

COMUNICAZIONE AUTOLETTURA

MATRICOLA CONTATORE	CODICE POD*	DATA LETTURA	LETTURA

- Le informazioni necessarie all'autolettura sono reperibili nell'apposito box "AUTOLETTURA AD ESCLUSIONE DELLE UTENZE DIVISIONALI" delle bollette a conguaglio (saldo).

Se la Sua lettura sarà ritenuta valida, verrà utilizzata per la fatturazione dei consumi effettivi, ad esclusione dei contratti acqua divisionali.

Per le FAQ "Come leggere il contatore": www.a2acicloidrico.eu/home/cms/idrico/clienti/faq.html

MODALITA' E INOLTRO DEL RECLAMO/ DELLA RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Il presente modulo può essere inviato tramite posta ad A2A Ciclo Idrico S.p.A., Via Lamarmora 230, 25124 Brescia. In alternativa può essere consegnato ai nostri incaricati presso gli sportelli, oppure trasmesso via fax al numero 030.355.3204, Oppure inoltrato tramite mail agli indirizzi a2acicloidrico@a2a.eu o a2a.cicloidrigo@pec.a2a.eu.

PROCEDURE DI RICEVIMENTO E MODALITA' DI RISCONTRO

Ogni modulo viene protocollato e inviato all'ufficio competente che esamina il reclamo con l'eventuale collaborazione dell'unità organizzativa coinvolta dal problema. A2A Ciclo Idrico S.p.A. si impegna a rispondere per iscritto a ciascun reclamo nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalle Deliberazioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI) n. 655/2015/R/idr del 29/12/2015 e n. 217/2016/R/idr del 05/09/2016 recanti il tema della "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascun dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)".

Ogni risposta contiene il riferimento del reclamo, l'indicazione del nominativo e del recapito telefonico a cui chiedere eventuali chiarimenti, l'indicazione delle cause di non conformità del servizio e la descrizione delle eventuali azioni correttive.

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 Ciclo Idrico S.p.A. con sede a Brescia in Via Lamarmora, 230.



2. Responsabile della protezione dei dati personali

Il Titolare del trattamento ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD) che può essere contattato al seguente indirizzo di posta elettronica dpo.privacy@a2a.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, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'analisi ed il monitoraggio della qualità dei servizi di assistenza alla utenza 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;
- espletare tutte le attività necessarie al costante miglioramento del servizio (compreso lo svolgimento di sondaggi di gradimento all'evento).
- 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 all'esclusivo scopo di analizzare e monitorare la qualità dei processi e dei servizi di assistenza.

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);



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);

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.

- dati relativi alla fornitura (es. tipologia fornitura, POD, consumi);
- informazioni sulla solvibilità (es. solleciti, insoluti, calcolo interessi, depennamenti, piani di rientro, affidi, ecc.);
- dati finanziari, relativi ai pagamenti (es IBAN), al loro andamento periodico, all'esposizione debitoria anche residua; 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 eventualmente trattare:

- dati particolari (relativi allo stato di salute) per dar seguito a Sue specifiche richieste o per adempiere ad obblighi di legge;
- dati giudiziari (relativi a condanne penali) per adempiere a richieste provenienti dalle Autorità.



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 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 assolvimento di obblighi di legge (ad esempio, i Suoi dati potranno essere comunicati all'Agenzia delle Entrate, all'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente - ARERA e all'Acquirente Unico S.p.A.; 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.

L'indice di solvibilità è ricalcolato ogni 24 mesi 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 per la stipula del contratto saranno conservate per 10 anni.

Le registrazioni telefoniche per la qualità dei servizi al cliente saranno conservate per 30 giorni.

Le registrazioni telefoniche per reclami saranno conservate per 10 anni dall'evasione del reclamo o dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto.

Le registrazioni telefoniche per segnalazioni, suggerimenti o richieste di informazioni saranno conservati per 3 anni dalla risposta.

In caso di contenzioso il tempo di conservazione sopra indicato potrà essere esteso 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.

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 che caratterizzano lo storico dei pagamenti o di eventuali azioni legate alle attività di recupero del credito messe in atto dal Titolare.



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 (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.

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, ovvero legittimamente raccolti da altri soggetti (es. società di consulenza, di analisi o incaricate per specifiche rilevazioni), e il mancato conferimento impedisce di dar corso al rapporto contrattuale.

Il conferimento dei dati necessari ad applicare condizioni migliorative è strettamente necessario e la mancata raccolta dei medesimi determina l'impossibilità di applicare dette condizioni, pur non impedendo la stipulazione del contratto.



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.