

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO

ENGIE Servizi S.p.A. con sede legale a Roma, Viale Giorgio Ribotta 31, P.IVA nr. 01698911003, (di seguito "ENGIE" o la "Società") è titolare del trattamento dei dati personali della controparte contrattuale (di seguito "Cliente") e dei soggetti interessati meglio specificati nel prosieguo 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.

Il Cliente si impegna a fornire la presente informativa agli interessati dal trattamento dei dati personali con riferimento al presente contratto.

Oggetto di trattamento sono i dati personali forniti dalla controparte contrattuale al momento della stipula del Contratto con ENGIE (il "Contratto"), quali ad esempio i dati anagrafici, il luogo di nascita, di residenza, codice fiscale e/o partita IVA, numero di telefono/indirizzo e-mail, coordinate bancarie e le loro successive variazioni, nonché gli ulteriori dati che saranno forniti dalla controparte contrattuale o acquisiti da ENGIE nel corso del rapporto contrattuale ("Dati Personali" o "Dati"). Tutte tali informazioni sono da considerarsi Dati Personali ai sensi della normativa applicabile nella misura in cui si riferiscano direttamente o indirettamente a persone fisiche identificate o identificabili (per esempio, amministratori, dipendenti, collaboratori, consulenti della controparte contrattuale o alla controparte contrattuale stessa ove sia una persona fisica). Si specifica inoltre che, a seconda dei casi, tra gli interessati possono essere ricompresi sia i condòmini (proprietari di unità immobiliari e/o conduttori di unità immobiliari del condominio) sia gli amministratori di condominio che le persone che fungono da contatto per ENGIE all'interno del Cliente.

ENGIE ha deciso di nominare anche un responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer) che può essere contattato ai seguenti recapiti: privacy-ita@engie.com per informazioni su tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali dell'interessato.

2. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

ENGIE tratta i dati personali del Cliente e degli interessati al fine di:

- a) adempiere agli obblighi imposti dalle normative vigenti, incluse quelle regolamentari di settore;
- b) stipulare e gestire il contratto di erogazione dei servizi richiesti e tutte le conseguenti operazioni e comunicazioni di servizio relative alla fornitura (ad esempio quelle relative all'eventuale interruzione, chiusura o trasferimento del servizio ad altri operatori). Al suddetto scopo, i dati personali 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 presente contratto e per adempiere a specifiche richieste dell'interessato (ad esempio, assistenza tramite il Contact Center ENGIE). In generale, quando la Società dovrà mettersi in contatto con il Cliente o gli interessati per finalità connesse in qualunque modo al presente contratto, 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 o proseguire il presente contratto;
- c) gestire le pratiche relative alla cessione di crediti d'imposta derivanti da agevolazioni fiscali (es. credito d'imposta per interventi di riqualificazione energetica "Ecobonus"). L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità determinerà l'impossibilità di dar seguito alla eventuale richiesta del Cliente;
- d) a seconda dell'opzione scelta dal Cliente, gestire i servizi di fornitura e installazione del sistema

di contabilizzazione del calore e di termoregolazione, lettura, ripartizione dei consumi tra i vari utenti condòmini, bollettazione o fatturazione nei confronti dei vari utenti condòmini, dividendone l'importo. L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità determinerà l'impossibilità di stipulare o proseguire il presente contratto;

- e) nel caso in cui sia stata scelta l'opzione di bollettazione o fatturazione nei confronti dei vari utenti condòmini, gestire le operazioni relative agli addebiti diretti SEPA, laddove richiesto. L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità determinerà l'impossibilità di dar seguito ad una richiesta di addebito diretto SEPA e i condòmini interessati potranno continuare a pagare le somme dovute tramite bollettino postale;
- f) svolgere attività di comunicazione commerciale nei confronti del Cliente in persona dell'amministratore di condominio o delle persone che fungono da contatto per ENGIE all'interno del Cliente, 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 (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 contattare l'amministratore di condominio o le persone che fungono da contatto per ENGIE all'interno del Cliente per finalità di marketing o per rilevare il grado di soddisfazione suo e degli interessati. In ogni caso, in ogni momento, l'amministratore di condominio 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 da ENGIE;
- g) fornire i dati personali dell'amministratore di condominio o delle persone che fungono da contatto per ENGIE all'interno del Cliente a soggetti terzi delle seguenti categorie merceologiche per finalità di marketing autonome di tali soggetti destinatari: istituti di credito, compagnie assicurative, intermediari finanziari, società di telecomunicazioni e fornitori di servizi di comunicazione elettronica, aziende del largo consumo, fornitori di servizi ed impianti tecnologici e da fonti rinnovabili.

