

Informativa ai sensi dell'art. 13 e 14 Regolamento UE 2016/679

Con la presente informativa, resa ai sensi dell'art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (di seguito, “**GDPR**”), Acea Energia illustra la propria politica sulla privacy al fine di renderla edotta 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 Piazzale Ostiense, n. 2, 000154 Roma, Codice fiscale e partiva I.V.A. 07305361003 nella persona del suo Rappresentante Legale pro-tempore ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 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 ai fini della stipula di un contratto di fornitura di energia elettrica da lei richiesto nell'ambito del Servizio di Maggior Tutela attraverso la firma autografa ovvero strumenti informatici equivalenti quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la firma elettronica, ovvero in occasione di un contatto avvenuto attraverso i canali messi a disposizione dalla Società per ricevere informazioni commerciali e/o assistenza tecnico-amministrativa, saranno trattati dal Titolare utilizzando misure tecniche ed organizzative adeguate a garantire i un livello di sicurezza proporzionato al rischio correlato al trattamento degli stessi, in conformità con quanto previsto dalla Normativa Privacy.

In particolare i dati personali raccolti (i “**Dati**”) consisteranno:

- Dati anagrafici (Es. nome, cognome, ecc.)
- Dati identificativi (Es. CF, P.IVA, ecc..)
- Dati relativi al/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 aventi ad oggetto la finalizzazione e gestione del contratto di fornitura ovvero la richiesta di assistenza tecnico-amministrativa

Saranno, inoltre, trattati secondo le finalità qui di seguito dichiarate anche i Dati forniti in fase di eventuale registrazione all'Area Clienti di cui si riporta di seguito il link www.servizioelettrikoroma.it/areaclienti/it/signup ovvero tramite relativa App, 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.

2. Finalità del trattamento e base giuridica

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

- a) per 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, controllo frodi, 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;
 - ii) l'individuazione dell'intestatario del canone di abbonamento TV al fine di consentire il relativo addebito in bolletta, che, in caso di clienti rientranti nella tipologia “residenti”, avverrà in modo automatico;
- b) per finalità connesse all'identificazione del cliente e l'esperimento di verifiche atte ad accertare la veridicità dei Dati forniti;

c) per finalità di promozione commerciale e/o di vendita, da parte di Acea Energia S.p.A. o di Società terze operanti nel medesimo settore energetico, con riferimento a prodotti e/o servizi di vario genere legati alla tecnologia, alla domotica e/o all'efficienza energetica

d) 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 tempo massimo in cui conserviamo i suoi dati personali per dette finalità sopra dette è per il tempo strettamente necessario al completo svolgimento delle indagini di customer satisfaction e alla collazione delle relative risultanze;

e) attività di comunicazione e di miglioramento della qualità dei servizi offerti, anche collegati al rapporto contrattuale, sottoposta a registrazione ed effettuata tramite canale telefonico inbound (numero telefonico);

f) per finalità relative ad operazioni straordinarie di fusione e scissione di cui agli artt. 2501 e 2506 c.c.. La base giuridica per effettuare il trattamento descritto al paragrafo precedente e perseguire le finalità di cui alla lettera a) risiede nel contratto di Fornitura di energia elettrica nell'ambito del Servizio di Maggior tutela 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 la veridicità dei dati forniti dai propri clienti. 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 alla lettera c) consiste nel suo previo consenso. Il conferimento dei Dati per il perseguimento di tale 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.

La base giuridica per perseguire le finalità di cui alle lettere d) ed e) 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 f) risiede nel perseguimento di un legittimo interesse del Titolare al fine di consentire la realizzazione delle operazioni necessarie di due diligence e prodromiche alle operazioni straordinarie di fusione o scissione. Saranno oggetto di trattamento per le predette finalità i dati esclusivamente necessari in forma quanto più possibile aggregate/ 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, da Acea Energia S.p.A. e/o da terzi di cui il Titolare potrà avvalersi in qualità di Responsabili del trattamento, per il tempo strettamente necessario al raggiungimento delle finalità elencate al paragrafo 2 che precede.

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 raccolte in conformità a quanto stabilito 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.

4. Comunicazione dei dati

Per il perseguimento delle finalità indicate al paragrafo 2 che precede, il Titolare 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 società del Gruppo Acea 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;
- per verificare 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 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 nel medesimo settore di riferimento di Acea Energia S.p.A. per proprie finalità di promozione commerciale e/o di vendita di prodotti e servizi.

Nell'ambito dell'attività di trattamento, i suoi dati personali potranno essere portati a conoscenza di persone autorizzate al trattamento alle 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, con enti e/o soggetti a cui vadano comunicati in forza di disposizioni di legge od ordini di autorità. I suddetti soggetti opereranno quali autonomi Titolari del trattamento. Da ultimo, i suoi Dati potranno essere comunicati alle Società facenti parte del Gruppo Acea, 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 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 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; (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 P.le Ostiense, 2 ovvero rivolgersi direttamente al Data Protection Officer raggiungibile all'indirizzo: privacy@aceaspa.it.