



ASM Terni S.p.A.

**INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
DEI LAVORATORI, DEGLI UTENTI E DEI TERZI
RIGUARDANTE IL CALL CENTER**

*ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016
(rev. 02 del 18 luglio 2025)*

ASM TERNI S.p.A., con sede legale in Terni (TR), Via Capponi n. 100, contattabile all'indirizzo di posta elettronica: privacy@asmterni.com, in qualità di:

Titolare del trattamento per i servizi ambientali, elettrici ed illuminazione pubblica;

Responsabile del trattamento per il servizio reso:

- in favore di Sii s.c.p.a. nel settore idrico;
- in favore di Umbria Energy S.p.A. nel settore energetico per la segnalazione guasti e informazioni per colonnine elettriche;
- in favore di Acea Innovation S.p.A. per il servizio Charging Point Operator per le colonnine elettriche;

con la presente informa il lavoratore che il trattamento dei dati connesso al *call center* avviene nel rispetto del Regolamento (UE) n. 679/2016 - GDPR, del D.Lgs. n. 196/2003, così come modificato ed integrato dal D.lgs n. 101/2018 e dei provvedimenti adottati in materia dall'Autorità Garante Privacy.

L'installazione e utilizzo del *call center* è stato oggetto di accordo sindacale tra ASM TERNI S.p.A. e le Rappresentanze Sindacali Unitarie ai sensi dell'art. 4, comma 1, della Legge n°300/70 e s.m.i. e di successiva informativa resa alle O.O.S.S. e alle R.S.U. aziendali.

L'accordo, l'informativa e l'ulteriore documentazione di riferimento, pubblicati nella intranet aziendale, costituiscono parte integrante e sostanziale della presente informativa.

Il Responsabile della Protezione dei Dati (RDP) è contattabile a all'indirizzo di posta elettronica: dpo@asmterni.it

1. Tipologia dei dati personali oggetto di trattamento

I dati personali raccolti e trattati sono:

- Dati Comuni: dati anagrafici, dati di contatto, dati di localizzazione, e dati audio della conversazione telefonica tra lavoratore e utente/segnalante/terzo in caso di registrazione, in ottemperanza a quanto disposto dalla normativa e dalle delibere dell'Autorità di settore.

2. Finalità del trattamento

I dati personali sono trattati per il perseguimento delle seguenti finalità:

- a) gestione del pronto intervento e delle segnalazioni (settore elettrico, ambientale e idrico);
- b) gestione del contratto con l'utente (settore ambientale, elettrico-fotovoltaico);
- c) gestione delle richieste (settore ambientale, elettrico, idrico);
- d) gestione delle informazioni (settore ambientale e elettrico).

3. Base giuridica del trattamento

Le basi giuridiche risiedono:

- nell'obbligo legale del Titolare ex art. 6 lett. c

Fonti normative: ART. 3 TIQD (energia elettrica), Deliberazione 27 dicembre 2023 617/2023/R/eel; ART. 49 TQRIF (rifiuti) Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF; Delibera 23 dicembre 2015 655/2015/R/idr Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico.



ASM Terni S.p.A.

-nell'esecuzione di un contratto ex art. 6 lett. b (concessione del Ministero Industria Commercio e Artigianato con decreto MiDA del 3 maggio 2001, contratto con Acea Innovation S.p.A., Umbria Energy S.p.A., Comune di Terni, SII scpa).

L'azienda in ottemperanza alle disposizioni di cui all'art. 4 della legge 20 maggio 1970 (Statuto dei lavoratori), così come modificata dall'art. 23, del D.Lgs.n.151/2015, ha stipulato l'accordo sindacale inerente la gestione del call center.

4. Modalità di trattamento

I dati personali saranno conservati in modalità informatica presso i locali disponibili del Titolare o presso la sede della Sii scpa per quanto attiene i servizi di call center idrico per segnalazione guasti, o la sede di eventuali soggetti terzi autorizzati. Tutte le attività di trattamento e conservazione dei dati avvengono in un contesto disciplinato da misure di sicurezza a totale garanzia della protezione dei dati personali.

A tale scopo, ASM Terni S.p.A. si impegna a valutare l'adeguato livello di sicurezza in relazione ai rischi presentati dal trattamento dei dati ed alla luce di tale valutazione si impegna a predisporre tutte le misure di sicurezza necessarie e adeguate - al fine di evitare rischi di perdita, distruzione o manomissione, divulgazione non autorizzata o accesso in modo accidentale o illegale ai dati personali - attraverso strumenti quali, a titolo meramente esemplificativo, l'attribuzione di password di accesso, identificativi di utente e quant'altro richiesto in materia di sicurezza dei dati personali e tutte le misure richieste ai sensi dell'art. 32 del Regolamento Europeo 2016/679.

5. Tempi e durata della conservazione dei dati

I dati personali raccolti saranno conservati nei termini di legge, in particolare:

-5 anni+1 per i servizi del settore elettrico (art. 18 TIQD All A della delibera n.617/2023 nel testo integrato)

-3 anni per i servizi di igiene ambientale (art. 57 TQRIF (rifiuti) Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF

-5 anni+1 per i servizi del settore idrico (Delibera 23 dicembre 2015 655/2015/R/idr Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato art. 55)

6. Destinatari del trattamento

I dati di natura personale trattati potranno essere comunicati a destinatari, che rivestono il ruolo di responsabili (ex art. 28 del Reg. UE 2016/679), o di Titolari autonomi e/o di persone fisiche che agiscono sotto l'autorità del Titolare o del Responsabile (ex art. 29 del Reg. UE 2016/679), per le finalità sopra indicate.

In particolare, i dati potranno essere comunicati: - all'Autorità di settore: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA); -all'Autorità Umbra Rifiuti e Idrico (AURI); -alle società del gruppo; - ai gestori del sistema informativo, delle reti di comunicazione, dell'infrastruttura e dei servizi informatici; al fornitore dell'applicativo del call center; alle autorità competenti per adempimenti di obblighi di legge e/o di disposizioni di organi pubblici, alla società che effettua attività di call center per conto del titolare, al rappresentante sindacale del lavoratore in caso di richiesta.

7. Fonte dei dati personali

I dati in nostro possesso sono forniti direttamente dal lavoratore o dalle società datrici e dall'utente/terzo. I dati personali raccolti non verranno ceduti ad alcun titolo a terzi, fatte salve eventuali richieste da parte delle Autorità competenti.



ASM Terni S.p.A.

8. Trasferimenti di dati personali verso paesi terzi o organizzazioni internazionali

I dati raccolti non sono oggetto di trasferimento verso Paesi Terzi al di fuori dello Spazio Economico Europeo.

9. Esercizio dei diritti

All'interessato, rispetto ai dati in possesso di ASM Terni S.p.A., è riconosciuto e assicurato il pieno esercizio dei diritti indicati dal Capo III "Diritti dell'interessato" del Regolamento UE 679/2016, ove esercitabili, quali: Diritto di accesso, Diritto alla rettifica, Diritto alla cancellazione, Diritto alla limitazione del trattamento, Diritto alla portabilità, Diritto di opposizione al seguente indirizzo di posta elettronica: privacy@asmterni.it.

È riconosciuto inoltre il Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo, che in Italia è il Garante per la Protezione dei Dati Personali ai sensi dell'art. 77 Capo VIII del suddetto Regolamento.

Terni, lì/...../2025

Il Titolare del Trattamento

Asm Terni S.p.A.

L'Amministratrice Delegata

Tiziana Buonfiglio