

AP Reti Gas 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 ed in riferimento ai Dati personali [1] per i quali, in ragione dell’attività svolta, effettua il Trattamento [2], informa di essere Titolare [3] del Trattamento medesimo, ai sensi degli articoli 4, n. 7) e 24 del Regolamento UE 2016 / 679 del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei Dati personali (di seguito, “Regolamento”).

La presente Informativa ha valenza generale rispetto ai principali Trattamenti svolti da AP Reti Gas S.p.A., quale gestore del servizio di distribuzione gas. La stessa, pertanto, deve intendersi integrata (ed eventualmente superata) dalle informative specifiche eventualmente previste e dedicate alle singole attività.

1. Finalità del Trattamento

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

- a) l’instaurazione e l’esecuzione di prestazioni obbligatorie ai sensi della regolazione pro tempore vigente e/o di rapporti contrattuali (es. attivazione, cessazione e sospensione delle forniture, raccolta dei dati di misura, sostituzione contatori, manutenzione impianti, ecc.) con gli Interessati [4] (per lo più Clienti finali del servizio di distribuzione gas, o fornitori, o altri soggetti che abbiano a comunicare i propri Dati personali alla Società);
- b) l’adempimento di obblighi sia legali che propri della disciplina di settore e tecnica, cui è soggetta AP Reti Gas S.p.A.;
- c) rispondere a reclami e/o a richieste di informazioni presentate dagli Interessati;

[1] Per **Dato personale** si intende qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile (l’Interessato – vedasi nota 4) in base all’elemento identificativo di cui si dispone, come il nome, il cognome, un numero o elemento di identificazione (numero telefonico, e-mail, indirizzo, ecc.), un dato di ubicazione (es. segnale da dispositivo gps), un identificativo online (es. account personale), o altri elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale.

[2] Per **Trattamento di Dati personali** si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute, con o senza l’ausilio di processi automatizzati ed applicate a Dati personali o insiemi di Dati personali, anche se non registrati in una banca di Dati, come la raccolta, la registrazione, l’organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l’elaborazione, la selezione, il blocco, l’adattamento o la modifica, l’estrazione, la consultazione, l’uso, la comunicazione mediante trasmissione, la diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l’interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

[3] Per **Titolare** si intende la persona fisica o giuridica, l’autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del Trattamento di Dati personali. Si ha “Contitolarità” quando la determinazione delle finalità e dei mezzi del Trattamento sono determinati da due o più soggetti, in forza di uno specifico accordo in tal senso. In presenza di un rapporto di Contitolarità, gli obblighi normalmente in capo al Titolare si intendono riferiti a tutti i Contitolari (che, in merito, assumono responsabilità solidale). Del pari gli Interessati possono esercitare i loro diritti nei riguardi dell’uno o dell’altro Contitolare. Nel caso, ogni riferimento al Titolare è da ritenersi proprio anche del Contitolare.

[4] Per **Interessato** si intende La persona fisica cui si riferiscono i Dati personali (nb i Dati propri delle persone giuridiche - società, enti, ecc. - non sono soggetti al Regolamento).

d) l'espletamento di verifiche qualitative delle prestazioni erogate da AP Reti Gas S.p.A. nell'ambito di taluni dei Trattamenti di cui ai punti precedenti, rivolte essenzialmente ai Clienti finali del servizio di distribuzione gas. Dette verifiche, realizzate mediante intervista telefonica, sono da includersi nell'adempimento degli obblighi contrattuali e normativi in quanto mirate esclusivamente a verificare la qualità delle 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.

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

I Dati trattati da AP Reti Gas S.p.A. per assolvere alle finalità di cui ai punti a), b), c) e d) sono essenzialmente Dati anagrafici relativi all'Interessato (es. nome, cognome, ragione sociale, indirizzo, cod. fiscale, e-mail, numero di telefono) e di localizzazione / identificazione delle utenze (es. codice Punto di Riconsegna – PdR, dati di misura, matricola misuratore, indirizzo di fornitura, ecc.) acquisiti, anche a voce, direttamente o indirettamente (es. per il tramite della società di vendita controparte del Cliente finale nel contratto di fornitura di gas).

In taluni casi, fermo il rispetto della normativa vigente e dei diritti degli Interessati, potranno essere trattati anche Dati Particolari ^[5], di cui all'art. 9 del Regolamento, limitatamente alle esigenze connesse al servizio di distribuzione gas (es. per la gestione delle richieste di bonus gas, o per la verifica dei requisiti generali a contrarre dei potenziali fornitori).

Il conferimento dei Dati personali per le finalità di cui al paragrafo 1, lett. a) è necessario ai fini dell'instaurazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali (es. realizzazione di allacciamenti alla rete di distribuzione del gas), delle prestazioni, dei servizi e delle attività connesse (es. gestione degli adempimenti necessari per consentire la fruizione della fornitura di gas). L'eventuale rifiuto dell'Interessato comporta, di fatto, l'impossibilità per AP Reti Gas S.p.A. di eseguire il rapporto contrattuale e/o di effettuare la prestazione, il servizio o l'operazione sottesa all'istanza dell'Interessato.

