

# Informativa Sul Trattamento Dei Dati Personali

## 1. CHI È IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO?

ENGIE SERVIZI S.p.A. (di seguito “la “Società”), con sede legale a Roma, via G. Ribotta, 31 P. IVA e codice fiscale 01698911003, è Titolare del trattamento dei Suoi dati personali effettuato nel contesto della gestione del contratto della fornitura di beni e/o servizi posta in essere dalla Società nei Suoi confronti e definito in conformità alle previsioni contenute nel Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione dei dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati, di seguito “Regolamento”) così come di ogni altra normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.

## 2. PER QUALI FINALITÀ SONO TRATTATI I SUOI DATI?

La Società tratta i Suoi dati personali al fine di:

- (a) adempiere agli obblighi imposti dalle normative vigenti, incluse quelle regolamentari di settore. L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità determinerà l'impossibilità di stipulare il contratto;
- (b) adempiere agli specifici obblighi relativi alla partecipazione al sistema pubblico di prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo, con specifico riferimento al furto d'identità (SCIPAFI). L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità determinerà l'impossibilità di stipulare il contratto;
- (c) stipulare e gestire il contratto di erogazione dei servizi richiesti e per tutte le conseguenti operazioni e comunicazioni di servizio relative alla fornitura. Al suddetto scopo, i Suoi dati verranno trattati anche nel contesto delle attività di amministrazione, contabilità, gestione contratti, servizi, fatturazione/pagamenti, revisione contabile e certificazione del bilancio obbligatoria/facoltativa, cessione o anticipo crediti, nonché per ottemperare agli altri obblighi derivanti dal contratto di cui Lei è parte e per adempiere a Sue specifiche richieste. In generale, quando la Società dovrà mettersi in contatto con Lei per finalità connesse in qualunque modo al contratto di cui Lei è parte, utilizzerà i mezzi meno invasivi ma comunque idonei al raggiungimento dello scopo. L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità determinerà l'impossibilità di stipulare il contratto;
- (d) gestire eventuali contenziosi, compreso il recupero crediti, svolgere operazioni di verifica della qualità dei processi aziendali, , nonché invio di email per comunicazioni di servizio o per la rilevazione del grado di soddisfazione. Come meglio specificato nel prosieguo, avrà in ogni momento la possibilità di opporsi a questi trattamenti in determinati casi;
- (e) svolgere (i) le attività di marketing, telemarketing e teleselling, anche attraverso attività di profilazione in base a quanto indicato nel successivo punto f), quali l'elaborazione di studi e ricerche di mercato, la realizzazione di attività di vendita o di

collocamento di prodotti e servizi e l'invio di informazioni e di materiale pubblicitario sui servizi offerti dalla Società, o attinenti alle proprie attività, a quelle svolte dalle società del Gruppo ENGIE o da terzi e (ii) le attività di rilevazione del grado di soddisfazione con strumenti diversi da quelli di cui al punto d) (tutte insieme da intendersi come "finalità di marketing"). L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità avrà come unico effetto quello di impedire alla Società di contattarLa per finalità di marketing o per rilevare il Suo grado di soddisfazione.

- (f) La Società potrà comunque utilizzare le Sue coordinate di posta elettronica a fini di marketing e vendita diretta di propri prodotti o servizi, affini a quelli oggetto del contratto di erogazione dei servizi richiesti. In ogni caso, in ogni momento, potrà opporsi a tale trattamento e interrompere la ricezione di queste email tramite la funzione "disiscriviti" prevista in calce ad ogni email inviata per questa finalità o tramite gli altri canali indicati nel prosieguo
- (g) svolgere le opportune verifiche circa la corrispondenza del C.F. o P.IVA., ovvero di altre informazioni identificative della Sua persona in possesso della Società, con la Sua persona o attività, o per la loro individuazione nel caso in cui la Società non ne sia in possesso.

Con riferimento alle finalità di cui al punto e), primo paragrafo, la Società precisa che le attività di marketing potranno essere realizzate attraverso modalità di contatto tradizionali, quali posta cartacea e telefonate con operatore o con modalità di contatto automatizzate, quali e-mail, SMS, MMS, fax e telefonate senza operatore nonché eventuali ulteriori canali di comunicazione.

### 3. QUALI DATI VENGONO TRATTATI?

Si tratta prevalentemente dei dati da Lei forniti, funzionali all'individuazione della Sua persona e del luogo di fornitura, quali, a titolo esemplificativo: nome, cognome, C.F., P.IVA, indirizzo, email, dati di contatto, punto di fornitura, nonché i Suoi riferimenti bancari in caso di domiciliazione bancaria.

La Società tratterà inoltre le seguenti categorie informazioni:

- Dati prodotti nell'erogazione del servizio (es. dati relativi ai consumi, dati di fatturazione, dati afferenti ai pagamenti);
- Dati di tipo contabile, relativi ai pagamenti, all'esposizione debitoria anche residua e ad eventuali attività di recupero del credito.

