servizi bancari, società di servizi di incasso e assimilabili per la gestione dei servizi da essi erogati.

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



6. **Trasferimento dei dati in paesi terzi**

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



7. **Periodo di conservazione dei dati personali**

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 alla gestione del rapporto contrattuale in essere, i dati saranno conservati per 10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione.

Le registrazioni telefoniche per la qualità dei servizi al cliente saranno conservate per 7 giorni.

I dati di traffico telefonico e telematico saranno conservati per:

- 6 mesi per finalità di fatturazione per il contraente, di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento.
- 72 mesi dalla data della comunicazione per finalità di accertamento e repressione dei reati, compresi i dati relativi alle chiamate senza risposta.

In caso di contenzioso il tempo di conservazione sopra indicato potrà essere esteso fino a 10 anni dalla definizione dello stesso.



8. **Modalità del trattamento**

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.

I dati di traffico telefonico e telematico sono dati personali indiretti poichè associati alle sole risorse tecniche/informatiche (n. telefonico, indirizzo IP).



9. **Diritti dell'interessato**

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.

	PRIVACY Informativa sul trattamento dei dati personali	<i>Data</i>	27/11/2019
		<i>Edizione</i>	6
		<i>Pagina</i>	4

Per esercitare i Suoi diritti potrà inviare un messaggio alla casella di posta elettronica privacy@a2asmartcity.it o una comunicazione scritta indirizzata al Titolare del trattamento. 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. **Origine dei dati personali e conseguenze del mancato conferimento**

Tutti i dati personali, come quelli essenziali ad individuare il cliente e il luogo di erogazione del servizio, necessari all'esecuzione del contratto sono da Lei conferiti, osservati dal Titolare, e il mancato conferimento impedisce di dar corso al rapporto contrattuale.

I dati indicati nel modulo di richiesta per la pubblicazione negli elenchi telefonici, allegato ai contratti di servizi di fonia, oppure nel corso dei suoi contatti con A2A Smart City, sono forniti da Lei obbligatoriamente e saranno utilizzati solo per prestare il suddetto servizio di pubblicazione all'interno degli elenchi cartacei ed elettronici del numero di telefono.

I dati da Lei forniti verranno inseriti negli elenchi telefonici rispettando le sue scelte, salvi possibili aggiustamenti di eventuali errori formali e miglioramenti redazionali già presenti negli elenchi in distribuzione.



11. **Processi decisionali automatizzati**

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