

**INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI RESA AGLI UTENTI DEL  
CONSULENTE DIGITALE  
AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL REG. (UE) 2016/679**

La presente informativa viene resa da Acea Energia SpA, con sede in Roma (RM), P.le Ostiense n. 2, pec: ae.spa@pec.aceaspa.it, in qualità di Titolare del trattamento (di seguito, il “Titolare”), ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 “General Data Protection Regulation” (di seguito, il “GDPR”), al fine di illustrarle le caratteristiche specifiche del trattamento dei suoi dati personali conseguente all'utilizzo del servizio di video-appuntamento offerto tramite il c.d. Consulente Digitale. Il trattamento dei dati personali avverrà nel rispetto del GDPR, della normativa di armonizzazione italiana e dei provvedimenti adottati dall'Autorità Garante Privacy (complessivamente, la “Normativa Privacy”).

## 1. Fonte dei dati personali

I dati sono acquisiti direttamente presso di lei in sede di richiesta del video-appuntamento e nel corso di quest'ultimo.

## 2. Oggetto, finalità e basi giuridiche del trattamento

Tratteremo i seguenti suoi dati personali: (a) **anagrafici** (nome, cognome); (b) di **contatto** (indirizzo mail e numero di cellulare); (c) **identificativi** (documento di identità, immagine del volto e audio della voce); (d) inerenti al **servizio** richiesto (tipologia di operazione, data e ora dell'appuntamento). Tali dati saranno trattati al solo scopo di erogare i servizi da lei richiesti attraverso il Consulente Digitale.

In particolare:

| FINALITA'                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | BASE GIURIDICA                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestione delle richieste di appuntamenti presentate tramite il Consulente digitale (calendarizzazione e smistamento delle richieste agli operatori).                                                                                                                                                                                                                                                                           | Esecuzione del contratto e delle richieste precontrattuali dei Clienti\potenziali Clienti |
| Esecuzione degli obblighi derivanti dal contratto con il Cliente, ivi compreso l'invio di e-mail di conferma dell'appuntamento richiesto, nonché di altre comunicazioni a contenuto informativo (ad esempio: e-mail relativa ai documenti da esibire durante la video call per ottenere il servizio richiesto, e-mail/sms contenente il link alla sessione video; telefonata di conferma disponibilità al video appuntamento). | Esecuzione del contratto e delle richieste precontrattuali dei Clienti\potenziali Clienti |
| Adempimento di obblighi imposti da disposizioni di legge e regolamentari, nazionali e comunitarie (es. Codice del consumo...).                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Adempimento obblighi di legge                                                             |

La richiesta del Servizio di video-appuntamento implica l'identificazione del Cliente tramite una procedura di riconoscimento a distanza nel corso di una sessione video con operatore a

mezzo webcam (cd. Web Identification). In ogni caso, il riconoscimento non avverrà tramite strumenti automatizzati, ma sarà effettuato manualmente da un operatore.

Fermo restando quanto previsto al paragrafo 4 che segue, nessun dato degli Interessati (in particolar modo l'immagine facciale e l'audio della voce) sarà oggetto di registrazione, da parte del Titolare, nel corso del video-appuntamento effettuato tramite il Consulente digitale. Resta espressamente vietato per i clienti che intendano avvalersi di detto applicativo di eseguire qualsivoglia forma di registrazione (anche parziale) dell'interazione con i dipendenti del Titolare nel corso del video-appuntamento.

### 3. Modalità di trattamento

I suoi dati saranno:

- trattati in modo lecito, trasparente e secondo correttezza;
- raccolti e registrati per finalità determinate, esplicite e legittime;
- esatti e, se necessario, aggiornati;
- adeguati, pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle formalità del trattamento.

Il trattamento dei dati personali per ciascuna delle finalità menzionate avrà luogo in forma automatizzata e telematica (e-mail, web, sms, sistemi automatizzati di chiamata senza operatore) e/o tradizionale (supporti cartacei, posta ordinaria o comunicazione telefonica non automatizzata), con logiche strettamente correlate alle finalità indicate e, in ogni caso, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

I dati raccolti potranno essere conservati mediante l'utilizzo di piattaforme cloud, con server collocati nello spazio europeo, gestite da fornitori terzi nominati dal Titolare, Responsabili del trattamento.

