



MO1505a – rev. 01

**MODULO DI RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI
PER IL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO**

NOME E COGNOME:		COD. CLIENTE:
INDIRIZZO DI FORNITURA (solo clienti):		
INDIRIZZO POSTALE (se diverso dall'indirizzo di fornitura):		
TELEFONO:	E-MAIL:	
TIPOLOGIA DI FORNITURA: <input type="checkbox"/> Riscaldamento <input type="checkbox"/> Acqua calda sanitaria		

INFORMAZIONI RICHIESTE:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

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

Data: _____

Firma del Cliente: _____

INFORMAZIONI UTILI**Che cos'è una richiesta scritta di informazioni?**

Una richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta fatta pervenire a Linea Green SpA, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto, Cliente e non, formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del teleriscaldamento non collegabile ad un disservizio percepito.

Modalità di presentazione: Linea Green Spa fornisce varie possibilità per presentare un reclamo:

- telefonando al numero 800.821.128;
- via mail oppure online, utilizzando l'apposito modulo e i riferimenti disponibili sul sito www.linea-green.it;
- inviando un fax al numero 0372 412720 o una lettera a: Linea Green Spa, viale Trento e Trieste, 38 – 26100 Cremona;
- presso gli sportelli di Linea Green – Ufficio Commerciale, viale Trento e Trieste, 38 – Cremona, compilando l'apposito modulo.

Tempi di risposta: l'Azienda invierà, entro 30 (trenta) giorni solari dal ricevimento della richiesta scritta di informazioni, una risposta definitiva al Cliente oppure, quando la complessità della questione sollevata non consente il rispetto del termine previsto, sarà inoltrato un primo riscontro scritto.

PRIVACY

Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016¹ relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento² 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 Linea Green S.p.A. con sede a Cremona in Viale Trento e Trieste, 38.



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, 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 di informazioni.

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, attività di marketing rientranti nell'ambito del soft spam, 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 (es. dati catastali).



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, per le finalità di cui sopra, in adempimento ad obblighi di legge, regolamentari e/o derivanti dalla normativa comunitaria.

In particolare i Suoi dati personali potranno essere comunicati a:

- soggetti incaricati dell'esecuzione di attività connesse e strumentali ai trattamenti (società di servizi di archiviazione, società di servizi informatici, società di servizi social media management, società di marketing, società di recupero crediti, studi professionali);
- 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**

¹ Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR).

² 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.

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/richieste 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 diritti o per ottenere l'elenco di tutti i Responsabili del trattamento potrà contattare l'Ufficio Risk Management & Compliance di Linea Holding Group S.P.A., Via Dell'Innovazione Digitale n. 3, 26100 - Cremona o inoltrare una richiesta all'indirizzo di posta elettronica: privacy@lgh.it o, ancora, inviare un messaggio alla casella di posta elettronica del Responsabile della Protezione dei dati dpo.privacy@a2a.eu, indicando la Società Titolare del trattamento 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 Suoi dati non saranno sottoposti a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che producano effetti giuridici che riguardino o che incidano significativamente sulla Sua persona.