

## Unità TeleRiscaldamento

### INFORMATIVA RESA AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679

La presente informativa, resa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 “*General Data Protection Regulation*” (di seguito, il “**GDPR**”), permette di conoscere la nostra politica sulla privacy al fine di comprendere come le informazioni personali vengano gestite per fornire i nostri servizi.

Il trattamento dei Suoi dati personali avverrà nel pieno rispetto del GDPR, nonché di ogni altra normativa di armonizzazione italiana e di ogni altro provvedimento applicabile adottato dall’Autorità Garante per la protezione dei dati personali (complessivamente di seguito, la “**Normativa Privacy**”)

#### 1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.

ACEA PRODUZIONE S.p.A. in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali (di seguito, il “**Titolare**”) con sede legale in Roma, P.le Ostiense, n. 2 – 00154 e sede operativa presso Viale dell’Aeronautica, n. 7 – 00144 Roma, nella persona del suo legale rappresentante pro tempore, domiciliato per la carica in P.le Ostiense n. 2 – 00154 Roma, indirizzo PEC: [•] ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 14 del GDPR, La informa sulle tipologie di dati raccolti, nonché sulle modalità e finalità dei trattamenti svolti.

#### 2. DATI PERSONALI OGGETTO DI TRATTAMENTO.

I dati personali da Lei conferiti per l’attivazione della fornitura di energia termica, nonché per poter eseguire l’allacciamento alle forniture e, ove dallo stesso richiesto, per poter effettuare l’attivazione delle forniture e svolgere le relative attività di competenza (a titolo esemplificativo e non esaustivo, modifica degli allacciamenti, lettura, manutenzione e verifica degli strumenti di misura, sospensione della fornitura, espletamento di adempimenti amministrativi e contabili, attività necessarie o utili per il costante miglioramento del servizio erogato), saranno trattati, da parte del Titolare del trattamento adottando le misure di tipo tecnico ed organizzativo adeguate al rischio del trattamento nel rispetto della Normativa Privacy, ed in particolare dei principi di cui all’art. 32 del GDPR.

In particolare i dati personali raccolti (di seguito, i “**Dati**”) consisteranno in:

- Dati anagrafici (Es. nome, cognome);
- Dati identificativi (Es. C.F., Documento di Identità, P.IVA);
- Dati relativi ai contratti di fornitura (Es. POD, tipo attività);
- Dati fiscali e contabili (Es. coordinate bancarie);
- Dati di contatto (Es. Indirizzo, e-mail, n° telefonico);
- Dati relativi alla registrazione di chiamate inbound, che pervengono per richieste di pronto intervento.

#### 3. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E BASE GIURIDICA.

I Dati forniti saranno trattati per le seguenti attività:

- a) per scopi strettamente connessi alla gestione del rapporto contrattuale, ovvero all’esecuzione di misure precontrattuali, in particolare per 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, a titolo esemplificativo, di consulenza, servizi di pagamento ed esattoria, controllo frodi, recupero crediti, imbustamento, smistamento e trasporto di corrispondenza alla clientela, lettura contatori, revisione contabile, archiviazione, gestione dei crediti ed altre attività comunque connesse alla gestione dei rapporti contrattuali di fornitura, le quali potranno avvenire mediante modalità automatizzate di contatto come l’invio di e-mail per finalità strettamente correlate all’erogazione del servizio di fornitura;
- b) per acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o delle richieste di informazioni relative ai servizi;
- c) per finalità connesse alla tutela del rischio del credito, all’identificazione del cliente e per l’esperimento di verifiche atte ad accertare la veridicità dei dati forniti e la solvibilità, anteriormente o nel corso del rapporto contrattuale;
- d) per gestire il contenzioso (es. inadempimenti contrattuali; diffide; transazioni; recupero crediti; arbitrati; controversie giudiziarie);
- e) per finalità connesse agli obblighi previsti da leggi, da regolamenti e dalla normativa comunitaria, nonché da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo;
- f) per finalità di marketing condotta dal Titolare utilizzando le coordinate di posta elettronica da Lei fornite esclusivamente con riferimento a servizi analoghi a quelli oggetto di precedente contratto ai sensi dell’art. 130, comma 4 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (come modificato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101);

