

INFORMATIVA PRIVACY

Servizio di pronto intervento

Nell'ambito del servizio di fornitura di gas e acqua Erogasmet S.p.a. offre un servizio di pronto intervento con attivazione telefonica per risolvere problemi legati alla fornitura del gas e dell'acqua quali per esempio: possibili perdite, interruzione o irregolarità nella fornitura, danni agli impianti di distribuzione.

Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati ("General Data Protection Regulation", in seguito "Regolamento") si informano i soggetti che chiamano il servizio di pronto intervento che le chiamate telefoniche pervenute al numero verde sono per legge registrate. La registrazione è infatti obbligatoria in ragione di quanto previsto dalla "Regolazione della Qualità dei servizi di Distribuzione e misura del Gas (RQDG)" dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

In particolare, vengono registrate le seguenti chiamate telefoniche: a) chiamate telefoniche verso il centralino di pronto intervento; b) chiamate telefoniche tra l'operatore del centralino di pronto intervento e reperibile di zona; c) conversazioni telefoniche tra reperibile di zona e chiamante, instaurata dall'operatore di centralino al fine di classificare la richiesta di pronto intervento.

La consultazione potrà avvenire, a fini probatori, solo nei seguenti casi: in caso di richiesta da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e/o dell'Autorità Giudiziaria; per dirimere eventuali controversie o reclami; nonché per valutare la qualità del servizio offerto dal fornitore, opportunamente nominato Responsabile del trattamento ai sensi dell'articolo 28 del Regolamento, a cui è esternalizzato il Servizio di Pronto Intervento¹.

La registrazione delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento è obbligatoria in ragione della legislazione applicabile nel mercato dell'energia elettrica e del gas. Un messaggio automatico informa il chiamante che la telefonata è oggetto di registrazione. Stante il carattere di urgenza che la telefonata potrebbe avere, il messaggio automatico non fornisce ulteriori elementi descrittivi. Tale documento, pertanto integra e dettaglia, l'informativa semplificata resa in occasione della chiamata.

La raccolta di dati personali mediante tali sistemi di registrazione avviene tramite apparecchiature di controllo conformi alle norme vigenti e nel pieno rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità degli interessati, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

Le registrazioni sono conservate in modo ordinato ed accessibile fino allo scadere del quinto anno solare successivo a quello della registrazione della telefonata conformemente alle prescrizioni della "Regolazione della Qualità dei servizi di Distribuzione e misura del Gas (RQDG)" sopra citata adottando tutte le idonee e preventive misure di sicurezza al fine di ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. Le registrazioni verranno conservate per un periodo maggiore nel caso in cui si debba aderire ad una specifica richiesta investigativa dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e/o dell'Autorità Giudiziaria.

La registrazione della telefonata non sarà diffusa, trasferita all'estero né comunicata a terzi, salvo specifiche richieste dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e/o dell'Autorità Giudiziaria.

Relativamente ai Suoi dati personali la informiamo che può esercitare i seguenti diritti:

1. Accesso alle seguenti informazioni:
 - a. finalità del trattamento,
 - b. categorie di dati personali in questione,
 - c. destinatari o categorie di destinatari a cui tali dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali,
 - d. esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
2. Rettifica, con ciò intendendo:
 - a. correzione dei dati personali inesatti che la riguardano senza giustificato ritardo,
 - b. integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa;
3. cancellazione dei dati che la riguardano senza ingiustificato ritardo, se:
 - a. i dati non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati,

¹ Conformemente alle disposizioni di cui all'art. 28 del Regolamento (U.E.) 2016/679 il fornitore, il cui nominativo è disponibile su richiesta, è stato opportunamente nominato Responsabile del trattamento.

- b. è formulata una revoca del consenso e non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento,
 - c. lei si oppone al trattamento e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento,
 - d. i dati personali sono stati trattati illecitamente,
 - e. i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale,
 - f. i dati personali sono stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione;
4. limitazione del trattamento:
- a. qualora contesti l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento di verificare l'esattezza di tali dati personali
 - b. quando il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo,
 - c. quando i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria, benché il titolare non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, qualora lei si opponga al trattamento in virtù del diritto di opposizione;
5. Ricevere notifica in caso di avvenuta rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento;
6. Portabilità dei dati, ovvero diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che la riguardano e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento, qualora:
- a. il trattamento si basi sul consenso espresso dell'interessato per una o più specifiche finalità o avvenga in ragione di un contratto siglato con l'interessato e
 - b. il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati;
7. Opposizione in qualunque momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che la riguardano.

Lei ha altresì il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Per esercitare tali diritti può rivolgersi al Titolare del trattamento scrivendo a Erogasmet Spa, via Vittorio Emanuele II, n. 4/28 – 25030 Roncadelle (BS). La Società ha nominato un Responsabile per la Protezione dei Dati, nominato ai sensi dell'art. 37 del Regolamento, contattabile all'indirizzo di posta elettronica erogasmet.dpo@avvera.it.