I dati personali raccolti potrebbero essere inoltre trattati nell'ambito di eventuali vicende societarie (cessione della società o di rami d'azienda), due diligence, in caso di difesa di un diritto in giudizio e in relazione alle relative attività prodromiche, incluse le eventuali attività di recupero credito.

3. DATI TRATTATI

Oltre quanto indicato al paragrafo 1, ENGIE tratterà prevalentemente dati forniti dal Cliente in relazione agli interessati, funzionali all'individuazione degli stessi al fine di dar seguito agli obblighi derivanti dal presente contratto.

ENGIE, inoltre, tratterà le seguenti categorie di informazioni:

- i dati identificativi dei condòmini, quali ad esempio: nome, cognome, C.F., indirizzo, e-mail, dati di contatto, punto di fornitura, scala, piano, millesimi, dati relativi all'immobile (es. numero vani, elementi riscaldanti, etc.). Queste informazioni sono trattate segnatamente laddove il Cliente abbia scelto le opzioni di fornitura e installazione del sistema di contabilizzazione del calore e di termoregolazione, lettura, ripartizione dei consumi o di bollettazione, tuttavia potrebbero essere trattate anche negli altri casi ove necessari ai fini di una efficiente gestione del rapporto contrattuale e della fornitura dei servizi di cui al presente contratto. Nel caso in cui sia stata scelta l'opzione di bollettazione nei confronti dei vari utenti condòmini, inoltre, ENGIE tratterà anche l'IBAN dell'interessato, ove fornito, e i dettagli relativi ai pagamenti;
- dati eventualmente forniti/acquisiti da terze parti, come Acquirente Unico e/o distributori

(per esempio, CMOR);

- 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. BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

Fermi restando gli obblighi di legge di cui alla lett. a) del precedente paragrafo 2, il trattamento dei dati personali conferiti o raccolti per le finalità di cui alle lett. b), c), d), e) del paragrafo 2 è svolto sulla base del rapporto contrattuale con ENGIE o dell'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato.

Il trattamento dei dati personali per le finalità di cui al paragrafo 2, lettera f) e g) è facoltativo ed è sottoposto alla prestazione del consenso dell'amministratore di condominio o delle persone che fungono da contatto per ENGIE all'interno del Cliente. L'amministratore di condominio o le persone che fungono da contatto per ENGIE all'interno del Cliente possono revocare il consenso in qualsiasi momento, e l'eventuale revoca determinerà la cessazione dell'ulteriore trattamento dei loro dati personali per le suddette finalità da parte di ENGIE.

In caso di trattamento nell'ambito di eventuali vicende societarie (cessione della società o di rami d'azienda), due diligence, in caso di difesa di un diritto in giudizio e in relazione alle relative attività prodromiche, incluse le eventuali attività di recupero credito, tali trattamenti saranno svolti sulla base del legittimo interesse di ENGIE alla prosecuzione delle proprie attività commerciali e alla tutela dei propri diritti.

5. MODALITÀ DI TRATTAMENTO

I dati personali saranno trattati su supporti cartacei ed elettronici conformemente ai principi di liceità, correttezza e trasparenza, ed in ogni caso con strumenti idonei a garantire la sicurezza e riservatezza.