### 4. SU QUALE BASE VENGONO TRATTATI I SUOI DATI?

Il trattamento dei Suoi dati personali per le finalità di cui al paragrafo 2, lettere a) e b) è necessario per adempiere agli obblighi di legge e regolamentari di settore cui la Società è sottoposta.

Il trattamento dei Suoi dati personali, da Lei conferiti per le finalità di cui al paragrafo 2, lettera c), è necessario per l'esecuzione di un contratto di cui Lei è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su Sua richiesta.

Il trattamento dei Suoi dati personali per le finalità di cui al paragrafo 2, lettera d), è svolto sulla base di un legittimo interesse della Società, intenzionata a tutelare i propri diritti e a mantenere elevato il livello e la qualità dei servizi offerti nonché a proteggere il proprio business. Tali attività sono state oggetto di valutazioni da parte della Società la quale ha ritenuto che gli interessi Società non prevalgono sui Suoi diritti e libertà fondamentali.

Il trattamento dei Suoi dati personali per le finalità di cui al paragrafo 2, lettera e), primo capoverso è facoltativo ed è sottoposto alla prestazione del Suo consenso. Lei può revocare il consenso in qualsiasi momento, e l'eventuale revoca determinerà la cessazione dell'ulteriore trattamento dei Suoi dati personali per le suddette finalità da parte Società.

Per lo svolgimento delle attività riportate nel secondo capoverso della stessa lettera (l'invio di email di natura commerciale relative a beni/servizi simili a quelli già ottenuti), si tratta di una eccezione prevista dalla legge ma, in ogni caso, potrà opporsi all'invio di queste comunicazioni utilizzando il meccanismo di disiscrizione previsto in ogni email o gli altri canali indicati nel prosieguo.

Il trattamento dei Suoi dati personali per le finalità di cui al paragrafo 2, lettera f) primo capoverso (profilazione per finalità di marketing), è anch'esso sottoposto a un consenso facoltativo e nel caso in cui Lei deciderà di non accordare tale consenso, la Società non potrà procedere al suddetto trattamento.

## 5. COME VENGONO TRATTATI I SUOI DATI?

In relazione alle suindicate finalità, il trattamento dei Suoi dati avverrà sia attraverso l'ausilio di strumenti elettronici sia su supporto cartaceo, conformemente ai principi di liceità, correttezza e trasparenza, ed in ogni caso con strumenti idonei a garantire la sicurezza e riservatezza.

## 6. A CHI VENGONO COMUNICATI I SUOI DATI?

I dati personali raccolti sono trattati dal personale incaricato (ovvero persone autorizzate al trattamento) che abbia necessità di averne conoscenza nell'espletamento delle proprie attività e da soggetti esterni che agiranno come titolari autonomi o responsabili del trattamento opportunamente nominati dalla Società a seconda delle circostanze. I suddetti dati potranno essere comunicati a:

- società del gruppo cui appartiene la società Titolare, società controllate, controllanti e collegate;
- Enti, Autorità o Istituzioni pubbliche tra cui Acquirente Unico e Agenzia delle Entrate;
- società di revisione legale dei conti;
- società che svolgono attività di promozione e vendita di prodotti e servizi della Società e delle altre società del gruppo di cui la Società è parte;

- soggetti che svolgono (tramite questionari telefonici), indagini sulla qualità del servizio finalizzate a valutare la soddisfazione del cliente;
- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo e delle reti di telecomunicazioni del Titolare;
- società che si occupano di stampa, imbustamento, spedizione della corrispondenza, tenuta della contabilità, società specializzate nella gestione di servizi bancari, finanziari e assicurativi o sistemi e strumenti di pagamento, (ad es. banche, istituti di credito e gestori di circuiti di pagamento nazionali e internazionali), società di factoring, società per la gestione del rischio crediti e il controllo delle frodi, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, società di informazioni commerciali, professionisti (avvocati, commercialisti), consulenti;
- CONSAP S.p.A. (Concessionaria servizi assicurativi pubblici) che gestisce il Sistema pubblico di prevenzione delle frodi nel settore del credito a consumo - Furto d'Identità (SCIPAFI), per le finalità di cui al paragrafo 2 lettera b);
- società che gestiscono sistemi di informazioni creditizie (come Experian Italia S.p.A. e Crif S.p.A.) offrendo l'accesso alle banche dati utilizzate per lo svolgimento delle verifiche di solvibilità;
- chiunque sia legittimo destinatario di comunicazioni previste da norme di legge o regolamenti.

I Suoi dati personali non verranno diffusi.

## 7. PER QUANTO TEMPO CONSERVIAMO I SUOI DATI?

I Suoi dati verranno conservati, in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa in materia, per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati.

I criteri per determinare il periodo di conservazione dei dati tengono conto del periodo di trattamento consentito e delle normative applicabili in materia di fiscalità, prescrizione dei diritti ed interessi legittimi ove essi costituiscano la base giuridica del trattamento.

In particolare, in relazione alla gestione del rapporto contrattuale in essere, i dati saranno conservati per i tempi definiti dalla normativa di riferimento nonché, alla cessazione del rapporto di fornitura, per il termine applicabile di prescrizione.

