

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 (in seguito, anche, "GDPR") e della normativa italiana di armonizzazione, viene precisato quanto segue.

CHI È IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO?

ARCA s.r.l., con sede legale in Piazza Prampolini, 1 – 42121 Reggio Emilia è Titolare del trattamento (di seguito anche solo "Titolare").

È possibile contattare il Titolare inviando una comunicazione all'indirizzo e-mail privacy.arcareggio@gruppoiren.it.

CHI È IL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI?



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.arcareggio@gruppoiren.it

PERCHÉ E COME VENGONO TRATTATI I MIEI DATI?



La Società, in relazione alle finalità e ai fondamenti di liceità di seguito illustrati, tratta e conserva i dati personali sia su supporto cartaceo sia con l'ausilio di strumenti automatizzati, secondo logiche strettamente correlate a tali finalità e fondamenti di liceità e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

FINALITÀ	DESCRIZIONE	BASE GIURIDICA
Gestione richiesta di pronto intervento	Fornire le informazioni, l'assistenza e le prestazioni richieste dall'utente all'atto della telefonata al numero di pronto intervento.	Obbligo di legge
Verifica della qualità del servizio reso (indagini di "Customer Satisfaction")	- Effettuare indagini circa la rilevazione del grado di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi prestati all'utenza. - Effettuare indagini circa il rispetto delle procedure, anche tramite la registrazione delle conversazioni intercorse durante il contatto telefonico per richieste di pronto intervento. Le informazioni raccolte possono essere elaborate sotto forma di statistiche aggregate o, in alcuni casi, utilizzate per effettuare un ricontatto finalizzato alla corretta gestione della problematica segnalata dall'utente.	Legittimo interesse
Attività di analisi statistiche e reportistica	Svolgere attività di reportistica ed analisi, poste in essere direttamente dal Titolare, al fine di creare report e statistiche inerenti le attività svolte, per valutare, analizzare e migliorare i propri servizi.	Legittimo interesse
Tutela dei diritti del Titolare e gestione del precontenzioso/contenzioso	Tutela dei diritti del Titolare in caso di controversie e gestione del contenzioso.	Legittimo interesse

QUALI MIEI DATI PERSONALI VENGONO TRATTATI E COME VENGONO RACCOLTI DAL TITOLARE DEL TRATTAMENTO?

I dati personali trattati dalla Società, direttamente acquisiti presso l'interessato sono:

- Dati anagrafici, (a titolo esemplificativo: nome e cognome; indirizzo di residenza; etc.);
- Dati di contatto, (a titolo esemplificativo: numero di telefonia fissa, numero di telefonia mobile);
- Dati relativi al tipo di servizio richiesto (a titolo esemplificativo: motivazione della chiamata nel caso di gestione della richiesta di pronto intervento);
- Registrazione vocale.

È NECESSARIO CONFERIRE I MIEI DATI PERSONALI?

BASE GIURIDICA	È NECESSARIO IL CONFERIMENTO?
Obblighi di legge	Il conferimento dei dati per la finalità Gestione richiesta di pronto intervento è necessario, in quanto costituisce un requisito essenziale per l'esecuzione dei servizi richiesti. Un eventuale rifiuto o il conferimento d'informazioni inesatte e/o incomplete potrebbe impedire lo svolgimento dei servizi richiesti o l'adempimento di obblighi di legge.
Legittimo interesse	La base giuridica del legittimo interesse è stata definita per ciascuna finalità (Verifica della qualità del servizio reso, Attività di analisi statistiche e reportistica, Tutela dei diritti del Titolare e gestione del precontenzioso/ contenzioso) in virtù delle valutazioni effettuate circa il bilanciamento di necessità e proporzionalità del trattamento effettuato dal Titolare in elazione a interessi, diritti e libertà fondamentali dell'Interessato. L'interessato può esercitare il diritto di opposizione, secondo le modalità descritte al paragrafo "QUALI SONO I MIEI DIRITTI E COME POSSO ESERCITARLI?", fermo restando il diritto del Titolare all'accertamento, all'esercizio o alla difesa di un diritto in sede giudiziaria ovvero in caso di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento. L'eventuale opposizione non impedirà la conclusione e l'esecuzione del contratto.

QUANTO VENGONO UTILIZZATI E CONSERVATI I MIEI DATI?

I dati personali saranno **utilizzati e conservati** per un periodo di tempo determinato nel rispetto dei seguenti criteri:

- Per la gestione della richiesta di pronto intervento;
- Per la valutazione della qualità del servizio reso;
- Per l'adempimento di obblighi legali ai quali sia soggetto il Titolare del trattamento;
- Per l'eventuale esercizio di diritti del Titolare del trattamento in sede di giudizio.

A CHI VENGONO COMUNICATI E TRASFERITI I MIEI DATI PERSONALI?



Il trattamento dei dati personali sarà effettuato dal personale interno del Titolare, autorizzato in qualità di Incaricato del trattamento. Inoltre, il trattamento dei dati personali potrà essere effettuato dalle Società del Gruppo IREN nonché da società di fiducia del Titolare, in qualità di Responsabili del trattamento. Il loro elenco è costantemente aggiornato ed è disponibile, su richiesta, inviando una comunicazione al Titolare del trattamento.

I dati personali potranno essere trattati da soggetti che forniscono prestazioni o servizi strumentali, anche di natura tecnica ed organizzativa, per le finalità indicate nel paragrafo "PERCHÉ E COME VENGONO TRATTATI I MIEI DATI?", tra cui:

- Soggetti incaricati della gestione dei servizi richiesti;
- Soggetti incaricati di valutare l'efficienza e l'efficacia del servizio reso.

I dati personali potranno essere, inoltre, comunicati alle seguenti categorie di soggetti che operano in qualità di titolari autonomi del trattamento, tra cui:

- Enti istituzionali.

I dati personali potrebbero essere trasferiti anche in Paesi non appartenenti all'Unione Europea o allo Spazio Economico Europeo (c.d. Paesi Terzi), riconosciuti dalla Commissione Europea aventi un livello adeguato di protezione dei dati personali o, in caso contrario, solo se sia garantito contrattualmente un livello di protezione dei dati adeguato rispetto a quello dell'Unione Europea (es. tramite la sottoscrizione delle clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea, decisioni di adeguatezza etc.).

I dati personali non saranno in alcun modo diffusi.

QUALI SONO I MIEI DIRITTI E COME POSSO ESERCITARLI?



Ai sensi degli articoli da 15 a 22 del GDPR, 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, il diritto alla portabilità dei dati, il diritto di opposizione al trattamento dei dati personali, compresa la profilazione.

Per l'esercizio dei diritti sopraelencati l'interessato può rivolgersi al Titolare del trattamento:

- Inviando una comunicazione scritta al seguente indirizzo: ARCA s.r.l., con sede legale in Piazza Prampolini, 1 – 42121 Reggio Emilia;
- Inviando un'e-mail all'indirizzo privacy.arcareggio@gruppoiren.it.

Infine, l'interessato ha diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante (www.garanteprivacy.it).

Ultimo Aggiornamento: Gennaio 2025