6. AMBITO DI COMUNICAZIONE

I dati personali raccolti sono trattati dal personale autorizzato da ENGIE 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 da ENGIE, a seconda delle circostanze. I suddetti dati potranno essere comunicati a:

- società del gruppo cui appartiene ENGIE Servizi S.p.A., società controllate, controllanti e collegate;
- Enti, Autorità o Istituzioni pubbliche tra cui Acquirente Unico e Agenzia delle Entrate;
- Società specializzate nella gestione dei gruppi di misura, che eseguono le rilevazioni periodiche dei dati di consumo delle unità abitative o dei singoli elementi riscaldanti (termosifoni), società che mantengono, revisionano o sostituiscono in caso di guasto i singoli gruppi di misura;
- soggetti operanti nel mercato della distribuzione dell'energia elettrica e del gas;
- società di revisione legale dei conti;
- società che svolgono attività di assistenza alla clientela (ad. es. Contact Center ENGIE, call center);
- società specializzate nella gestione di attività di raccolta ed archiviazione dei contratti e della documentazione relativa ai rapporti intercorsi con la clientela;
- soggetti appartenenti alla rete distributiva della Società, diretta e indiretta;
- società che svolgono attività di promozione e vendita di prodotti e servizi di ENGIE Servizi

S.p.A. e delle altre società del gruppo di cui ENGIE Servizi S.p.A. 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 del trattamento;
- 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;
- chiunque sia legittimo destinatario di comunicazioni previste da norme di legge o regolamenti.

7. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I 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 presente contratto, 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 dati dell'amministratore di condominio o delle persone che fungono da contatto per ENGIE all'interno del Cliente per i suddetti scopi per un tempo congruo rispetto all'interesse manifestato verso le iniziative promozionali a cui tali soggetti abbiano 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 dell'interesse a far svolgere il trattamento per finalità di marketing, come sopra precisato.

Successivamente i dati verranno cancellati, aggregati o anonimizzati.

8. TRASFERIMENTO DEI DATI ALL'ESTERO

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, o ove vengano adottate garanzie adeguate (ad esempio clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea), a condizione che gli interessati dispongano di diritti azionabili e mezzi di ricorso effettivi.

I dati non saranno diffusi.

9. DIRITTI DEGLI INTERESSATI

Il Regolamento conferisce specifici diritti alla persona interessata dal trattamento, tra cui quelli di chiedere al titolare del trattamento di:

- ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei propri dati personali e in tal caso, di ottenere l'accesso alle informazioni di cui all'art. 15 del Regolamento;

- ottenere la rettifica dei propri dati inesatti, ovvero, tenuto conto delle finalità del trattamento, l'integrazione dei dati personali incompleti;
- ottenere la cancellazione dei propri dati personali, in presenza di uno dei motivi di cui all'art. 17 del Regolamento;
- ottenere la limitazione del trattamento dei propri dati personali nei casi previsti dall'art. 18 del Regolamento;
- opporsi al trattamento dei propri dati personali per particolari motivi ove non ci siano legittimi interessi cogenti di ENGIE;
- ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali forniti nonché di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte di ENGIE se tecnicamente possibile, nei casi e nei limiti di cui all'art. 20 del Regolamento. A seconda dei casi e delle quantità o complessità delle informazioni richieste potrebbe essere richiesto un contributo spese proporzionato al caso.

Inoltre, l'interessato 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 quanto riguarda le email di natura commerciale, può essere utilizzato anche il meccanismo di disiscrizione previsto in calce alle email stesse.

Ai sensi del Regolamento, ENGIE 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 la persona interessata ci richieda più di una copia dei propri dati personali o nei casi di richieste eccessive o infondate, ENGIE 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 ENGIE informerà la persona interessata dei costi prima di evadere la richiesta.

Tali diritti potranno essere esercitati inviando una comunicazione a mezzo posta elettronica all'indirizzo privacy-ita@engie.com.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, la persona interessata ha inoltre il diritto di proporre reclamo ad un'Autorità di controllo (per l'Italia: il Garante per la protezione dei dati personali), qualora ritenga che il trattamento che la riguarda sia effettuato in violazione del Regolamento. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito internet <http://www.garanteprivacy.it>.

L'interessato potrà rivolgersi a ENGIE per risolvere, tempestivamente e in modo efficace, un eventuale problema "privacy" con la società. ENGIE si impegna a gestire le eventuali richieste delle persone interessate con la massima cortesia e discrezione.

Informativa aggiornata al mese di giugno 2020