In relazione al trattamento per finalità di marketing, in assenza di norme specifiche che prevedano tempi di conservazione differenti, la Società avrà cura di utilizzare i Suoi dati per i suddetti scopi per un tempo congruo rispetto all'interesse da Lei manifestato verso le iniziative promozionali cui Lei ha fornito il consenso. In ogni caso la Società adotterà ogni accorgimento per evitare un utilizzo dei dati stessi a tempo indeterminato, procedendo con cadenza periodica a verificare in modo idoneo l'effettivo permanere del Suo interesse a far svolgere il trattamento per finalità di marketing, come sopra precisato.

## 8. I SUOI DATI VERRANNO TRASFERITI ALL'ESTERO?

Il Titolare del trattamento, si riserva inoltre di trasferire I Suoi dati personali verso Paesi terzi. I trasferimenti di dati al di fuori dello Spazio Economico Europeo sono soggetti ad un regime speciale ai sensi del Regolamento, e vengono effettuati solo nei confronti dei Paesi che assicurano un livello di protezione dei dati personali adeguato, sulla base di una decisione di adeguatezza della Commissione oppure, in relazione ai Paesi che non offrano un livello di protezione dei dati adeguato, a seguito dell'adozione di garanzie adeguate, come la sottoscrizione di clausole contrattuali standard stabilite dalla Commissione Europea.

## 9. QUALI SONO I SUOI DIRITTI?

Il Regolamento Le conferisce specifici diritti, tra cui quelli di chiedere al Titolare del trattamento:

- la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei 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, in presenza di uno dei motivi previsti dall'art. 17 del Regolamento (diritto di cancellazione), ove applicabile;
- di limitare il trattamento dei propri dati, in presenza di uno dei motivi previsti dall'art. 18 del Regolamento (diritto di limitazione);
- di ricevere i dati personali da Lei forniti in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e di trasmetterli ad un altro titolare del trattamento come previsto dall'art. 20 del Regolamento (diritto alla portabilità), ove applicabile.
- di ottenere l'intervento umano da parte della Società, in caso di processi decisionali automatizzati, di esprimere la Sua opinione e di contestare la decisione.

**Inoltre, Lei ha il diritto di revocare il consenso al trattamento dei Suoi dati, in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.**

Per esercitare i Suoi diritti, Lei potrà seguire le istruzioni presenti alla pagina web <https://www.ENGIE.it/teleriscaldamento> nella sezione privacy, oppure inviare una richiesta, indicando in oggetto il riferimento "PRIVACY", tramite posta cartacea all'indirizzo:

ENGIE SERVIZI S.p.A. – via G. Ribotta, 31 – 00144 Roma

Non sempre ENGIE potrà dare tutte le informazioni richieste e dare seguito alle Sue istanze a causa di possibili obblighi di legge e di motivi legittimi cogenti. L'esercizio dei diritti sopra elencati può, in taluni casi, essere ritardato, limitato o escluso con comunicazione motivata e resa senza ritardo, a meno che la comunicazione possa compromettere la finalità della limitazione, per il tempo e nei limiti in cui ciò costituisca una misura necessaria e proporzionata, tenuto conto dei Suoi diritti fondamentali e legittimi interessi. Potrebbe capitare per esempio in caso di svolgimento di investigazioni difensive o nell'ambito dell'esercizio di un diritto in sede giudiziaria e delle attività prodromiche. In questi casi, i Suoi



diritti possono essere esercitati anche tramite il Garante per la protezione dei Dati Personali con le modalità di cui all'articolo 160 del Codice in materia di protezione dei dati personali. In tale ipotesi, il Garante La informerà di aver eseguito tutte le verifiche necessarie o di aver svolto un riesame, nonché del diritto di proporre ricorso giurisdizionale. In ogni caso, ENGIE farà il possibile per dare seguito alle Sue richieste.

Ai sensi del Regolamento, la Società non è autorizzata ad addebitare costi per adempiere ad una delle richieste riportate in questo paragrafo, a meno che non siano manifestamente infondate o eccessive, ed in particolare abbiano carattere ripetitivo. Nei casi in cui Lei richieda più di una copia dei suoi dati personali o nei casi di richieste eccessive o infondate, la Società potrebbe (i) addebitare un contributo spese ragionevole, tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti per evadere la richiesta o (ii) rifiutarsi di soddisfare la richiesta. In queste eventualità la Società La informerà dei costi prima di evadere la richiesta.

La Società potrebbe richiedere ulteriori informazioni prima di evadere le richieste, qualora avesse bisogno di verificare l'identità della persona fisica che le ha presentate.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, Lei avrà inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo competente (Garante per la protezione dei dati personali), qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda sia effettuato in violazione del Regolamento generale sulla protezione dei dati. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito internet <http://www.garanteprivacy.it>.

In ogni caso, la Società è interessata ad essere informata di eventuali motivi di reclamo e invita a usare i canali di contatto sopra indicati prima di adire l'autorità di controllo, così da poter prevenire e risolvere eventuali controversie in modo amichevole e tempestivo, con la massima cortesia, serietà e discrezione.