- g) per finalità di indagini di mercato, al fine di verificare il grado di soddisfazione dell'utenza in merito al servizio reso, migliorare i prodotti e i servizi oggetto del contratto, adeguare l'offerta alle esigenze della medesima. I Dati raccolti verranno utilizzati esclusivamente per le finalità sopra indicate e non saranno utilizzati per ulteriori finalità quali, ad esempio, quelle promozionali/commerciali;
- h) per finalità, ulteriori e non incompatibili, connesse alla gestione della fornitura erogata dal Titolare;
- i) per consentire la comunicazione dei Dati alle Società facenti parte del Gruppo Acea per finalità diverse da quelle di marketing come meglio esplicitato nel successivo art. 5 della presente informativa;
- l) per finalità relative ad operazioni straordinarie di fusione e scissione di cui agli artt. 2501 e 2506 c.c..

La base giuridica per perseguire le finalità di cui alle lettere a), b) ed h), risiede nel contratto da Lei stipulato o nelle richieste precontrattuali da Lei avanzate. Rispetto a tali finalità, pertanto, non sarà necessario il Suo consenso. Il conferimento dei Dati per il perseguimento della finalità di cui ai suddetti punti a), b) ed h) è da considerarsi obbligatorio. Di conseguenza, un Suo eventuale rifiuto a conferire i Dati, ovvero una Sua successiva richiesta di cancellazione degli stessi, qualora ci siano le condizioni per l'esercizio di tale diritto, non consentirà al Titolare di instaurare o proseguire alcun rapporto contrattuale e, pertanto, Acea Produzione S.p.A. sarà impossibilitata ad erogare il servizio di fornitura da Lei richiesto.

La base giuridica per realizzare le finalità di cui alle lettere c) e d) risiede nel legittimo interesse del Titolare rinvenibile nell'accertare la solvibilità dei propri clienti, nonché nell'espletamento delle attività legate al contenzioso. Rispetto a tale finalità, pertanto, non sarà necessario il Suo consenso. Il conferimento dei Dati per il perseguimento della finalità di cui ai suddetti punti c) e d) è da considerarsi obbligatorio. Di conseguenza, un Suo rifiuto a conferire i Dati, ovvero una Sua successiva richiesta di cancellazione degli stessi, qualora ci siano le condizioni per l'esercizio di tale diritto, non consentirà al Titolare di instaurare o proseguire alcun rapporto contrattuale e, pertanto, Acea Produzione S.p.A. sarà impossibilitata ad erogare il servizio di fornitura da Lei richiesto.

La base giuridica per effettuare il trattamento descritto alla lettera e) risiede nella necessità di adempiere ad un obbligo di legge, ad un regolamento o normativa comunitaria, nonché a disposizioni impartite da organi di vigilanza e controllo. Il conferimento dei Dati per il perseguimento delle finalità di cui alla predetta lettera e) è da considerarsi obbligatorio; conseguentemente, un Suo rifiuto a conferire i Dati ovvero una Sua successiva richiesta di cancellazione degli stessi, qualora ci siano le condizioni per l'esercizio di tale diritto, non consentirà al Titolare di instaurare o proseguire alcun rapporto contrattuale.

La base giuridica per effettuare il trattamento descritto alla lettera f) risiede nel legittimo interesse del Titolare ad offrire servizi analoghi a quelli oggetto del precedente contratto da Lei stipulato. Pertanto, il trattamento dei Suoi Dati, 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 effettuare il trattamento descritto alla lettera g) risiede nel perseguimento di un legittimo interesse del Titolare del trattamento ad assicurare la continuità della propria attività e 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. Rispetto a tale finalità, pertanto, non sarà necessario il Suo consenso. Il conferimento dei Dati per il perseguimento della finalità di cui al suddetto punto g) è da considerarsi obbligatorio.

La base giuridica per effettuare il trattamento e perseguire la finalità di cui alla lettera i) risiede nel perseguimento di un legittimo interesse del Titolare. Il conferimento dei Dati per il perseguimento di tale finalità è quindi da considerarsi obbligatorio. Conseguentemente, un Suo rifiuto a conferire i Dati ovvero una Sua successiva richiesta di cancellazione degli stessi, qualora ci siano le condizioni per l'esercizio di tale diritto, non consentirà al Titolare di instaurare o proseguire alcun rapporto contrattuale.

