

PRIVACY

Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi degli artt. 13 e 14 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 RetiPiù S.r.l. con sede in via Giusti, 38 - 20832, Desio (MB).

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@retipiu.it.

3. Perché vengono trattati i dati personali?

Finalità del trattamento	Base giuridica del trattamento
Svolgere tutte le attività connesse alla gestione delle chiamate effettuate dagli utenti nei confronti del centralino (es. gestire le richieste di informazioni, le segnalazioni di guasti e/o anomalie della rete di fornitura e/o dispersioni di gas, gestire le chiamate di pronto intervento sulla rete gas ed elettrica, ecc.).	L'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è o sarà parte o l'esecuzione di misure precontrattuali.
Effettuare la registrazione delle chiamate pervenute al numero verde dedicato al servizio di pronto intervento.	L'adempimento di un obbligo di legge.
Difendere un diritto in sede giudiziaria e prevenire le frodi.	Il legittimo interesse del Titolare alla difesa e alla prevenzione dalle frodi.
Rispondere ad eventuali richieste provenienti dalle Autorità ed enti competenti.	L'adempimento di un obbligo di legge.

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. numero di telefono, indirizzo email);
- dati di consumo relativi alla fornitura (es. tipologia fornitura, POD, PDR, consumi);
- dati relativi alle registrazioni vocali (es. registrazioni di chiamate telefoniche al centralino di Pronto Intervento);
- altri dati riconducibili alle categorie sopra indicate (es. dati attinenti a condizioni di non disalimentabilità).

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/a.

Le chiamate pervenute al numero verde del pronto intervento gas ed elettricità sono registrate come disposto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con specifiche delibere (Delibera 27 dicembre 2019 569/2019/R/gas e Delibera 27 dicembre 2023 617/2023/R/eel e s.m.i.).

6. 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 (es. società che prestano servizi informatici, società che svolgono attività tecnico/operative sugli impianti di distribuzione);
- Amministrazioni pubbliche, Autorità ed Enti competenti (es. Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente – ARERA).

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., quale società capo gruppo, Unareti S.p.A. nominate responsabili del trattamento, ai fini dell'erogazione dei servizi infragruppo contrattualizzati.

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

7. I dati sono trasferiti in paesi terzi?

I Suoi dati personali saranno trattati all'interno dello Spazio Economico Europeo ("SEE"). Qualora si rendesse necessario 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.

8. Per quanto tempo i dati sono conservati?

Verranno applicate le seguenti tempistiche di conservazione:

- i dati raccolti nell'Area Clienti per 10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione;
- i dati relativi alle segnalazioni di guasti per 5 anni dal 1 gennaio dell'anno successivo a quello in cui la comunicazione è stata effettuata;
- le registrazioni telefoniche delle chiamate di pronto intervento per 5 anni dal 1 gennaio dell'anno successivo a quello in cui la registrazione è stata effettuata;
- i reclami e le richieste di informazione su contratti e preventivi per 10 anni dall'evasione del reclamo/riscontro su contratti e preventivi oppure dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto;

In caso di contenzioso o pre-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, 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 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).

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@retipiu.it o una comunicazione scritta indirizzata alla società del Gruppo 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.

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>.

10. Da quale fonte hanno origine i dati personali?

I dati personali raccolti tramite call center sono da Lei conferiti e l'eventuale rifiuto di fornirli impedisce di dar corso alle Sue richieste.