Informativa sul trattamento dei dati personali di clienti ed ex clienti

Ai sensi dell'art. 13 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 Smart City S.p.A. con sede legale a Brescia in via Lamarmora 230 (di seguito il "Titolare" o la "Società").

2. Chi è il Responsabile Protezione Dati?

Il Titolare ha nominato un Responsabile della protezione dei dati personali (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 i soggetti che sono attualmente titolari (o sono stati titolari) di un contratto di servizio con A2A Smart City. Nel seguito, tali soggetti sono indicati come "interessati".

4. Perché vengono trattati i dati personali?

Finalità del trattamento	Base giuridica del trattamento
Stipulare e dare esecuzione ai contratti di fornitura nonché adempiere ai relativi obblighi, compreso il recupero di eventuali crediti.	L'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è o sarà parte o l'esecuzione di misure precontrattuali, adottate su richiesta dell'interessato.
Fornire le informazioni e/o i preventivi richiesti, reclami su prodotti e servizi del Titolare e/o richieste di esercizio dei diritti dell'interessato.	
Trasferire il rapporto contrattuale, garantendo la continuità dei servizi in essere, in occasione di cessione o acquisizione di rami d'azienda o vicende societarie modificative dell'identità del Titolare, o a seguito di modifiche derivanti da disposizioni normative e/o da atti delle Autorità competenti (ad esempio Delibere AGCOM).	
Consentire la registrazione all'area clienti web/app e permettere all'utente i successivi accessi (login).	
Verificare la correttezza dei dati bancari o relativi a carte di credito forniti, al fine di gestire correttamente le procedure di pagamento dei beni e servizi acquistati.	
Accertamento e repressione dei reati anche nell'ambito della lotta al terrorismo, comprese le attività di intercettazione.	Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento, in particolare l'art. 57 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, D. Lgs. 259/2003 e s.m.i., D.P.R. 115/2002, l'art. 132 del D. Lgs. n. 196/20023 e s.m.i. e la Legge 167/2017 art. 24.
Comunicare i dati alle Autorità o agli Enti competenti in particolare quanto previsto dalle disposizioni relative all'anagrafe tributaria	Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento, in particolare D. P. R. 605/1973.
Utilizzare tracking pixel[1] per: • esigenze tecniche necessarie alla trasmissione e alla corretta ricezione delle comunicazioni	La possibilità di raccogliere informazioni relative al contraente o all'utente ai sensi dell'art. 122 del D.lgs. n. 196/2003

[1] I pixel di tracciamento, o tracking pixel, sono immagini trasparenti e di dimensioni molto ridotte, che, quando il messaggio di posta elettronica viene aperto da parte del destinatario, vengono scaricate automaticamente dal server del mittente. Tale processo consente al Titolare di ottenere informazioni relative alla avvenuta apertura delle e-mail e ad ulteriori azioni sulle e-mail stesse.

• sicurezza, autenticazione e contrasto allo spam (es. conferme account, reset password o processi necessari alla protezione dell'utente) • verifica dell'effettiva ricezione di comunicazioni obbligatorie, istituzionali o di servizio (es. newsletter) effettuare un conteggio statistico anonimizzato per misurare la percentuale globale di apertura dei messaggi in forma anonima.	

5. A chi sono comunicati i dati personali?

I suoi dati personali possono essere messi a disposizione di:

- soggetti terzi preposti all'esecuzione di attività connesse e strumentali ai trattamenti svolti dal Titolare, tra i quali, ad esempio: società che prestano servizi informatici, analisi statistiche sui clienti, servizi di invio mail, archiviazione, recupero crediti, società che prestano servizio di stampa e invio di fatture, istituti bancari, società di servizi di incasso, altre società che subentrino ad A2A Smart City a seguito, per esempio, di cessione o acquisizione di rami d'azienda, di vicende societarie modificative dell'identità del Titolare o di modifiche derivanti da disposizioni normative e/o da atti delle Autorità competente;
- Amministrazioni pubbliche, Autorità ed Enti competenti (ad esempio Agenzia delle Entrate, Anagrafe Tributaria, AGCOM).

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. e A2A Services & Real Estate S.p.A., nominate responsabili del trattamento, ai fini dell'erogazione dei servizi infragruppo contrattualizzati;
- altre società del gruppo, operanti come autonomi titolari del trattamento, qualora A2A Smart City ricevesse richieste a sé erroneamente indirizzate ed evidentemente riferibili ad altra società appartenente al gruppo.

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

6. 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.

7. 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; in particolare, verranno applicate le seguenti tempistiche di conservazione:

Finalità di Trattamento	Periodo di Conservazione
Stipulare e dare esecuzione ai contratti di fornitura nonché adempiere ai relativi obblighi, compreso il recupero di eventuali crediti.	10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione
Fornire le informazioni e/o i preventivi richiesti, reclami su prodotti e servizi del Titolare e/o richieste di esercizio dei diritti dell'interessato.	24 mesi dalla richiesta di informazioni e preventivi, 10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto per i reclami e/o le richieste di esercizio dei diritti dell'interessato
Trasferire il rapporto contrattuale, garantendo la continuità dei servizi in essere, in occasione di cessione o acquisizione di rami d'azienda o vicende societarie modificative dell'identità del Titolare, o a seguito di modifiche derivanti da disposizioni normative e/o da atti delle Autorità competenti (ad esempio Delibere AGCOM).	10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione

Consentire la registrazione all'area clienti web/app e permettere all'utente i successivi accessi (login).	10 anni dalla data di cessazione del contratto, se cliente registrato
Verificare la correttezza dei dati bancari forniti, al fine di gestire correttamente le procedure di pagamento dei servizi acquistati.	10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione.
Accertamento e repressione dei reati anche nell'ambito della lotta al terrorismo, comprese le attività di intercettazione.	Da 12 mesi fino a 72 mesi.
Comunicare i dati alle Autorità o agli Enti competenti in particolare quanto previsto dalle disposizioni relative all'anagrafe tributaria	10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione

In caso di contenzioso o pre-contenzioso, tutti i tempi di conservazione sopra indicati, ad eccezione dei dati di interessi, passioni e stili di vita, potranno essere estesi fino a 10 anni dalla definizione dello stesso.

8. 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 alla cancellazione), 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).

Diritto di opposizione. La informiamo che, in qualsiasi momento, Lei può opporsi al trattamento eseguito per finalità legate al legittimo interesse del Titolare. 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.
Per esercitare i Suoi diritti può inviare un messaggio alla casella di posta elettronica privacy@a2asmartcity.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.
La informiamo che è possibile ricevere maggiori informazioni in relazione ai trattamenti basati sul legittimo interesse (nello specifico, sulla valutazione effettuata per il bilanciamento tra gli interessi del Titolare e i diritti e libertà dell'interessato) o sul trasferimento dei dati al di fuori dello SEE, scrivendo ai canali di contatto previsti nella presente Informativa.
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.

9. Quali sono le conseguenze del mancato conferimento?

Il mancato conferimento dei dati necessari alla stipula del contratto, all'esecuzione di ogni prestazione conseguente ed accessoria o all'adempimento degli obblighi di legge indicati impedisce di dar corso alle Sue richieste.
Con riferimento ai tracking pixel, il tracciamento può avvenire soltanto se è abilitato il download delle immagini; se l'utente legge l'e-mail esclusivamente in formato testo, il pixel, come le altre immagini, non viene scaricato e non può svolgere la sua funzione di tracciamento. Anche qualora l'interessato non scaricasse il tracking pixel, verrà garantito l'invio delle comunicazioni.