

| | | | |
|--|---|-----------------|------------|
|  | PRIVACY Informativa sul trattamento dei dati personali | <i>Data</i> | 02/10/2020 |
| | | <i>Edizione</i> | 8 |
| | | <i>Pagina</i> | 1 |

Ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016¹ (di seguito "Regolamento Privacy"), Le forniamo le seguenti informazioni in merito al trattamento² dei dati personali dell'Interessato.



1. Chi tratta i dati personali?

Titolare del trattamento dei dati personali³ è A2A Smart City S.p.A. con sede legale a Brescia in via Lamarmora 230, iscritta nel Registro delle Imprese di Brescia col seguente numero di codice fiscale e Partita IVA 02159020177, R.E.A. di Brescia n.318733.



2. Chi si può contattare?

Per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei diritti dell'Interessato si può contattare il Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD), all'indirizzo di posta elettronica dpo.privacy@a2a.eu.



3. Perché vengono trattati i dati personali?

| Finalità del trattamento | Base giuridica del trattamento | Interessato |
|--|---|------------------------|
| Fornire preventivi, stipulare contratti e adempiere ai relativi obblighi (quali assistenza tecnica, amministrativa e commerciale), compreso il recupero di eventuali crediti. | La conclusione, l'esecuzione di un contratto o la risposta a sue richieste precontrattuali. | Non cliente Cliente |
| Apertura di segnalazioni e reclami. | Il legittimo interesse del Titolare a migliorare i servizi erogati ed indennizzare eventuali danni patiti dall'Interessato. | Non cliente Cliente |
| Analizzare la soddisfazione della clientela e la qualità dei servizi prestati. | Il legittimo interesse del Titolare a migliorare i servizi erogati. | Cliente |
| Inviarle, in assenza di opposizione dell'Interessato, informazioni commerciali relative a prodotti e servizi analoghi a quelli già prestati (soft spam) per e-mail e posta cartacea. | Il legittimo interesse del Titolare a sviluppare nuove proposte commerciali. | Cliente |
| La gestione ed elaborazione dei dati di traffico telematico e/o telefonico ai fini della fatturazione | L'esecuzione di un contratto. | Cliente |

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.

³ Titolare del trattamento: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, che determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali

| | | | |
|--|---|-----------------|------------|
|  | PRIVACY Informativa sul trattamento dei dati personali | <i>Data</i> | 02/10/2020 |
| | | <i>Edizione</i> | 8 |
| | | <i>Pagina</i> | 2 |

| | | |
|---|---|------------------------|
| Per l'adempimento di provvedimenti contingibili ed urgenti richiesti per dalle Pubbliche Autorità nell'ambito delle convenzioni stipulare con i gestori di telefonia diretti all'accertamento e repressione dei reati. | In adempimento agli obblighi normativi e di legge vigenti per gli operatori di comunicazioni elettroniche. | Cliente |
| Raccogliere le informazioni necessarie per la pubblicazione negli elenchi telefonici, fatto salvo il diritto di mantenere i dati riservati espresso dal cliente. | In adempimento agli obblighi normativi e di legge vigenti per gli operatori telefonici. | Cliente |
| T trattare i dati per finalità di marketing (invio di materiale pubblicitario, newsletters, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato e comunicazione commerciale) di prodotti e servizi propri o di altre società. | Il consenso liberamente espresso dall'Interessato. | Non cliente Cliente |
| Avere i dati personali aggiornati nei data base dei Clienti per la corretta esecuzione del contratto e fatturazione e per la correttezza delle informazioni, in particolar modo se rilasciate durante indagini ed accertamenti alle Autorità Giudiziarie. | La conclusione, l'esecuzione di un contratto o la risposta a sue richieste precontrattuali. In adempimento agli obblighi normativi e di legge vigenti per gli operatori di comunicazioni elettroniche. | Cliente |



4. Quali dati personali sono trattati?

Sono trattate le seguenti categorie di dati per i Clienti:

- 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 e-mail, PEC);
- eventuali dati di marketing;
- dati relativi alla fornitura (es. tipologia fornitura, consumi);
- dati personali eventualmente contenuti nelle registrazioni delle chiamate telefoniche, di messaggeria vocale e servizi multimediali, in conferenza e di trasmissione dati tramite telefax;
- dati di traffico telematico (quali accesso alla rete Internet, a servizi di posta elettronica, fax, sms e mms) e telefonico (quali cartellini telefonici delle chiamate fatte e ricevute);
- dati finanziari relativi ai pagamenti (es. IBAN), al loro andamento periodico, all'esposizione debitoria anche residua e allo stato contabile del rapporto;
- dati relativi ad attività di recupero del credito o a contenziosi;
- dati presenti su documenti d'identità (es. foto su carta d'identità);
- altri dati riconducibili alle categorie sopra indicate.

