

## **PRIVACY**

### **Informativa sul trattamento dei dati personali**

Ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016<sup>1</sup> relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento<sup>2</sup> e alla libera circolazione dei dati personali (di seguito "Regolamento Privacy"), Le forniamo le seguenti informazioni in merito ai trattamenti che La riguardano nel rapporto contrattuale che La lega.

#### **1. Titolare del Trattamento**

Titolare del trattamento dei dati personali<sup>3</sup> (nel seguito anche il "Titolare") è la Società ACEL Energie S.r.l., che gestisce i vari marchi Enerxenia, Aeev Energie e Acel Energie stessa, titolare del servizio di call center alla quale Lei ricorrono. Il Titolare è costantemente impegnato nel rispetto e nella protezione dei diritti e libertà fondamentali con riguardo al trattamento dei Suoi dati personali e con la presente desidera fornirLe le opportune informazioni sulle modalità e sulle finalità del trattamento stesso.

#### **2. Responsabile della protezione dei dati personali**

Il Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD), può essere contattato al seguente indirizzo di posta elettronica **dpo.privacy@acsm-agam.it**, per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei Suoi diritti.

#### **3. Finalità e base giuridica del trattamento**

In adempimento agli obblighi previsti dalla normativa vigente, La informiamo che il Titolare del trattamento:

3.1 Senza il previo consenso dell'interessato per finalità legali e contrattuali, i Suoi dati personali saranno trattati dal call center di ACEL per finalità inerenti la gestione del rapporto contrattuale afferente alla somministrazione di energia elettrica, di gas, di calore nonché per le ulteriori finalità inerenti gli adempimenti di legge e/o regolamentari.

3.2 Previa manifestazione di Consenso (articolo 6, lettera a, del GDPR) per:

a. **Finalità di marketing diretto**: i dati saranno raccolti e trattati da ACEL per l'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale con modalità di contatto automatizzate (posta elettronica, telefonate automatizzate, sms, mms) e tradizionali (posta cartacea, telefono con operatore). In adempimento agli obblighi previsti dalla normativa vigente il trattamento viene svolto per espletare tutte le attività necessarie o utili per il costante miglioramento del servizio erogato (compresa a titolo esemplificativo e non esaustivo, la somministrazione di questionari o altri mezzi di rilevazione volti a verificare il livello di gradimento dei servizi resi dalla Società).

b. **Finalità di marketing di terzi**: i dati potranno essere comunicati a società terze, incluse le società del gruppo Acsm-Agam S.p.A., per l'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale con modalità di contatto automatizzate (posta elettronica, telefonate automatizzate, sms, mms) e tradizionali (posta cartacea, telefono con operatore).

c. **Finalità di marketing mirato**: i dati saranno trattati da ACEL per la creazione di profili e per l'analisi delle sue abitudini o scelte di consumo sulla base del dettaglio dei suoi acquisti nonché dei dati da Lei forniti direttamente.

I dati raccolti e trattati da ACEL per assolvere le finalità di cui al paragrafo 3.2 lett. a, b, c, oltre a quelli trattabili senza il previo consenso sono: informazioni relative al cliente o al suo nucleo familiare (numero componenti del nucleo familiare, professione); tipologia di tariffa applicate residente/non residente; informazioni relative al consumo energetico (riscaldamento autonomo/centralizzato, numero di elettrodomestici in casa, tipo di elettrodomestici, classe energetica degli elettrodomestici, frequenza di sostituzione degli elettrodomestici); informazioni relative alle abitazioni del cliente (proprietà o affitto, possesso seconda casa, tipo di abitazione, dimensione abitazione).

Il Titolare provvederà al perseguimento delle finalità di cui ai punti a, b e c solo se espressamente e specificamente autorizzato dal cliente al trattamento dei dati conferiti per ogni singola finalità. Un eventuale rifiuto o il conferimento d'informazioni inesatte e/o incomplete potrebbe impedire di svolgere le attività, ivi indicate, ma non impedirà l'erogazione del servizio di fornitura di energia, gas e calore.

