INFORMATIVA PRIVACY

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 Energy Management S.r.l. illustra a lei, in qualità di interessato (di seguito "**Interessato**") la propria politica sulla privacy al fine di informarla sulle modalità di gestione delle informazioni personali da lei fornite. 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 Energy Management S.r.l. . 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.13567051001 nella persona del suo Rappresentante Legale pro-tempore, PEC AEMA.SRL@PEC.ACEASPA.IT, 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., 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**") attraverso firma autografa o biometrica e/o comunque l'adesione ad una proposta di contratto (PDC) attraverso registrazione telefonica o conferma telematica via web per l'attivazione del servizio richiesto. 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 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 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;
   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) finalità connesse alla tutela del rischio del credito, al controllo frodi, all'identificazione del cliente e per l'esperimento di verifiche atte ad accertare la veridicità dei Dati identificativi forniti nonché la solvibilità del cliente, anteriormente o nel corso del rapporto contrattuale;
c) 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;
d) 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 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 Energy Management S.r.l. 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 nell'accertare la solvibilità dei propri clienti nonché 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 Energy Management S.r.l. sarà impossibilitata ad erogare il servizio di fornitura la lei richiesto.
La base giuridica per perseguire le finalità di cui alla lettera c) 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 d) 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.

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 Acea Energy Management S.r.l. 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 per fatturazione saranno conservati per un tempo massimo pari a 10 anni.
I dati trattati per finalità di analisi qualitativa (punto c) 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 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 Energy Management S.r.l., 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 solvibilità di clienti o di potenziali clienti, i Dati potranno essere comunicati a società terze specializzate nella gestione di informazioni commerciali o relative al credito quali, ad esempio, Cerved S.p.A. ovvero a società che gestiscono sistemi

di informazioni creditizie (SIC), nonché, ai fini di verificare la veridicità dei Dati forniti, gli stessi potranno essere trasmessi al sistema SCIPAFI, così come previsto dalla Legge n. 124/2017;

- 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 Energy Management S.r.l 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 Energy Management S.r.l. 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 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 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 alla portabilità dei Dati nei casi previsti dalla Normativa Privacy;
(iv) il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali.
Al fine di esercitare i suddetti diritti potrà contattare Acea Energy Management tramite raccomandata A/R all'indirizzo Roma, P.le Ostiense, 2 ovvero mediante PEC all'indirizzo AEMA.SRL@PEC.ACEASPA.IT