Sono trattate le seguenti categorie di dati per i Non Clienti:

- 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 e-mail);
- eventuali dati di marketing;
- altri dati riconducibili alle categorie sopra indicate.

| | | | |
|--|---|-----------------|------------|
|  | PRIVACY Informativa sul trattamento dei dati personali | <i>Data</i> | 02/10/2020 |
| | | <i>Edizione</i> | 8 |
| | | <i>Pagina</i> | 3 |



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.

L'analisi della soddisfazione della clientela e della qualità dei servizi prestati, avviene tramite sondaggi on line, compilazione di form via Internet e telefonici.

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 (newsletters), SMS, MMS e telefonate senza operatore.



6. A chi sono comunicati i dati personali?

I dati personali dei Clienti e dei Non Clienti possono essere messi a disposizione di:

- società che prestano servizi informatici, social media management, marketing, archiviazione, recupero crediti (elenco disponibile sul nostro sito Internet), studi professionali,
- altre Società del Gruppo A2A, Enti di ricerca, Università;
- Amministrazioni pubbliche, Autorità ed altri soggetti in assolvimento di obblighi di legge (ad esempio, Agenzia delle Entrate, Autorità per le Garanzie nelle COMunicazioni).

Inoltre i dati personali dei Clienti possono essere messi a disposizione di:

- società che prestano servizi di gestione del cliente (ad esempio Call Center);
- altri operatori di fonia nell'ambito della gestione del servizio 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.

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

I dati personali dell'Interessato non verranno diffusi (messi a disposizione di soggetti indeterminati).



7. I dati sono trasferiti in paesi terzi?

Il Titolare si riserva di trasferire i dati personali dell'Interessato verso Paesi appartenenti allo Spazio Economico Europeo, ovvero in paesi terzi extra SEE che garantiscono un adeguato livello di protezione, equivalente a quello assicurato all'interno dell'Unione Europea, sulla base di una decisione di adeguatezza della Commissione europea e/o verso i quali il Garante Privacy abbia autorizzato il trasferimento dei dati personali.



8. Per quanto tempo i dati sono conservati?

I dati dell'Interessato 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, dall'ultima campagna di marketing o dal momento di interruzione della prescrizione;
- i dati di traffico telefonico ai fini della fatturazione (cartellini telefonici) per 6 mesi;
- i dati di traffico telefonico e telematico ai fini dell'accertamento e repressione dei reati per 72 mesi;
- i dati relativi a segnalazione e reclami sia da parte di Clienti per 10 anni.

I dati conferiti dai Non Clienti sia per finalità di marketing che per segnalazioni e reclami sono conservati per 24 mesi.

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?

L'Interessato (cliente o non cliente) ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento:

- la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali dell'Interessato 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 forniti dall'Interessato 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 (diritto di opposizione);
- di revocare l'eventuale consenso al trattamento dei dati personali dell'Interessato, in qualsiasi momento, 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, 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 facoltà dell'Interessato 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.

Per esercitare i suoi diritti l'Interessato può 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, 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 conferiti dall'Interessato, osservati dal Titolare, ovvero raccolti da altri soggetti (es. partner per l'esecuzione delle attività commerciali) 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 inviato nel corso dei contatti con A2A Smart City, sono forniti dal Cliente e saranno utilizzati solo per prestare il suddetto servizio di pubblicazione all'interno del sistema Data Base Unico (delle utenze telefoniche) e di conseguenza, a seconda della scelta espressa dal Cliente, negli elenchi telefonici cartacei ed elettronici.

Tutti i dati personali necessari per le sole finalità di marketing sono da conferiti dall'Interessato e il mancato conferimento non impedisce di dar corso al rapporto contrattuale, ma preclude la possibilità di inviarle comunicazioni di natura commerciale.



11. I dati sono sottoposti a decisioni automatizzate?

I dati non saranno sottoposti a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato che producano effetti giuridici che riguardano o che incidano significativamente sull'Interessato.

| | | | |
|--|---|-----------------|------------|
|  | PRIVACY Informativa sul trattamento dei dati personali | <i>Data</i> | 02/10/2020 |
| | | <i>Edizione</i> | 8 |
| | | <i>Pagina</i> | 5 |

Consenso al trattamento dei dati personali

Ricevuta l'informativa in conformità alle previsioni contenute nel Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 (Regolamento Privacy) e avendone compreso il contenuto, il/la sottoscritto/a:

esprime il consenso

nega il consenso

al trattamento dei propri dati personali per finalità di marketing (invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato e comunicazione commerciale) su prodotti e servizi offerti da A2A Smart City, tramite modalità di contatto automatizzate e tradizionali così come descritte nell'informativa.

(data)

(firma leggibile)