

INFORMATIVA PRIVACY

Servizio Tutele Graduali



INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 REGOLAMENTO UE 2016/679

Con questa informativa, resa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (di seguito, "GDPR"), Acea Energia S.p.A. illustra la propria politica sulla privacy al fine di informarla sulle modalità di gestione delle informazioni personali da lei fornite affinché, in qualità di interessato (di seguito "Interessato"), possa prestare un consenso libero, specifico ed informato al trattamento dei suoi dati personali. Il trattamento avverrà nel pieno rispetto del GDPR, nonché di ogni altra normativa di attuazione e di ogni altro provvedimento applicabile adottato dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (complessivamente di seguito, la "Normativa Privacy"). Acea Energia S.p.A. in qualità di Titolare del trattamento (di seguito il "Titolare"), con sede in Via dell'Arte 73/77 - 00144 Roma - C.F. e P.IVA e Iscrizione Registro Imprese di Roma n. 07305361003 - REA 1024226 Società con socio unico. Soggetto che esercita la direzione e il coordinamento ai sensi dell'art. 2497-bis c.c.: Eni S.p.A. - C.F. 00484960588 e P.IVA 00905811006 ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 14 del GDPR, La informa sulle tipologie di dati raccolti, sulle modalità e finalità dei trattamenti svolti.

1. DATI TRATTATI

I dati personali da lei conferiti mediante la sottoscrizione di un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale (di seguito, il "**Contratto**") nell'ambito del Servizio di Tutele Graduali (STG) saranno trattati dal Titolare utilizzando misure tecniche ed organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza proporzionato al rischio correlato al trattamento degli stessi, in conformità con quanto previsto dalla Normativa Privacy. Saranno inoltre trattati secondo le finalità qui di seguito dichiarate anche i dati personali forniti in fase di eventuale registrazione al portale MyAcea Energia di cui si riporta di seguito il link www.my.acea.it/energia/registrazione.it, in ragione della correlazione tra le due finalità di trattamento, l'una connessa alla gestione del contratto di fornitura e l'altra all'erogazione dei servizi offerti tramite la creazione dell'account sul portale stesso. In particolare i dati personali raccolti (i "**Dati**") consisteranno in:

- Dati anagrafici (Es. nome, cognome, ecc.)
- Dati identificativi (Es. CF, P.IVA, ecc.)
- Dati relativi ai contratti di fornitura (Es. codice cliente)
- Dati di contatto (Es. Indirizzo, e-mail, n° telefonico, ecc.)
- Dati relativi ai mezzi di pagamento
- Dati relativi alla registrazione di chiamate inbound ed a contatti tramite chat aventi ad oggetto la finalizzazione e gestione del contratto di fornitura ovvero la richiesta di assistenza tecnico-amministrativa

2. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E BASE GIURIDICA

I Dati forniti e raccolti saranno trattati per le seguenti finalità:

