Ai sensi dell'**articolo 13 del Regolamento Europeo 2016/679** del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei Dati personali, nonché alla libera circolazione di tali Dati, si rimette la seguente Informativa.

AP Reti Gas Nord Ovest S.p.A., con sede in Pieve di Soligo (TV), via Verizzo n. 1030 (di seguito la "Società"), in qualità di gestore del servizio di distribuzione gas, ai sensi degli articoli 4, n. 7) e 24 del Regolamento UE 2016/679, informa di essere Titolare del Trattamento dei Dati personali che saranno forniti dai soggetti che, tramite chiamata al numero verde dedicato, usufruiranno del Servizio di Pronto Intervento.

1. Finalità del Trattamento

I Dati vengono acquisiti e trattati nel rispetto delle regole fissate dal Regolamento, per:

a) gestire e svolgere le attività connesse al Pronto Intervento, finalizzate alla messa in sicurezza degli impianti di distribuzione gas e alla risoluzione delle anomalie segnalate e/o altrimenti riscontrate;

b) dar seguito agli ulteriori obblighi in capo alla Società (es. dichiarazioni di emergenza e/o incidente da gas, report ad ARERA, attivazione servizi di emergenza, ecc.);

c) l'espletamento della verifica qualitativa delle prestazioni erogate da AP Reti Gas Nord Ovest S.p.A. nell'ambito dei Trattamenti di cui ai punti a) e b). Tale verifica, realizzata mediante intervista telefonica, si ritiene inclusa nell'adempimento degli obblighi contrattuali e normativi in quanto mirata esclusivamente a verificare le prestazioni erogate, al solo fine di garantire un adeguato livello qualitativo, perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo e risolvere eventuali criticità o inefficienze che avessero ad emergere;

d) rispondere ad eventuali reclami e/o richieste di informazioni conseguenti al servizio di Pronto Intervento, che avessero a pervenire.

2. Categoria dei Dati raccolti, natura del conferimento dei Dati e conseguenze dell'eventuale rifiuto

I Dati trattati dalla Società per adempiere alle finalità di cui ai punti a), b), c) e d) sono essenzialmente Dati anagrafici (es. nome, cognome, indirizzo), di contatto (es. recapito telefonico) e di ubicazione / identificazione dell'utenza (es. indirizzo di fornitura, matricola misuratore, codice Punto di Riconsegna, ecc.), nonché, nell'evenienza, relativi alla società di vendita fornitrice (ove il richiedente il servizio sia un Cliente finale), acquisiti dagli Interessati o a seguito di segnalazione telefonica, al numero verde dedicato, oppure direttamente in loco dall'operatore incaricato dell'intervento.

Salvo casi eccezionali, non vengono in considerazione Dati particolari di cui all'art. 9 del

Regolamento.

Si ricorda che, in adempimento ad un obbligo legale al quale è soggetta la Società, dettato dalla normativa di settore, **tutte le chiamate effettuate al numero verde del Pronto Intervento sono registrate.**

Il conferimento dei Dati personali per le finalità di cui al paragrafo 1, lett. a) e b) è sempre necessario. L'eventuale rifiuto dell'Interessato potrebbe comportare l'impossibilità per AP Reti Gas Nord Ovest S.p.A. di eseguire gli adempimenti previsti in proprio capo dalla normativa vigente, dunque l'impossibilità di svolgere compiutamente il servizio di Pronto Intervento.

Il conferimento dei Dati personali per le finalità di cui al paragrafo 1, lett. c) è sempre necessario per permettere ad AP Reti Gas Nord Ovest S.p.A. di adempiere puntualmente alle prescrizioni normative e/o contrattuali, quindi mantenere un adeguato livello qualitativo delle prestazioni erogate, perseguendo l'obiettivo del miglioramento continuo e consentendo la risoluzione di eventuali criticità o inefficienze che avessero ad emergere. L'eventuale rifiuto comporta l'impossibilità per AP Reti Gas Nord Ovest S.p.A. di verificare la qualità della prestazione fornita e/o di individuare e risolvere eventuali criticità o inefficienze.

Il conferimento dei Dati personali per le finalità di cui al paragrafo 1, lett. d) è necessario per consentire ad AP Reti Gas Nord Ovest S.p.A. di dare riscontro ai reclami e/o alle richieste di informazioni. L'eventuale rifiuto dell'Interessato determina l'impossibilità di fornire riscontro.

La base giuridica dei Trattamenti di cui paragrafo 1, lettera a), identificata dal Titolare, è quella prevista dall'art. 6, lettere "b", "c", "d" e "e" del Regolamento, quindi per:

- l'esecuzione di un contratto di cui l'Interessato è parte;
- l'adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare del Trattamento;
- la salvaguardia degli interessi vitali dell'Interessato o di un'altra persona fisica;
- l'esecuzione di un compito di interesse pubblico cui è investito il Titolare del Trattamento.

