

**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
AI SENSI DEGLI ARTT. 13 e 14 REG. EU 679/2016 ("GDPR")
- Informativa privacy call center per pronto intervento e segnalazione guasti -**

Con la seguente informativa DEA S.p.A. intende informarla che i dati personali saranno raccolti e trattati nel pieno rispetto:

- del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio in materia di protezione dati personali (c.d. *GDPR*);
- nonché della normativa nazionale sulla protezione dati personali (*D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018*).

1. INTERESSATI

Gli utenti e non che si rivolgono al call center DEA per pronto intervento elettricità e segnalazione guasti illuminazione pubblica tramite il n. 800 990 490.

2. IDENTITÀ E DATI DI CONTATTO DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Titolare del trattamento dei dati è:

Distribuzione Elettrica Adriatica S.p.A. (DEA S.p.A.)

Via Guazzatore 159

60027 – Osimo (AN)

P. IVA 02605800420

E-mail: info@deaelettrica.it

PEC: dea@pec.deaelettrica.it

3. IDENTITÀ E DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Ai sensi degli artt. 37 e seguenti GDPR, Astea S.p.A. ha nominato quale Responsabile della Protezione dei Dati (RPD):

Stefano Evangelista

Via Guazzatore 163

60027 – Osimo (AN)

tel. 071-7247240

E-mail: dpo@gruppoastea.it

4. OGGETTO DEL TRATTAMENTO.

I dati che verranno trattati sono: dati personali comuni: nome e cognome, indirizzo, numero del chiamante, codice cliente e ogni altro dato funzionale alla corretta gestione delle segnalazioni di anomalie, guasti, e interruzioni della fornitura di energia elettrica. Le conversazioni telefoniche saranno registrate.

5. FONTI, FINALITÀ, BASI GIURIDICHE, PERIODO DI CONSERVAZIONE E NATURA DEL CONFERIMENTO.

I dati personali che verranno acquisiti dagli operatori del call center dovranno rispettare: le finalità, basi giuridiche e il periodo di conservazione indicati nella seguente tabella.

Distribuzione Elettrica Adriatica Spa

società di distribuzione di energia elettrica
sede legale in via Guazzatore 159, Osimo (AN)
codice fiscale e partita iva 02605800420
iscritta al registro delle imprese di AN n. 02605800420 e R.E.A. 200978
capitale sociale euro 3.225.806,00 i.v.

www.deaelettrica.it

dea@deaelettrica.it



Finalità del trattamento	Base giuridica	Periodo conservazione dati	Natura del conferimento
<p>I dati personali saranno trattati per le seguenti finalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le informazioni necessaria alla gestione della richiesta di pronto intervento o segnalazione di guasto. • Adempiere agli obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria e disposizioni impartite dalle Autorità (ARERA). 	<p>Il trattamento dei dati personali si basa sulla seguente base giuridica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adempimento obbligo di legge. 	<p>I dati sono conservati per cinque anni.</p>	<p>Il conferimento dei dati è obbligatorio, in virtù dell'obbligo di legge dettato dalle delibere ARERA sulla continuità e qualità del servizio elettrico.</p>

6. DESTINATARI O CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI

I dati vengono trattati dalla società Telekottage Plus S.r.l. in qualità di responsabile esterno del trattamento. I dati personali, comprese le registrazioni, potranno essere comunicati a società del Gruppo Astea e/o a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo. Inoltre, i dati potranno essere comunicati alle autorità di controllo (es. ARERA e Guardia di finanza) in caso di attività di ispezione o alle pubbliche autorità qualora richiesto.

7. TRASFERIMENTO DATI VERSO UN PAESE TERZO E/O UN'ORGANIZZAZIONE INTERNAZIONALE

I Suoi dati **non** saranno oggetto di trasferimento **al di fuori dello spazio europeo**.

8. MODALITÀ DI TRATTAMENTO

I dati raccolti verranno trattati con adeguata strumentazione elettronica e/o in modalità cartacea, garantendo in entrambi i casi, il rispetto delle adeguate misure di sicurezza volte a garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati.

9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

Lei potrà far valere i propri diritti come espressi dagli artt. 15 e ss. GDPR rivolgendosi al Titolare del Trattamento, scrivendo all'indirizzo info@deaelettrica.it, o al Responsabile della Protezione dei Dati, scrivendo all'indirizzo dpo@gruppoastea.it. A titolo esemplificativo, Lei ha il diritto, in qualunque momento, di chiedere ove applicabile:

- Art. 15 - Accesso: la conferma che sia o meno in essere un trattamento di dati che La riguardano;
- Art. 16 - Rettifica: può chiedere di rettificare o integrare i dati in nostro possesso, qualora inesatti;

- Art. 17 - Cancellazione/oblio: può chiedere che i Suoi dati trattati vengano cancellati, qualora non siano più necessari alle finalità dell'Ente o revocare il consenso laddove prestato;
- Art. 18 - Limitazione: può chiedere la limitazione del trattamento dei Suoi dati personali, quando ricorre una delle condizioni di cui all'art. 18 del GDPR;
- Art. 20 – Portabilità: nei casi previsti dalla normativa vigente può chiedere di trasmettere i Suoi dati a un altro titolare del trattamento;
- Art. 21 - Opposizione: può chiedere l'opposizione al trattamento dei dati, tranne qualora il Titolare tratti i dati per motivi legittimi cogenti che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato.

L'esercizio di tali diritti sarà effettuabile conformemente alle disposizioni di legge e potrà essere **ritardato, limitato o escluso con comunicazione motivata e resa senza ritardo all'interessato**, a meno che la comunicazione possa compromettere la finalità della limitazione stessa, per il tempo e nei limiti in cui ciò costituisca una misura necessaria e proporzionata (art. 23 GDPR), tenuto conto dei diritti fondamentali e degli interessi legittimi dell'interessato, al fine di salvaguardare la riservatezza dell'identità del segnalante.

10. RECLAMO

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo e giurisdizionale, se ritiene che il trattamento dei dati che la riguardano, violi quanto previsto dal GDPR, ai sensi dell'art. 15 lettera f) GDPR, Lei ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).

Luogo, Osimo

Data, 22.06.2023