- a) scopi relativi alla gestione del rapporto contrattuale ovvero all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'Interessato, quali:
 - i) lo svolgimento di servizi correlati all'esecuzione del contratto stesso svolti dal Titolare o da società terze da questi incaricate per l'espletamento di attività di consulenza, servizi di pagamento ed esattoria, domiciliazione bancaria, recupero crediti, gestione della corrispondenza con la clientela, lettura dei contatori, revisione contabile, archiviazione, gestione dei crediti ed altre attività comunque connesse alla gestione del rapporto contrattuale;
 - b) finalità connesse al controllo frodi, all'identificazione del cliente e per l'esperimento di verifiche atte ad accertare la veridicità dei Dati identificativi forniti;
 - c) finalità di promozione commerciale e/o di vendita, da parte di Acea Energia S.p.A. o di Società terze operanti nel settore bancario assicurativo, distribuzione all'ingrosso di prodotti tecnologici con riferimento a:
 - i) prodotti e/o servizi di vario genere legati alla tecnologia, alla domotica e/o all'efficienza energetica;
 - ii) servizi di vario genere, tra cui servizi assicurativi e/o bancari, verso il cliente e verso il pubblico anche mediante utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza (posta, telefono, e-mail o internet);
- Tale finalità potrà essere perseguita sia tramite canali di comunicazione automatizzati (es. SMS, e-mail, notifiche sull'App) sia tramite i canali tradizionali (chiamate con operatore, posta cartacea).
- d) finalità di valutazione e monitoraggio della qualità del servizio, anche tramite registrazione e analisi delle chiamate inbound (numero telefonico / transcript chat) intercorse tra cliente e operatore del Call Center;
 - e) per l'analisi della propensione all'utilizzo dei prodotti e servizi offerti da Acea Energia S.p.A., la definizione di profili individuali e di gruppo, la proposizione di offerte individuali predisposte anche mediante l'impiego di strumenti ed applicativi atti a rilevare le preferenze di consumo e l'analisi anche in forma personalizzata, automatizzata od elettronica, delle informazioni acquisite attraverso l'utilizzo dei prodotti e/o servizi utilizzati;
 - f) per svolgere l'analisi dell'utilizzo dei servizi di fornitura fruiti, nonché indagini di customer satisfaction, al fine di verificare il grado di soddisfazione dell'Interessato, migliorare i prodotti e i servizi oggetto del contratto, adeguare l'offerta alle esigenze della medesima e misurare la performance dei servizi resi. I Dati raccolti verranno utilizzati esclusivamente per le finalità sopra indicate e non saranno utilizzati per ulteriori finalità quali, ad esempio, quelle promozionali/commerciali. Il periodo di conservazione dei suoi Dati per dette finalità corrisponde a quello strettamente necessario al completo svolgimento delle indagini di customer satisfaction e alla collazione delle relative risultanze;
 - g) per finalità relative ad operazioni straordinarie quali, a titolo esemplificativo, di fusione e scissione di cui agli artt. 2501 e 2506 c.c.

La base giuridica per perseguire le finalità di cui alla lettera a) risiede nel contratto da lei stipulato o nelle richieste precontrattuali da lei avanzate. Rispetto a tali finalità, pertanto, non sarà necessario il suo consenso in quanto esso è da considerarsi obbligatorio. Di conseguenza, un suo eventuale rifiuto a conferire i Dati, ovvero una Sua successiva richiesta di cancellazione degli stessi, non consentirà al Titolare di instaurare o proseguire alcun rapporto contrattuale e, pertanto, Acea Energia S.p.A. sarà impossibilitata ad erogare il servizio di fornitura da lei richiesto.

La base giuridica per effettuare il trattamento e realizzare le finalità di cui alla lettera b) risiede nel legittimo interesse del Titolare rinvenibile nella necessità di possedere dati corretti per lo svolgimento della propria attività. Rispetto a tale finalità, pertanto, non sarà necessario il suo consenso in quanto esso è da considerarsi obbligatorio. Di conseguenza, un suo rifiuto a conferire i Dati, ovvero una Sua successiva richiesta di cancellazione degli stessi, non consentirà al Titolare di instaurare o proseguire alcun rapporto contrattuale e, pertanto, Acea Energia S.p.A. sarà impossibilitata ad erogare il servizio di fornitura da lei richiesto. La base giuridica per effettuare il trattamento descritto alle lettere c) ed e), consiste nel suo previo consenso. Il conferimento dei Dati per il perseguimento di tali finalità è quindi facoltativo e il suo rifiuto non comporterà conseguenze circa l'esecuzione del rapporto contrattuale. Il suo consenso dovrà essere libero, specifico, informato ed inequivocabile, e potrà essere revocato in qualsiasi momento. Tuttavia, l'attività di marketing condotta da Acea Energia S.p.A. con riferimento a prodotti e servizi analoghi a quelli oggetto di precedente contratto, non richiederà un preventivo consenso, trattandosi infatti di "soft spam" come definito nel provvedimento dell'Autorità Garante del 4 luglio 2013. In ogni momento avrà comunque diritto di opporsi a tale tipologia di trattamento. La base giuridica per perseguire le finalità di cui alle lettere d) ed g) risiede nel perseguimento di un legittimo interesse del Titolare ad assicurare la continuità della propria attività, a migliorare la qualità del servizio offerto, ivi compresa la gestione dei canali di contatto, nonché a garantire la soddisfazione dei propri clienti, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali.