La base giuridica per perseguire le finalità di cui alla lettera l) 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 aggregata/anonima.

#### **4. MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E PERIODO DI CONSERVAZIONE.**

Il trattamento dei Dati raccolti sarà effettuato sia manualmente sia con l'ausilio di mezzi elettronici, o comunque automatizzati da parte del Titolare e/o da soggetti terzi di cui il Titolare potrà avvalersi e che saranno all'uopo nominati responsabili del trattamento dei dati personali (di seguito, i "Responsabili del trattamento").

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 designati dal Titolare quali Responsabili del trattamento.

Il trattamento dei Dati avverrà per il tempo strettamente necessario al raggiungimento delle finalità elencate al precedente paragrafo 3 della presente informativa, e verranno successivamente conservati in conformità con quanto previsto dalla legge per gli adempimenti in materia amministrativa contabile e per l'esercizio dei diritti e, comunque, per un periodo non superiore a 10 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale, salvo per finalità ulteriori e compatibili con quelle originarie di raccolta in conformità a quanto previsto dall'art. 6.4 del GDPR.

#### **5. COMUNICAZIONE DEI DATI PERSONALI.**

Per il perseguimento delle finalità indicate al paragrafo 3 che precede, il Titolare del trattamento potrà comunicare e far trattare i Dati a soggetti terzi che forniscono servizi al medesimo Titolare.

In particolare, il Titolare del trattamento potrà comunicare e far trattare i Dati dell'interessato a soggetti terzi a cui il medesimo Titolare affida lo svolgimento di determinate attività e che agiscono come Titolari autonomi del trattamento dei Dati 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 terze selezionate dal Titolare fra società di comprovata affidabilità per accertare la solvibilità di clienti o di potenziali clienti, specializzate nella gestione di informazioni commerciali o relative al credito che agiranno in qualità di Responsabili del trattamento e saranno all'uopo nominati da Acea Produzione S.p.A.. Inoltre, i Suoi Dati potranno essere comunicati ad aziende alle quali il Titolare affida compiti di natura operativa, organizzativa e tecnica, quali a titolo esemplificativo, la gestione della clientela tramite call center, la lettura dei contatori, la distribuzione delle bollette e altre funzioni necessarie per dare corso al contratto, nonché ad aziende di credito per procedere all'addebito o all'accredito, sul conto corrente di corrispondenza, dell'importo della bolletta, che potranno essere all'uopo nominati quali Responsabili del trattamento. Altresì, nell'ambito dell'attività di trattamento, i Suoi Dati possono essere portati a conoscenza di persone autorizzate al trattamento alle quali saranno fornite specifiche istruzioni al riguardo, nonché comunicati ad Autorità di vigilanza e organismi di controllo.

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 intra-gruppo perseguono fini amministrativi interni, nonché finalità di efficientamento dei processi aziendali e di organizzazione imprenditoriale. I Suoi Dati non saranno oggetto di diffusione.

#### **6. DIRITTI ESERCITABILI DALL'INTERESSATO E DATA PROTECTION OFFICER.**

In qualità di interessato, ai sensi degli artt. 15 e ss. del GDPR, potrà esercitare i Suoi diritti tra i quali rientrano il diritto di accesso ai dati personali, il diritto di chiedere la loro rettifica, cancellazione o la limitazione del trattamento che La riguarda o di opporsi al loro trattamento in qualsiasi momento, oltre ad avere diritto alla portabilità dei dati qualora si fosse in presenza delle relative condizioni. Lei avrà anche il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali.

Al fine di esercitare i propri diritti Lei potrà rivolgersi mediante comunicazione:

- al *Data Protection Officer* all'indirizzo mail: [privacy@aceaspa.it](mailto:privacy@aceaspa.it);
- al Titolare del Trattamento indirizzando una raccomandata a/r all'indirizzo P.le Ostiense n. 2 – 00154 Roma.

**ACEA PRODUZIONE SpA**