In ogni caso, l'interessato potrà revocare il consenso espresso in qualsiasi momento senza che questo pregiudichi la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca; l'interessato può esercitare il diritto di opposizione in relazione anche ad una sola delle modalità di esecuzione delle attività di marketing che vengono attuate.

Per un legittimo interesse del Titolare si rappresenta potranno essere effettuate registrazioni a campione e a richiesta delle telefonate dei clienti alle strutture di Call Center di ACEL Energie all'esclusivo scopo di consentire alla società medesima l'analisi ed il monitoraggio della qualità dei processi e dei servizi di assistenza alla clientela offerti da ACEL Energie S.r.l.

#### **4. Categorie di dati personali**

I dati personali trattati dal Titolare includono, a titolo esemplificativo:

- dati identificativi e anagrafici (es. nome, cognome);
- dati di contatto (es. numeri di telefono, fisso e/o mobile, indirizzo email);
- altri dati riconducibili alle categorie sopra indicate.

#### **5. Destinatari dei dati personali**

Il trattamento è effettuato dal personale autorizzato 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.

I suoi dati personali possono essere messi a disposizione di:

- società che prestano servizi informatici, archiviazione;
- altre Società del Gruppo Acsm Agam;
- Amministrazioni pubbliche ed Autorità (ad esempio, Agenzia delle Entrate, Acquirente Unico S.p.A., Anagrafe Tributaria, Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).

Tali soggetti agiranno a seconda dei casi come Titolari o Responsabili del trattamento.

La informiamo che potrà essere contattato telefonicamente oppure via e-mail da una società di ricerca di mercato per un'indagine sulla qualità delle risposte ai reclami o alle richieste d'informazione.

L'indagine sarà svolta per conto dell'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA). A tale scopo i dati necessari saranno trattati nel rispetto del Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali.

I suoi dati non verranno diffusi (messi a disposizione di soggetti indeterminati).

#### **6. Trasferimento dei dati in paesi terzi**

Il Titolare non trasferirà il Suo dato personale verso Paesi non appartenenti allo Spazio Economico Europeo.

#### **7. Periodo di conservazione dei dati personali**

I suoi dati saranno conservati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati o per adempiere ad obblighi di legge ed in particolare:

- le registrazioni telefoniche effettuate solo per l'analisi della qualità dei servizi al cliente per 7 giorni;

In caso di contenzioso, tutti i tempi di conservazione sopra indicati, potranno essere estesi fino a 10 anni dalla definizione dello stesso.

<sup>1</sup> Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR).

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Titolare del trattamento: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, che determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali.

## **8. Modalità del trattamento**

Il trattamento sarà effettuato dal personale autorizzato, che abbia necessità di averne conoscenza nell'espletamento delle proprie attività, secondo principi di liceità e correttezza, in modo da tutelare in ogni momento la Sua riservatezza e i Suoi diritti, 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 (diritto di opposizione);

Per esercitare i Suoi diritti potrà inviare un messaggio alla casella di posta elettronica del Responsabile della Protezione dei Dati (**dpo.privacy@acs-magam.it**) oppure direttamente alla Società al proprio indirizzo Acel Energie Srl, Via G.Amendola n.4, Lecco o all'indirizzo mail: **privacy@acelenergie.it**.

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 UE.

## **10. Origine dei dati personali e conseguenze del mancato conferimento**

Tutti i dati personali necessari alla gestione della richiesta sono da lei conferiti, osservati dal Titolare, ovvero raccolti da altri soggetti (es. partner per l'esecuzione delle attività commerciali) e il mancato conferimento preclude la possibilità di richiedere servizi.

## **11. Processi decisionali automatizzati**

I dati non saranno sottoposti a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che producano effetti giuridici che riguardano o che incidano significativamente sulla Sua persona.