La base giuridica per perseguire le finalità di cui alla lettera g) risiede nel perseguimento di un legittimo interesse del Titolare al fine di consentire la realizzazione delle operazioni necessarie di due diligence e prodromiche ad operazioni straordinarie quali, a titolo esemplificativo, di fusione o scissione. Saranno oggetto di trattamento per le predette finalità i Dati esclusivamente necessari in forma quanto più possibile aggregata/anonima.

3. MODALITÀ DI TRATTAMENTO E TEMPI DI CONSERVAZIONE

Il trattamento dei Dati raccolti sarà effettuato, con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, (ad es. utilizzando procedure e supporti elettronici ovvero tramite piattaforme basate su tecnologie di intelligenza artificiale, al fine di analizzare in maniera automatizzata il contenuto delle interazioni verbali tra il cliente e l'operatore di Call Center), da

INFORMATIVA PRIVACY

Servizio Tutele Graduali



Acea Energia S.p.A. e/o da terzi di cui il Titolare potrà avvalersi in qualità di responsabili del trattamento (di seguito, i "Responsabili del trattamento"), per il tempo strettamente necessario al raggiungimento delle finalità elencate al paragrafo 2 che precede. Il trattamento automatizzato dei dati mediante l'utilizzo delle suddette tecnologie viene effettuato nel rispetto dell'art. 22 n. 1 del GDPR, non comportando decisioni di diretto impatto nella sfera giuridica degli interessati, in termini di limitazione dei diritti e delle libertà degli interessati stessi o che incidano in modo analogo sulla persona. In particolare, saranno utilizzati algoritmi di anonimizzazione e morphing, al fine di garantire la non riconducibilità delle analisi effettuate a soggetti identificati e/o identificabili, in conformità al principio di minimizzazione e nel rispetto della normativa privacy di riferimento.

I Dati saranno conservati in modalità cartacea e/o informatica presso locali nella disponibilità del Titolare. I Dati raccolti potranno essere conservati mediante l'utilizzo di piattaforme cloud, con server collocati all'interno dell'Unione Europea, gestite da fornitori terzi nominati dal Titolare quali Responsabili del trattamento. I Dati trattati saranno conservati per il tempo strettamente necessario a consentire l'esecuzione del contratto, al fine di rispettare gli obblighi di legge e per consentire al Titolare e all'Interessato l'esercizio dei rispettivi diritti in giudizio e, comunque, per un periodo non superiore a 10 anni dalla conclusione del rapporto contrattuale, salvo per finalità ulteriori e compatibili con quelle originarie di raccolta, in conformità a quanto disposto dall'art. 6.4 del GDPR. In particolare, i Dati raccolti saranno conservati per un tempo massimo pari a:

- 24 mesi, per i dati trattati per finalità di marketing;
- 10 anni, per i dati di fatturazione.

I dati trattati per finalità di analisi qualitativa (punto e) del par. "Finalità del trattamento e base giuridica") saranno conservati nel rispetto dei termini previsti dalle indicazioni dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali in casi analoghi (90 giorni).

4. COMUNICAZIONE DEI DATI

Per il perseguimento delle finalità indicate al paragrafo 2 che precede, il Titolare del trattamento potrà comunicare e far trattare i Dati a soggetti terzi a cui il medesimo Titolare affida lo svolgimento di determinate attività e che agiscono come Titolari autonomi del trattamento dei dati personali o che potranno essere all'uopo nominati quali Responsabili del trattamento. Con riguardo ai Titolari autonomi, qualora quest'ultimi intendessero utilizzare i Dati da Lei conferiti per ulteriori finalità rispetto a quelle indicate nella presente informativa, sarà onere del medesimo Titolare autonomo fornire idonea informativa privacy al riguardo. In particolare, i Dati potranno essere comunicati a Eni Plenitude S.p.A., che detiene il 100% del capitale sociale di Acea Energia, o a società terze selezionate dal Titolare fra società di comprovata affidabilità, operanti nei settori creditizi, assicurativi, finanziari, commerciali o della consulenza, che agiranno in qualità di Responsabili del Trattamento all'uopo nominati da Acea Energia S.p.A., ovvero:

