

## Informativa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679 e della normativa italiana di armonizzazione.

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 (in seguito, anche, "GDPR") e della normativa italiana di armonizzazione, viene precisato che i Suoi dati personali vengono raccolti e trattati a seconda della società competente, da:

- IRETI S.p.A., con sede legale in Via Piacenza, 54 – 16138 Genova;
- IRETI Gas S.p.A., con sede legale in Strada Santa Margherita 6/A, 43123 Parma,

in qualità di Titolare del trattamento (di seguito congiuntamente il "Titolare"), che per tale ragione rende le informazioni relative al trattamento dei Suoi dati.

### **1. Finalità del trattamento.**

Il Titolare del trattamento La informa che i dati da Lei forniti saranno trattati, a seconda della tipologia della Sua richiesta (richiesta di prestazione di servizi o richiesta di pronto intervento), per le seguenti finalità:

- a) Finalità di gestione richiesta di servizi** e in particolare:
  - Gestire la Sua richiesta di prestazione di servizi (a titolo esemplificativo: attivazione, voltura, cessazione del contratto, richiesta di connessione di un nuovo stabile) o la Sua richiesta di reclamo o di informazioni.
  - InviarLe comunicazioni strettamente funzionali alla Sua richiesta.
- b) Finalità di gestione richiesta di pronto intervento** e in particolare:
  - FornirLe le informazioni, l'assistenza e le prestazioni da Lei richieste all'atto della telefonata al numero di pronto intervento.
- c) Verifica della qualità del servizio reso (indagini di "Customer Satisfaction")**

IRETI Gas potrà inoltre contattarLa al fine di effettuare indagini circa la rilevazione del grado di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi prestati alla clientela. È Sua facoltà rispondere o meno al questionario. Un eventuale rifiuto non comporterà alcuna conseguenza. I dati personali verranno utilizzati solo per finalità di ricerca statistica, non verranno usati né ceduti a terzi per altri scopi. Le informazioni saranno trattate sotto forma di statistiche aggregate in modo che non sia possibile risalire all'identità del Cliente o collegare ad essa le risposte.

### **2. Categoria dei dati raccolti, conferimento al trattamento dei dati e conseguenze dell'eventuale rifiuto.**

I dati raccolti e trattati dal Titolare per assolvere le finalità di cui al paragrafo 1 lettera a. (Finalità di gestione richiesta di servizi) sono i dati anagrafici del richiedente e, a seconda del servizio richiesto, i dati di contatto, fiscali e contrattuali del richiedente.

I dati raccolti e trattati dal Titolare per assolvere le finalità di cui al punto 1 lettera b. (Finalità di gestione richiesta di pronto intervento) sono i dati anagrafici del richiedente e la motivazione della chiamata.

I dati raccolti e trattati dal Titolare per assolvere le finalità di cui al paragrafo 1 lett. c. (Finalità di verifica della qualità del servizio reso) sono: dati anagrafici e di contatto (nome e cognome; numero di telefonia fissa, numero di telefonia mobile).

I dati personali sono raccolti direttamente presso l'Interessato.

Il conferimento dei dati personali è necessario per il perseguimento delle finalità di cui al paragrafo 1 lettera a. (Finalità di gestione di servizi), lettera b. (Finalità di gestione richiesta di pronto intervento). Un Suo eventuale rifiuto o il conferimento d'informazioni inesatte e/o incomplete impedirà di fornirLe le informazioni, l'assistenza e le prestazioni da Lei richieste.

La informiamo che la base giuridica del trattamento di cui al paragrafo 1 lettera a. identificata dal Titolare è l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o l'esecuzione di misure precontrattuali adottate su

richiesta dello stesso ai sensi dell'articolo 6, lettera b) del GDPR. La base giuridica del trattamento di cui al paragrafo 1 lettera b. identificata dal Titolare è l'adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare del trattamento, ai sensi dell'articolo 6, lettera c) del GDPR.

In virtù delle valutazioni effettuate circa il bilanciamento d'interesse tra Titolare e interessato, il trattamento dei dati per le finalità di cui al paragrafo 1 lett. c. (Finalità di verifica della qualità del servizio reso) si fonda, ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lett. f) del GDPR, sul legittimo interesse del Titolare del trattamento.