Il conferimento dei Dati personali per le finalità di cui al paragrafo 1, lett. b) è necessario per consentire ad AP Reti Gas S.p.A. di adempiere agli obblighi normativi (legali e regolamentari) in proprio capo, quale gestore del servizio pubblico di distribuzione gas (es. pronto intervento, attivazioni, ecc.). L'eventuale rifiuto dell'Interessato, a seconda dei casi, è da ritenersi come non

^[5] Per **Dati Particolari** si intendono i Dati che rivelano l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché Dati genetici, biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, Dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona (nb prima del Regolamento, gli stessi erano definiti "Dati sensibili"). Tra i Dati Particolari si annoverano i c.d. Dati Giudiziari, ovvero Dati personali relativi a condanne penali e a reati o a connesse misure di sicurezza, di cui all'art. 10 del Regolamento.

essenziale, ove il Trattamento dei Dati trovi titolo direttamente nella cogente normativa pro tempore vigente, oppure potrebbe comportare l'impossibilità per AP Reti Gas S.p.A. di eseguire tutti o alcuni degli adempimenti previsti in proprio capo dalla normativa vigente, dunque l'impossibilità di svolgere compiutamente il servizio di distribuzione gas.

Il conferimento dei Dati per le finalità illustrate al paragrafo 1 lett. c) è facoltativo. Tuttavia, l'eventuale rifiuto, come il conferimento d'informazioni inesatte e/o incomplete, potrebbe impedire, o rendere non esaustivo, il riscontro della Società.

Il conferimento dei Dati personali per le finalità di cui al paragrafo 1, lett. d) è sempre necessario per permettere ad AP Reti Gas 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 S.p.A. di verificare la qualità della prestazione fornita e/o di individuare e risolvere eventuali criticità o inefficienze.

La base giuridica dei Trattamenti di cui paragrafo 1, 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, o l'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso;
- 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 su supporto cartaceo, sia con l'ausilio di strumenti automatizzati secondo logiche strettamente correlate alle finalità sopraindicate, per il periodo strettamente necessario a conseguire le finalità per cui sono stati raccolti e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei Dati.

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 (o Contitolare) 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 S.p.A. saranno conservati dalla società che gestisce il call center dedicato all'effettuazione delle chiamate per un periodo estremamente limitato e resi da quest'ultima al Titolare (ad AP Reti Gas S.p.A.), in forma anonima,

in quanto riferiti esclusivamente al codice del PdR cui si è rivolta l'attività oggetto della verifica qualitativa.

Il Trattamento dei Dati personali sarà effettuato dal personale interno del Titolare, in qualità di Incaricato [6] del Trattamento. Inoltre, Il Trattamento:

- potrà essere effettuato da altre società del Gruppo Ascopiave, operanti nel settore distribuzione gas, oltre alla capo gruppo Ascopiave S.p.A., nell'ambito dei rispettivi rapporti di Contitolarità in essere, ai sensi dell'art. 26 del Regolamento;
- è svolto, relativamente alla lett. d) del paragrafo 1, dalla società che gestisce il call center dedicato alla gestione dell'attività telefonica di verifica qualitativa delle prestazioni, individuata dal Titolare e nominata Responsabile del Trattamento [7];
- potrà essere svolto da altre imprese di fiducia del Titolare, in qualità di Responsabili del Trattamento.

L'elenco dettagliato ed aggiornato dei Contitolari e dei Responsabili del Trattamento nominati da AP Reti Gas 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.

4. Comunicazione e diffusione dei Dati personali per il perseguimento delle finalità primarie del Trattamento.

I Dati personali trattati per le finalità a), b) e c) potranno essere comunicati ad enti, autorità, o soggetti terzi solo qualora la comunicazione 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 riferiti alle finalità di cui alla lett. d) saranno comunicati alla società che gestisce il call center dedicato alla gestione dell'attività telefonica di verifica qualitativa delle prestazioni.

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

[6] Ai fini della presente informativa, con il termine Incaricato si intende qualsiasi persona autorizzata al Trattamento dei Dati personali sotto l'autorità diretta del Titolare (o Contitolare) o del Responsabile, come previsto agli articoli 4, numero 10, e 29 del Regolamento.

[7] Per Responsabile si intende la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, previo atto di nomina che definisce finalità, modalità, mezzi, ecc., tratta Dati personali per conto del Titolare del Trattamento (o dei Contitolari).

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 S.p.A., in persona del legale rappresentante, domiciliato presso la sede della società a Pieve di Soligo (TV), via Verizzo n. 1030.

Il Responsabile della Protezione dei Dati Personali (RPD, o Data Protection Officer – DPO [8]) 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.

[8] Il DPO è una figura introdotta dall'art. 37 del Regolamento. Si tratta di un soggetto designato dal Titolare (o dal Responsabile) del Trattamento per assolvere a funzioni di supporto e controllo, consultive, formative e informative relativamente all'applicazione del Regolamento medesimo. Cooperava con l'Autorità di controllo (Garante per la Protezione dei Dati Personali), costituendo il punto di contatto per le questioni connesse al Trattamento dei Dati personali.