- per la conclusione e/o esecuzione del Contratto, i Dati saranno comunicati, per la gestione dei necessari rapporti, al Distributore Locale dell'Energia Elettrica e a Terna S.p.A. sulla base dei rispettivi contratti di Trasporto e di Dispacciamento nonché, relativamente alla Fornitura di gas naturale, al Distributore del gas sulla base del Codice di Rete; ai sensi dell'art. 1, commi 332, 333 e 334, della Legge n. 311/2004 (c.d. Legge Finanziaria 2005), per le comunicazioni all'Anagrafe Tributaria ed a una rete di agenti di cui il Titolare dovesse servirsi per la vendita commerciale delle sue offerte;
- per accertare la veridicità dei Dati forniti, gli stessi potranno essere trasmessi al sistema SCIPAFI, così come previsto dalla Legge n. 124/2017;
- per finalità di promozione commerciale e/o di vendita i suoi i dati potranno essere comunicati a società terze situate in ambito UE che agiscono nell'interesse di Acea Energia S.p.A. Inoltre, previo suo consenso, i dati potranno essere comunicati a società terze operanti in settori quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quello bancario e assicurativo, distribuzione all'ingrosso di prodotti tecnologici per proprie finalità di promozione commerciale e/o di vendita di prodotti e servizi;
- Nell'ambito dell'attività di trattamento, i Dati potranno essere portati a conoscenza di soggetti terzi appositamente nominati "Persone autorizzate al trattamento" ed ai quali saranno fornite specifiche istruzioni al riguardo;
- Il Titolare potrà comunicare i Dati in adempimento di un obbligo previsto dalla legge all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (c.d. "ARERA"). In particolare, Acea Energia S.p.A. è tenuta a comunicare l'elenco dei clienti che hanno ricevuto una risposta scritta ad un reclamo o a una richiesta di informazione scritta. Inoltre, Acea Energia S.p.A. è tenuta a comunicare i Dati all'ARERA di coloro che hanno contattato il call center, al fine di poter svolgere un'indagine sulla qualità dei call center. Infine, i Dati potranno essere condivisi, oltre che con la suddetta Autorità di Regolazione, con enti e/o soggetti a cui vadano comunicati in forza di disposizioni di legge od ordini di autorità. I suddetti soggetti opereranno quali Titolari autonomi del trattamento;
- Da ultimo, i suoi dati potranno essere comunicati a Eni Plenitude S.p.A., che detiene il 100% del capitale sociale di Acea Energia, ai sensi e per gli effetti dell'art. 2359 c.c., nell'ambito dell'organizzazione funzionale del Titolare, anche in ragione del suo legittimo interesse alla circolazione dei Dati all'interno del proprio gruppo imprenditoriale. Tali operazioni di comunicazione dei Dati infra-gruppo perseguono fini amministrativi interni, nonché le finalità di efficientamento dei processi aziendali e dell'organizzazione imprenditoriale;
- I Dati non saranno in ogni caso oggetto di diffusione.

5. DIRITTI ESERCITABILI DALL'INTERESSATO E DATA PROTECTION OFFICER

In qualità di Interessato, ai sensi degli artt. 15 e ss del GDPR, lei potrà esercitare i suoi i diritti tra i quali rientrano:

- i. il diritto di accesso ai suoi Dati;
- ii. il diritto di chiedere la loro rettifica, cancellazione o la limitazione del trattamento che la riguarda;
- iii. il diritto di opporsi al loro trattamento in qualsiasi momento anche rispetto all'attività di marketing e di profilazione;
- iv. il diritto alla portabilità dei Dati nei casi previsti dalla Normativa Privacy;
- v. il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali.

Al fine di esercitare i suddetti diritti potrà contattare Acea Energia tramite raccomandata A/R all'indirizzo Via dell'Arte 73/77 - 00144 Roma, ovvero rivolgersi direttamente al Data Protection Officer raggiungibile all'indirizzo privacy@aceaspa.it.