La base giuridica dei Trattamenti di cui paragrafo 1, lettera b), c) e d), identificata dal Titolare, è quella prevista dall'art. 6, lettere "b" e "c" del Regolamento, quindi per:

- l'esecuzione di un contratto di cui l'Interessato è parte;
- l'adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare del Trattamento.

3. Modalità di Trattamento e di conservazione dei Dati

I Dati raccolti saranno trattati e conservati sia con l'ausilio di strumenti automatizzati (modalità preminente), sia, eventualmente, su supporto cartaceo, secondo logiche strettamente correlate alle finalità sopraindicate, e, comunque, in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza per il

periodo strettamente necessario a conseguire le finalità per cui sono stati raccolti, nonché per l'adempimento degli obblighi legali gravanti sul Titolare, secondo i principi di minimizzazione del Trattamento.
Il criterio utilizzato per determinare tale periodo è improntato al rispetto dei termini consentiti dalle leggi applicabili, nonché dal principio di limitazione della conservazione previsto dal Regolamento.
Si precisa che, per le finalità sopra specificate, alcuni Dati potranno essere conservati anche successivamente alla cessazione delle attività nei riguardi dell'Interessato, per il tempo strettamente necessario agli adempimenti legali e/o contrattuali, ovvero per la tutela dei diritti e degli interessi legittimi del Titolare del Trattamento.

Si precisa inoltre che i Dati personali eventualmente raccolti nel corso dell'attività telefonica di verifica qualitativa delle prestazioni erogate da AP Reti Gas Nord Ovest S.p.A. saranno conservati dalla società che gestisce il call center dedicato all'effettuazione delle chiamate per un periodo estremamente limitato e, comunque, saranno da quest'ultima resi al Titolare del Trattamento in forma anonima e riferiti esclusivamente al codice del Punto di Riconsegna (PdR).

4. Ambito di comunicazione, trasferimento all'estero e diffusione dei Dati personali

Il Trattamento dei Dati personali sarà effettuato dal personale del gestore affidatario del servizio di gestione del centralino e/o dell'appaltatore eventualmente affidatario del Servizio di Pronto Intervento, nonché dal personale interno del Titolare, in qualità di Incaricato al Trattamento.
Inoltre, il Trattamento dei Dati personali potrà essere effettuato da altre Società del Gruppo Ascopiave (essenzialmente quelle operanti nel settore della distribuzione del gas), nell'ambito di rapporti di Contitolarità ai sensi dell'art. 26 del Regolamento.
L'elenco dettagliato ed aggiornato dei Contitolari e dei Responsabili del Trattamento nominati da AP Reti Gas Nord Ovest S.p.A. è disponibile, su richiesta, inviando una comunicazione all'indirizzo del Titolare medesimo (sotto indicato), ovvero una e-mail a privacy@ascopiave.it.

I Dati potranno essere comunicati ad enti, autorità, o soggetti terzi solo qualora la comunicazione sia necessaria in ragione della situazione concreta (es. qualora sia necessario allertare i servizi di emergenza), oppure sia obbligatoria in forza di legge, o di altra disposizione normativa cogente (es. regolazione sancita dall'Autorità di settore), ivi incluso l'ambito di prevenzione/repressione di qualsiasi attività illecita.
I Dati personali non saranno in alcun modo diffusi, salvi i casi di obbligo normativo.

5. Diritti dell'Interessato

In relazione al Trattamento dei Dati, è facoltà di ogni Interessato esercitare i seguenti diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del Regolamento: diritto di accesso, diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione del Trattamento, diritto a vedersi notificare la rettifica, la cancellazione dei Dati personali, o la limitazione del Trattamento, diritto alla portabilità dei Dati, diritto di opposizione al Trattamento, diritto a non essere sottoposto ad una decisione basata unicamente sul Trattamento automatizzato, diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei Dati personali.

Per l'esercizio dei diritti sopra menzionati è necessario rivolgersi al Titolare del Trattamento, inviando una comunicazione scritta all'indirizzo sotto indicato, oppure un'e-mail a: privacy@ascopiave.it.

6. Titolare e Responsabile della Protezione dei Dati Personali

Titolare del Trattamento è AP Reti Gas Nord Ovest S.p.A., in persona del legale rappresentante, domiciliato presso la sede della società a Pieve di Soligo (TV), via Verizzo n. 1030.
Si segnala, altresì, che, allo stato, rispetto ai Dati di cui trattasi, è in essere un accordo di contitolarità tra le società di distribuzione del Gruppo Ascopiave, nonché un ulteriore accordo di contitolarità con la capogruppo Ascopiave S.p.A..

Il Responsabile della Protezione dei Dati Personali (RPD, o Data Protection Officer – DPO) è, del pari, domiciliato presso la sede della Società. Lo stesso potrà essere contattato inviando una comunicazione scritta all'indirizzo sopra indicato (all'attenzione del RPD, o DPO), oppure a mezzo mail a: privacy@ascopiave.it.

AP Reti Gas Nord Ovest S.p.A.