

MODULO RECLAMO RELATIVO AL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E/O TELERAFFRESCAMENTO

Il/la sottoscritto/a _____

Indirizzo _____

CAP _____

Città _____

Telefono _____

E-mail _____

(laddove già Cliente)

Codice fornitura *(disponibile in bolletta)* _____

Codice POD *(disponibile in bolletta)* _____

RECLAMA

*(descrivere di seguito la causa del
reclamo)*

Preso atto dei diritti riconosciuti in materia di trattamento dei dati personali di cui allegata informativa.

Data _____

Firma _____

All. c. s.

La richiesta può essere presentata mediante le seguenti modalità:

1. Compilando l'apposito **form di contatto sul sito www.a2acaloreservizi.eu** - Sezione "**Scrivici**" e selezionando l'opzione "**Reclamo**"
2. Presentando il **modulo** direttamente **allo sportello** di A2A Calore e Servizi sito a Brescia, via A. Lamarmora, 230

PRIVACY

Informativa sul trattamento dei dati personali

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 Calore & Servizi S.r.l. con sede 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@aza.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);
- svolgere analisi sulla solvibilità, valutazioni sulla situazione finanziaria, merito creditizio, affidabilità e puntualità nei pagamenti e prevenzione delle frodi;
- 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.

Il Titolare informa, altresì, che le telefonate gestite dai call center potranno essere registrate allo scopo di analizzare e monitorare la qualità del servizio telefonico.

Previo Suo specifico consenso, il Titolare può trattare i Suoi dati personali per lo svolgimento di:

- attività di profilazione a scopo di marketing (analisi delle abitudini e delle scelte di consumo);
- attività di marketing (elaborazione di studi e ricerche di mercato, invio di materiale pubblicitario, vendita o collocamento di prodotti e servizi, invio di informazioni commerciali) su prodotti e servizi propri, di società del Gruppo A2A o di società terze.

Il Trattamento dei dati può avere come base giuridica:

- 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 marketing rientranti nell'ambito del soft spam, 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);
- il consenso specifico da Lei liberamente espresso (es. per attività di marketing).

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.



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 di profilazione e marketing (es. interessi e passioni);
- dati relativi alla fornitura (es. tipologia fornitura, POD, consumi);
- informazioni sulla solvibilità (es. solleciti, insoluti, calcolo interessi, depennamenti, piani di rientro, affidi, ecc.);
- informazioni creditizie relative ai contratti in essere quali dati relativi alla richiesta/rapporto di credito, descrittivi in particolare della tipologia di contratto, dell'importo del credito, delle modalità di rimborso e dello stato della richiesta o dell'esecuzione del contratto e/o provenienti da fonti pubbliche e/o da SIRC (Sistemi di Informazione in tema di Rischio Creditizio, di puntualità nei pagamenti e dei rischi correlati);
- dati finanziari, relativi ai pagamenti (es. IBAN), 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 contenziose, alla cessione del credito;
- dati relativi all'immagine (es. foto su carta d'identità) e registrazioni vocali (es. registrazioni di ordini telefonici);
- altri dati riconducibili alle categorie sopra indicate (es. dati catastali).

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 comunicati a:

- 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 marketing, società di recupero crediti il cui elenco è disponibile sul sito internet del Titolare, studi professionali, esercenti servizi di default, società di brokeraggio, compagnie di assicurazioni);
- 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 e all'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente - ARERA.; i dati catastali verranno comunicati all'Anagrafe Tributaria);
- istituti bancari (nei casi previsti) per la gestione degli incassi.

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 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.

I dati anagrafici non strettamente necessari all'esecuzione del contratto e i dati relativi ad interessi e passioni trattati per esclusive finalità di marketing e profilazione a scopo di marketing, sono conservati:

- in vigore del contratto per 48 mesi dalla raccolta/aggiornamento del dato;
- dopo la cessazione dell'ultimo contratto per 48 mesi dall'adempimento conclusivo dello stesso. L'indice di solvibilità è conservato per 24 mesi dal giorno del calcolo (quotidiano) e l'ultimo valore viene conservato per 5 anni dalla cessazione del contratto/dall'ultimo adempimento legato al contratto. Il periodo di conservazione definito per gli eventi considerati per il calcolo dell'indice di solvibilità è pari a 10 anni dalla cessazione del contratto/ultimo adempimento legato al contratto.

Le registrazioni telefoniche saranno conservate per 72 ore.

In caso di contenzioso i tempi di conservazione sopra indicati potranno essere estesi 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.

Previo Suo specifico consenso, le attività di marketing potranno essere realizzate attraverso modalità di contatto tradizionali, quali posta cartacea e telefonate con operatore, o con modalità di contatto automatizzate, quali e-mail, SMS, MMS, fax e telefonate senza operatore.

La profilazione a scopo di marketing (analisi delle abitudini e delle scelte di consumo) avviene mediante un processo automatizzato allo scopo di studiare e analizzare i profili comportamentali e gli aspetti caratterizzanti la base clienti per ottimizzare le attività promozionali di prodotti e servizi.

La verifica della solvibilità dei clienti viene condotta, mediante un processo decisionale automatizzato che calcola l'indice di solvibilità tenendo conto di tutti gli eventi negativi (es. solleciti, insoluti, calcolo interessi, depennamenti, piani di rientro, affidi, ecc.) che caratterizzano lo storico dei pagamenti o di eventuali azioni legate alle attività di recupero del credito messe in atto dal Titolare.

Il sistema aziendale monitora lo stato dei pagamenti del cliente e, qualora rilevi la sussistenza di crediti scaduti e non saldati, inibisce rinnovi contrattuali o nuove attivazioni di servizi. In ipotesi di regolarità nei pagamenti relativi a forniture, inibisce il perfezionamento di contratti nuovi qualora sussistano pregiudizievoli o protesti in capo al soggetto richiedente il nuovo servizio.



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.

Il consenso rilasciato per lo svolgimento di attività di marketing con modalità di contatto automatizzate (a titolo esemplificativo sms, mms, fax, fonia, 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 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. Per esercitare i Suoi diritti potrà inviare richiesta scritta al Titolare del trattamento o al Responsabile della Protezione dei Dati, indicando la Società del Gruppo A2A destinataria della richiesta.

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 necessari all'esecuzione del contratto sono da Lei conferiti, osservati dal Titolare, e il mancato conferimento impedisce di dar corso al rapporto contrattuale.

Tutti i dati personali necessari per finalità di marketing e profilazione (es. interessi e passioni) sono da Lei conferiti, e il mancato conferimento non impedisce di dar corso al rapporto contrattuale, ma preclude la possibilità di inviarLe comunicazioni di natura commerciale.



11. Processi decisionali automatizzati

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.