

## SEGNALAZIONE RECLAMI

Il/La sottoscritto/a **Cognome e Nome** \_\_\_\_\_

In qualità di titolare del contratto intestato a **Cognome e Nome/Rag. Sociale**  
(Il titolare è il legale rappresentante in caso di persona giuridica)

Indirizzo		Provincia	CAP
CF:	Partita IVA:		

### MOTIVO DEL RECLAMO

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data e Luogo: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

### RECLAMI – INFORMAZIONI UTILI

#### Che cos'è un reclamo?

Il reclamo è un messaggio trasmesso dal Cliente per comunicare che alcuni aspetti del servizio erogato non soddisfano le aspettative o non sono coerenti con i requisiti concordati in fase di contratto (specifica, legge, regolamento).

#### Modalità di presentazione:

•Per PEC all'indirizzo: [reclami@pec.a2asmartcity.it](mailto:reclami@pec.a2asmartcity.it)

•Per posta all'indirizzo: A2A SMART CITY S.p.A. Via Lamarmora 230, 25124 BRESCIA (BS)

#### Tempi di risposta:

A2A Smart City esamina il reclamo e fornisce risposta al Cliente entro i 30 (trenta) giorni successivi al ricevimento del reclamo.

Nel caso in cui il reclamo riguardi fatti di particolare complessità, che non consentono una risposta esauriente nei termini di cui sopra, A2A SMART CITY, entro detto termine, informerà il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica

# 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 A2A Smart City S.p.A. con sede legale a Brescia in via A. 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@a2a.eu](mailto:dpo.privacy@a2a.eu).

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

I suoi dati personali sono trattati per gestire reclami, segnalazioni, suggerimenti, richieste d'informazione.

Le basi giuridiche sono:

- l'esecuzione del contratto o misure precontrattuali adottate su Sua richiesta;
- il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare (comunicazione dati personali all'interno del gruppo imprenditoriale a fini amministrativi interni, attività di manutenzione ed implementazione dei sistemi informatici, eventuale difesa di un diritto in sede giudiziaria, prevenzione delle frodi);
- l'eventuale adempimento di un obbligo di legge al quale è soggetto il Titolare (es. comunicazioni di dati alle Autorità);
- consenso.

### 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);
- 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.

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.

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

I suoi dati personali possono essere messi a disposizione di:

- 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;
- all'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente);
- Amministrazioni pubbliche, Autorità e altri soggetti in assolvimento di obblighi di legge.

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:

- reclami e richieste di informazione per 10 anni dall'evasione del reclamo o dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto;
- segnalazioni/suggerimenti/richieste di altro tipo per 3 anni dalla risposta.

<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.

In caso di contenzioso 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 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 può inviare un messaggio alla casella di posta elettronica [privacy@a2aenergia.eu](mailto:privacy@a2aenergia.eu) o una comunicazione scritta indirizzata al Titolare del trattamento.

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 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.