### 4. Tempi di conservazione dei dati personali

| FINALITA'                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | TEMPISTICA DI CONSERVAZIONE                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestione delle richieste di appuntamenti presentate tramite il Consulente digitale (calendarizzazione e smistamento delle richieste agli operatori).                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | In funzione della pratica oggetto di appuntamento                                                                    |
| Esecuzione degli obblighi derivanti dal contratto con il Cliente, dalla richiesta di informazione, ivi compreso l'invio di e-mail di conferma dell'appuntamento richiesto, nonché di altre comunicazioni a contenuto informativo (ad esempio: e-mail relativa ai documenti da esibire durante la video call per ottenere il servizio richiesto, e-mail/sms contenente il link alla sessione video; telefonata di conferma disponibilità al video appuntamento). | 10 anni decorrenti dalla scadenza del contratto - (art. 2946 c.c.; art. 8, L. 27 luglio 2000 n. 212; art. 2220 c.c.) |
| Adempimento di obblighi imposti da disposizioni di legge e regolamentari, nazionali e comunitarie (es. Codice del consumo...).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 10 anni decorrenti dalla scadenza del contratto - (art. 2946 c.c.; art. 8, L. 27 luglio 2000 n. 212; art. 2220 c.c.) |

Decorsi i citati termini, i dati vengono distrutti, cancellati o trasformati in forma non intellegibile, sempre che non sussistano ulteriori esigenze che giustificano la loro conservazione.

## **5. Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati.**

Il conferimento dei suoi dati è necessario. L'eventuale rifiuto determinerebbe l'impossibilità di accedere al servizio di Consulente digitale.

Laddove il Cliente - o la persona delegata - non desideri conferire la propria immagine tramite webcam, potrà sempre interagire con la Titolare tramite i canali alternativi:

- Sportello fisico del Titolare, sito in Roma, Piazzale Ostiense 2;
- portale web MyAcea disponibile sul sito [acea.it](http://acea.it);
- Servizio Clienti, ai seguenti numeri 800 38 38 38 gratuito da fisso oppure 06 45698205 (a pagamento da cellulare) disposizione dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 22:00 e il sabato dalle 08:00 alle 13:00

## **6. Comunicazione e diffusione**

Nell'ambito dell'attività di trattamento dei suoi dati, gli stessi potranno essere portati a conoscenza esclusivamente:

- del personale di Acea Energia SpA autorizzato ed istruito al trattamento dal Titolare al fine di evitare perdite, distruzione, accessi non autorizzati o trattamenti non consentiti dei dati stessi;
- di società terze che forniscono servizi strumentali al raggiungimento delle sopra elencate finalità. Queste ultime saranno designate Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR ed agiranno sotto la direzione e il controllo del Titolare. L'elenco aggiornato dei Responsabili del trattamento è disponibile inoltrando richiesta al Titolare tramite la seguente casella di posta [privacy@aceaspa.it](mailto:privacy@aceaspa.it);
- degli amministratori di sistema, qualora la loro attività riguardi anche indirettamente servizi o sistemi che trattano o che permettono il trattamento di informazioni di carattere personale dei clienti; se è interessato a conoscere i nominativi degli amministratori di sistema che trattano i suoi dati personali, può rivolgersi a [privacy@aceaspa.it](mailto:privacy@aceaspa.it).

## **7. Data Protection Officer e diritti dell'interessato**

In qualità di Interessato, lei potrà esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del GDPR tra i quali rientrano a titolo esemplificativo il diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione, di limitazione del trattamento, o di opposizione a lei riconosciuti dalla legge in qualità di dipendente/collaboratore del Titolare del trattamento, mediante comunicazione indirizzata al Data Protection Officer al seguente indirizzo e-mail: [privacy@aceaspa.it](mailto:privacy@aceaspa.it) ovvero al Titolare del



MERCATO LIBERO

trattamento inviando una raccomandata a/r al seguente indirizzo: Piazzale Ostiense n. 2 - 00154 Roma. Le ricordiamo, inoltre, che nel caso di riscontro carente o insufficiente da parte nostra, potrà sempre proporre segnalazione o reclamo all'Autorità Garante italiana per la protezione dei dati personali (per maggiori informazioni si rinvia al portale istituzionale dell'Autorità [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).

V.190225

**Acea Energia S.p.A.**

Sede legale: Piazzale Ostiense, 2 - 00154 Roma - T 06 57991

Cap. Soc. Euro 10.000.000,00 i.v. - C.F. e P.Iva e Iscrizione Registro Imprese di Roma n. 07305361003 - REA 1024226

Società con socio unico. Soggetto che esercita la direzione e il coordinamento ai sensi dell'art. 2497-bis c.c.: Acea S.p.A. - C.F. n.05394801004  
[www.acea.it](http://www.acea.it)