Lei potrà in ogni caso opporsi ai sensi dell'art. 21 par. 1 del GDPR al trattamento dei Suoi dati personali per le finalità di cui al paragrafo 1 lett. c., contattando in qualunque momento il Titolare del trattamento ai recapiti indicati al successivo paragrafo 6.

### **3. Modalità del trattamento e termini di conservazione dei dati**

I dati raccolti saranno trattati e conservati sia su supporto cartaceo sia con l'ausilio di strumenti automatizzati secondo logiche strettamente correlate alle finalità sopraindicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

I dati personali saranno conservati dal Titolare nel pieno rispetto dei principi di necessità, minimizzazione, limitazione della conservazione, mediante l'adozione di misure tecniche e organizzative adeguate al livello di rischio dei trattamenti, per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità di cui sopra per le quali sono trattati e comunque per il periodo previsto dalla legge nel rispetto della vigente normativa in tema di protezione dei dati personali, decorso tale periodo i dati saranno cancellati e/o resi anonimi.

In particolare, i dati personali forniti saranno trattati e conservati per un periodo di tempo determinato nel rispetto dei seguenti criteri: (i) esaurimento delle finalità perseguite; (ii) obblighi di conservazione stabiliti dalla legge o derivanti da richieste dell'Autorità; (iii) eventuale esercizio di diritti del Titolare del trattamento in sede di giudizio.

### **4. Ambito di comunicazione, trasferimento all'estero e diffusione dei dati personali**

Il trattamento dei dati personali sarà effettuato dal personale interno del Titolare, in qualità di Incaricato del trattamento. Inoltre, il trattamento dei dati personali potrà essere effettuato da società di fiducia del Titolare del trattamento, in qualità di responsabili del trattamento. Il loro elenco è costantemente aggiornato ed è disponibile, su richiesta, inviando una comunicazione ai contatti indicati al successivo par. 6.

I dati raccolti ed elaborati non vengono trasferiti presso Società o altre entità al di fuori dello Spazio Economico Europeo.

I dati personali non saranno in alcun modo diffusi.

### **5. Diritti dell'interessato**

In relazione al trattamento dei dati, è Sua facoltà esercitare i diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del GDPR, (riprodotti in forma abbreviata in calce alla presente policy). Per l'esercizio dei Suoi diritti può rivolgersi al Titolare del trattamento inviando una comunicazione scritta via posta o e-mail agli indirizzi di cui al successivo paragrafo 6.

### **6. Titolare e Responsabile della protezione dei dati**

Titolare del trattamento, a seconda della società competente, è:

- IRETI S.p.A., con sede legale in Via Piacenza, 54 – 16138 Genova;
- IRETI Gas S.p.A. con sede legale in Strada Santa Margherita 6/A, 43123 Parma.

Per contattare i Titolari, esercitare i diritti di cui agli artt. 15 a 22 o conoscere l'elenco completo ed aggiornato dei responsabili del trattamento nominati dal Titolare, si invii una comunicazione, a seconda della società di riferimento, all'indirizzo e-mail:

- per IRETI S.p.A.: [privacy.ireti@gruppoiren.it](mailto:privacy.ireti@gruppoiren.it);
- per IRETI Gas S.p.A.: [privacy.iretigas@gruppoiren.it](mailto:privacy.iretigas@gruppoiren.it).

Il Responsabile della protezione dei dati personali (DPO) è una persona appartenente al Gruppo IREN.

Ogni contatto con il Responsabile della Protezione dei dati personali (DPO) potrà avvenire inviando una e-mail a: [dpo@gruppoiren.it](mailto:dpo@gruppoiren.it).

## **DIRITTI DELL'INTERESSATO**

### **Articoli da 15 a 22 Regolamento Europeo 2016/679**

Ai sensi degli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679, l'interessato ha diritto di ottenere dal titolare l'accesso, la rettifica, l'integrazione o la cancellazione (c.d. diritto all'oblio) dei suoi dati personali; il diritto di ottenere la limitazione del trattamento e il diritto alla portabilità dei dati, il diritto di opposizione al trattamento dei dati personali, compresa la profilazione ed infine, il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante.

Ultimo aggiornamento: settembre 2023