1. Titolare del trattamento e DPO

l Titolare del trattamento è **Impresa Elettrica Danna e Bonaccorsi S.r.l**. – Produzione e distribuzione di energia elettrica – tel. 091334458 – e-mail: ufficioamministrativo@dannabonaccorsi.it – PEC: dannabonaccorsi@postacertificata.org.

Il Titolare La informa che il trattamento dei Suoi dati personali, raccolti tramite i canali dedicati alle segnalazioni di guasti e disservizi (call center, sito internet www.dannabonaccorsi.it, sportelli o altri canali di comunicazione), avviene nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).Dati di contatto del Responsabile della Protezione dei dati – DPO: e-mail ergon.serviziodpo@pec.it

2. Finalità e base giuridica del trattamento

I Suoi dati personali saranno trattati per le seguenti finalità:

- **Gestione delle segnalazioni di guasti e disservizi** relativi al servizio elettrico, inclusa la presa in carico, il monitoraggio e la risoluzione tecnica;
- **Adempimento degli obblighi normativi** previsti dalla Delibera ARERA n. 617/2023 e successive modifiche;
- **Comunicazioni con l'utente** relative allo stato della segnalazione e all'esito dell'intervento.

La base giuridica del trattamento è:

- l'esecuzione di un compito di interesse pubblico (art. 6, par. 1, lett. e GDPR);
- l'adempimento di obblighi legali e regolatori (art. 6, par. 1, lett. c GDPR).

3. Tipologia di dati trattati

Potranno essere trattati i seguenti dati:

- Dati identificativi e di contatto (nome, cognome, telefono, email);
- Dati relativi alla fornitura/utenza (indirizzo del punto di fornitura, codice POD/PDR, numero cliente);
- Dati relativi al guasto segnalato (data, ora, descrizione, registrazioni di chiamata/ticket);
- Eventuali dati tecnici e di localizzazione necessari per la diagnosi e risoluzione del guasto.

4. Natura del conferimento

Il conferimento dei dati è **obbligatorio** per la gestione della segnalazione guasti. In caso di mancata comunicazione, non sarà possibile registrare ed evadere la segnalazione.

5. Destinatari dei dati

I dati potranno essere comunicati a:

- dipendenti e collaboratori del Titolare incaricati alla gestione tecnica e amministrativa;
- soggetti terzi che operano in qualità di **Responsabili del trattamento** (es. call center, fornitori di servizi informatici, NFON Italia S.r.l. per i servizi di fonia cloud);
- Autorità di regolazione e controllo (ARERA) ove previsto;
- altre amministrazioni pubbliche competenti nei casi previsti dalla legge.

I dati non saranno diffusi.

6. Trasferimento dati extra UE

Il trattamento dei dati avviene principalmente nell'Unione Europea. Eventuali trasferimenti verso Paesi terzi saranno effettuati nel rispetto degli artt. 44 e ss. GDPR e solo previa adozione di garanzie adeguate.

7. Periodo di conservazione

I dati relativi alle segnalazioni di guasto saranno conservati:

- per il tempo necessario alla gestione della segnalazione e degli adempimenti conseguenti;
- per un periodo non inferiore a quello previsto da ARERA (generalmente **5 anni**) per finalità di rendicontazione, audit e controllo regolatorio;
- le registrazioni vocali di chiamata saranno conservate secondo quanto previsto dalla normativa e dalle policy interne (in genere **6 mesi – 1 anno**, salvo contenziosi).

8. Modalità di trattamento e misure di sicurezza

I dati sono trattati con strumenti informatici e cartacei, adottando misure tecniche e organizzative adeguate (controlli di accesso, cifratura, logging, segregazione logica, backup sicuri) per garantirne la riservatezza, integrità e disponibilità.

9. Diritti dell'interessato

Gli interessati possono esercitare i diritti previsti dagli artt. 15–22 GDPR (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione, portabilità).
È inoltre possibile proporre reclamo al **Garante per la protezione dei dati personali** (www.garanteprivacy.it).

10. Modalità di esercizio dei diritti

Potrà in qualsiasi momento esercitare i Suoi diritti inviando:
- una mail al seguente indirizzo di posta elettronica ufficioamministrativo@dannabonaccorsi.it oppure
- una comunicazione a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: dannabonaccorsi@postacertificata.org .