

## 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 Gelsia S.r.l. con sede legale in Seregno (MB), Via Palestro, n. 33, iscritta nel Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi col seguente numero di codice fiscale e Partita IVA 05970420963, R.E.A. MB n. 1854004 (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:

- clienti;
- ex clienti;
- potenziali clienti (di seguito, “prospect”).

Nel seguito, tali soggetti sono indicati come “interessati”.

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

Finalità del trattamento	Base giuridica del trattamento
Rispondere e dar seguito alle richieste dei soggetti che contattano il Contact Center	L'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è o sarà parte o l'esecuzione di misure precontrattuali.
Svolgere l'analisi dei livelli di qualità dei processi e dei servizi di assistenza erogati dal Titolare, tramite la registrazione a campione delle chiamate.	Il legittimo interesse del Titolare a garantire un elevato livello qualitativo e di efficientamento di gestione dei propri processi.
Difendere un diritto in sede giudiziaria e prevenire le frodi.	Il legittimo interesse del Titolare alla difesa e alla prevenzione dalle frodi.
Comunicare dati alle Autorità o agli Enti competenti.	L'adempimento di un obbligo di legge.

#### 5. 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 e-mail, indirizzo postale; indirizzo pec);
- altri dati riconducibili alle categorie sopra indicate.

#### 6. 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.

#### 7. 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 e di archiviazione;
- Amministrazioni pubbliche, Autorità ed Enti competenti (ad esempio: Agenzia delle Entrate, Acquirente Unico S.p.A., Anagrafe Tributaria, Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).

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, nominata responsabile del trattamento, ai fini dell'erogazione dei servizi infragruppo contrattualizzati;

- altre società del gruppo, operanti come autonomi titolari del trattamento, qualora Gelsia ricevesse richieste a sé erroneamente indirizzate ed evidentemente riferibili ad altra società appartenente al gruppo.

### 8. 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.

### 9. Per quanto tempo i dati sono conservati?

Ferme le tempistiche di utilizzo dei dati indicate al paragrafo 6, verranno applicate le seguenti tempistiche di conservazione:

Trattamento	Periodo di Conservazione
I dati necessari alla gestione delle segnalazioni/suggerimenti/richieste di informazioni.	10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o misura precontrattuale, nonchè dal momento di interruzione della prescrizione.
I dati trattati nell'ambito delle registrazioni telefoniche effettuate per l'analisi della qualità dei servizi agli utenti.	90 giorni

In caso di contenzioso o pre-contenzioso, tutti i tempi di conservazione sopra indicati, potranno essere estesi fino a 10 anni dalla definizione dello stesso.

### 10. 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), 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.

Inoltre, può opporsi alla comunicazione dei Suoi dati personali all'Arera 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@gelsia.it](mailto:privacy@gelsia.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.

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>.

#### **11. Da quale fonte hanno origine i dati personali?**

Tutti i dati personali necessari all'esecuzione del contratto sono da Lei conferiti, osservati dal Titolare, ovvero raccolti da altri soggetti (es. partner per l'esecuzione delle attività commerciali) e il mancato conferimento preclude la possibilità di dare esecuzione ai servizi richiesti.

*Le ricordiamo che nella sezione Informativa Privacy del sito [www.gelsia.it](http://www.gelsia.it) può sempre trovare l'ultima versione aggiornata dell'Informativa privacy.*