



INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE 2016/679 (GDPR)
Servizio di Pronto Intervento

Interessati

La presente informativa è rivolta a tutti i soggetti che contattano il numero di Pronto Intervento di ASM Tione per la segnalazione di guasti, anomalie e richieste di intervento.

Titolare del trattamento

Azienda Servizi Municipalizzati di Tione – ASM Tione
Via Stenico, 11
38079 - Tione di Trento (TN)
Tel. 0465 321 066
Fax 0465 324 239
E-mail: asm@asmtione.it
WebSite: www.asmtione.it
C.F. e P.IVA 01531350229

Data Protection Officer

Il Titolare ha nominato il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO), contattabile al seguente indirizzo e-mail:
dpo@asmtione.it

Dati personali trattati

Nell'ambito della gestione delle chiamate e delle segnalazioni, ASM Tione tratta dati personali comuni quali:

- dati identificativi dell'utente (nome e cognome)
- recapiti telefonici
- dati identificativi della fornitura (POD/matricola contatore, codice utente/cliente)
- indirizzo e ubicazione dell'impianto o del punto di intervento
- informazioni tecniche relative al guasto o all'anomalia segnalata
- eventuali ulteriori dati comunicati spontaneamente dall'interessato

La conversazione telefonica è oggetto di registrazione.

Le registrazioni sono effettuate esclusivamente per finalità di tracciabilità, documentazione dell'attività svolta e tutela del Titolare, nonché per adempiere agli obblighi previsti dalla normativa di settore imposta da ARERA, applicabile ai servizi di distribuzione e pronto intervento.

Base giuridica – Finalità – Natura del conferimento

1. Adempimento di obblighi legali

Il trattamento è altresì necessario per:

- adempiere a obblighi previsti da leggi, regolamenti e disposizioni delle Autorità competenti, in particolare all'Allegato A alla deliberazione 617/2023/R/eel art.4 emanato da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente);
- garantire la tracciabilità delle segnalazioni di pronto intervento;
- documentare le comunicazioni intercorse nei casi previsti dalla normativa di settore.

In tali casi il conferimento dei dati è obbligatorio.

2. Legittimo interesse del Titolare

ASM Tione può trattare i dati per:

- documentare le richieste ricevute e le attività svolte;
- tutelare i propri diritti in sede giudiziaria o stragiudiziale;
- migliorare l'organizzazione e la qualità del servizio.

In relazione a tali finalità, l'interessato può esercitare il diritto di opposizione nei limiti previsti dall'art. 21 GDPR.

Modalità di trattamento

I dati sono trattati con strumenti informatici e cartacei, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza e trasparenza.

Sono adottate misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati.

La chiamata è preceduta da messaggio informativo automatico che comunica la registrazione.

Destinatari dei dati

I dati personali sono trattati da personale interno espressamente autorizzato e adeguatamente istruito.

Il trattamento può essere effettuato, per conto del Titolare, da soggetti terzi che svolgono attività strumentali alla gestione del servizio, ad esempio:

- fornitori di servizi informatici;
- consulenti legali o tecnici.

Tali soggetti operano quali Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR.

I dati possono essere comunicati ad Autorità pubbliche, Organi di vigilanza o soggetti istituzionali nei casi previsti dalla legge.

I dati personali non sono oggetto di diffusione.

Trasferimento di dati fuori dall'Unione Europea

I dati personali sono trattati e conservati all'interno dell'Unione Europea.

Periodo di conservazione

I dati personali e le registrazioni telefoniche sono conservati per un periodo massimo di 5 anni dalla loro acquisizione, salvo eventuali ulteriori obblighi di conservazione previsti dalla normativa vigente o esigenze connesse alla tutela giudiziaria.

Diritti dell'interessato

L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli artt. 15 e seguenti del GDPR, tra cui:

- diritto di accesso;
- diritto di rettifica;
- diritto alla cancellazione nei casi previsti;
- diritto alla limitazione del trattamento;
- diritto di opposizione;
- diritto alla portabilità dei dati, ove applicabile.

Le richieste possono essere inviate ai recapiti del Titolare sopra indicati o al DPO.

L'interessato ha inoltre diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali ai sensi dell'art. 77 GDPR.