

**MODULO RECLAMO RELATIVO AL SERVIZIO  
DI TELERISCALDAMENTO E/O TELERAFFRESCAMENTO**

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

*(laddove già Cliente)*

Codice Fornitura *(disponibile in bolletta)* \_\_\_\_\_

Codice POD *(disponibile in bolletta)* \_\_\_\_\_

**RECLAMA**

*(descrivere di seguito la causa del reclamo)*

---

---

---

---

---

---

Preso atto dei diritti riconosciuti in materia di trattamento dei dati personali di cui all'allegata informativa.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

All.c.s.

---

La richiesta può essere presentata mediante le seguenti modalità:

- i. Invio tramite posta al seguente indirizzo:  
A2A Calore & Servizi  
Sviluppo e Gestione Teleriscaldamento  
Via Caracciolo, 58 - 20155 Milano
- ii. Invio tramite posta elettronica all'indirizzo [infoa2acaloreservizi@a2a.eu](mailto:infoa2acaloreservizi@a2a.eu)

**A2A Calore & Servizi S.r.l.**

*Sede legale:*  
Via Lamarmora, 230  
25124 Brescia  
Tel. +39 030 35531  
Fax +39 030 3553204  
PEC a2a.caloreservizi@pec.a2a.eu

*Sede secondaria:*  
Via Caracciolo, 58 - 20155 Milano  
Tel. +39 02 7720.1  
Fax +39 02 7720.7691  
E-mail info@a2a.eu  
Web www.a2a.eu

Capitale Sociale euro 150.000.000,00 i.v. socio unico  
codice fiscale, partita IVA e numero di iscrizione  
nel Registro Imprese di Brescia 10421210153  
R.E.A. Brescia n. 502302  
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento  
di A2A S.p.A.

## **PRIVACY** **Informativa sul trattamento dei dati personali**

Ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016<sup>1</sup> relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento<sup>2</sup> e alla libera circolazione dei dati personali (di seguito "Regolamento Privacy"), Le forniamo le seguenti informazioni in merito ai trattamenti che La riguardano.



### **1. Titolare del trattamento**

Titolare del trattamento dei dati personali (nel seguito anche il "Titolare") è A2A Calore & Servizi S.r.l. con sede a Brescia via Lamarmora 230.



### **2. Responsabile della protezione dei dati personali**

Il Titolare ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD) che può essere contattato al seguente indirizzo di posta elettronica [dpo.privacy@a2a.eu](mailto:dpo.privacy@a2a.eu) per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei Suoi diritti.



### **3. Finalità e base giuridica del trattamento**

Il Titolare svolge il trattamento dei Suoi dati personali per gestire reclami, segnalazioni, suggerimenti, richieste d'informazione.

Il Trattamento dei dati può avere come base giuridica:

- l'esecuzione del contratto o misure precontrattuali adottate su Sua richiesta
- il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare (comunicazione dati personali all'interno del gruppo imprenditoriale a fini amministrativi interni, eventuali test informatici, eventuale difesa di un diritto in sede giudiziaria, prevenzione delle frodi);
- l'eventuale adempimento di un obbligo di legge al quale è soggetto il Titolare (es. comunicazioni di dati alle Autorità).



### **4. Categorie di dati personali**

I dati personali trattati dal Titolare includono, a titolo esemplificativo:

- dati identificativi e anagrafici (es. nome, cognome, codice fiscale, indirizzo, data e luogo di nascita);
- dati di contatto (es. numeri di telefono, fisso e/o mobile, indirizzo email);
- altri dati riconducibili alle categorie sopra indicate.



### **5. Destinatari dei dati personali**

I dati personali raccolti potranno essere comunicati a soggetti che agiranno a seconda dei casi come autonomi Titolari o Responsabili del trattamento, nei limiti strettamente pertinenti alle finalità di cui sopra o in adempimento ad obblighi di legge, regolamentari e/o derivanti dalla normativa comunitaria.

<sup>1</sup> Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR).

<sup>2</sup> Trattamento: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con, o senza, l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali, o a insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

In particolare i Suoi dati personali potranno essere comunicati a:

- soggetti incaricati dell'esecuzione di attività connesse e strumentali ai trattamenti (società di servizi informatici, studi professionali, compagnie di assicurazioni);
- altre Società del Gruppo A2A, Enti di ricerca, Università;
- Amministrazioni pubbliche, Autorità e altri soggetti in adempimento di obblighi di legge.

I Suoi dati non verranno diffusi (messi a disposizione di soggetti indeterminati).



## 6. Trasferimento dei dati in paesi terzi

Il Titolare si riserva di trasferire i Suoi dati personali verso un Paese terzo sulla base delle decisioni di adeguatezza della Commissione Europea ovvero sulla base delle adeguate garanzie previste dalla vigente normativa.



## 7. Periodo di conservazione dei dati personali

I Suoi dati verranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per le quali essi sono trattati o per l'adempimento ad obblighi di legge.

In particolare in relazione a:

- reclami i dati saranno conservati per 10 anni dall'evasione del reclamo o dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto;
- segnalazioni/suggerimenti/ricieste di informazioni i dati saranno conservati per 3 anni dalla risposta.

In caso di contenzioso i tempi di conservazione sopra indicati potranno essere estesi fino a 10 anni dalla definizione dello stesso.



## 8. Modalità del trattamento

Il trattamento sarà effettuato dal personale autorizzato che abbia necessità di averne conoscenza nell'espletamento delle proprie attività, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, secondo principi di liceità e correttezza, in modo da tutelare in ogni momento la riservatezza e i diritti dell'interessato nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa.



## 9. Diritti dell'interessato

Lei ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento:

- la conferma che sia o meno in corso un trattamento di Suoi dati personali e, in tal caso, di ottenerne l'accesso (diritto di accesso);
- la rettifica dei dati personali inesatti o l'integrazione dei dati personali incompleti (diritto di rettifica);
- la cancellazione dei dati stessi se sussiste uno dei motivi previsti dal Regolamento Privacy (diritto all'oblio);
- la limitazione del trattamento quando ricorre una delle ipotesi previste dal Regolamento Privacy (diritto di limitazione);
- di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali da Lei forniti al Titolare e di trasmettere tali dati a un altro Titolare del trattamento (diritto alla portabilità);
- di opporsi in qualsiasi momento al trattamento eseguito per il perseguimento di un legittimo interesse del titolare e per finalità di marketing e profilazione (diritto di opposizione);
- di revocare l'eventuale consenso al trattamento dei Suoi dati, in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Per esercitare i Suoi diritti potrà inviare richiesta scritta al Titolare del trattamento o al Responsabile della Protezione dei Dati, indicando la Società del Gruppo A2A destinataria della richiesta.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, Lei ha il diritto di proporre reclamo a un'Autorità di controllo, qualora ritenga che il trattamento che La riguarda violi il Regolamento Privacy.



**10. Origine dei dati personali e conseguenze del mancato conferimento**

Tutti i dati personali necessari a gestire le Sue richieste sono da Lei conferiti e il mancato conferimento impedisce di dar corso alle stesse.



**11. Processi decisionali automatizzati**

I dati non saranno sottoposti a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che producano effetti giuridici che riguardano o che incidano significativamente sulla Sua persona.