

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"), i Contitolari del trattamento, come di seguito definiti, desiderano descrivere le finalità per cui raccolgono e trattano i suoi Dati personali, elencare quali categorie di Dati sono oggetto di trattamento, indicare quali sono i suoi diritti e le modalità attraverso le quali gli stessi possono essere esercitati, affinché, in qualità di interessato (di seguito "Interessato"), possa prestare un consenso libero, specifico ed informato al trattamento dei suoi dati personali. 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").

1. CHI SONO I CONTITOLARI DEL TRATTAMENTO

Acea Energia S.p.A., con sede legale in Piazzale Ostiense, n. 2, 000154 Roma, Codice fiscale e partita IVA. 07305361003, nella persona del suo Rappresentante Legale pro-tempore, è Contitolare del trattamento (in seguito, "Acea Energia S.p.A." o "AE") e **Wind Tre S.p.A.**, con sede legale in Via Monte Rosa 91 20149, Milano (MI) Italia, iscritta al Registro delle Imprese di Roma, Codice fiscale e partita IVA 13378520152, nella persona del suo Rappresentante Legale pro-tempore, è Contitolare del trattamento (in seguito, "W3" o "Windtre").

2. COME CONTATTARE I RESPONSABILI DELLA PROTEZIONE DATI

AE ha nominato un Responsabile della protezione dei Dati ("DPO di AE") contattabile inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica privacy@aceaspa.it ovvero scrivendo a: Responsabile della protezione dei Dati personali – Data Protection Officer (DPO) c/o Acea Energia S.p.A., Piazzale Ostiense, n. 2, 000154 Roma; W3 ha nominato un Responsabile della protezione dei Dati ("DPO di W3") contattabile inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica: dataprotectionofficer@windtre.it

3. DATI TRATTATI

I dati personali da lei conferiti (i) mediante la sottoscrizione di un contratto riportante il marchio "WINDTRE LUCE&GAS" Powered by Acea Energia nell'ambito del quale il fornitore è ACEA Energia (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 dell'offerta commerciale ovvero (ii) in occasione di un contatto telefonico inbound volto a ricevere informazioni commerciale e/o assistenza tecnico-amministrativa saranno trattati dai Contitolari utilizzando misure tecniche ed organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza proporzionato al rischio correlato al trattamento degli stessi, in conformità con quanto previsto dalla Normativa Privacy. In particolare saranno raccolte e trattate le seguenti categorie di dati personali (i "Dati"): Dati anagrafici (Es. nome, cognome, ecc.)

- Dati identificativi (Es. CF, P.IVA, ecc.)
- Dati relativi ai contratti di fornitura (Es. codice cliente)
- Dati di contatto (Es. Indirizzo, e-mail, n° telefonico, ecc.)
- Dati relativi ai mezzi di pagamento (Es. a mezzo IBAN, Carta di Credito ecc.)
- Dati relativi alla registrazione di chiamate inbound aventi ad oggetto la finalizzazione e gestione del contratto di fornitura ovvero la richiesta di assistenza tecnico-amministrativa

4. 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:

1) lo svolgimento di servizi correlati all'esecuzione del contratto stesso svolti dai Contitolari 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;

2) 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 promozione commerciale, da parte di Acea Energia e WindTre, di offerte contraddistinte sul mercato dal brand WINDTRE LUCE&GAS Powered by Acea Energia relative alla fornitura di energia elettrica e di gas (di seguito "Offerte Commerciali").

Tali comunicazioni potranno essere inviate tramite canali di comunicazione automatizzati (es. SMS, e-mail, notifiche sull'App) e tramite i canali tradizionali (chiamate con operatore, posta cartacea);

d) finalità di collocamento di prodotti o servizi, per comunicazioni commerciali o attività di marketing da parte di società controllanti, controllate o collegate o da partner commerciali dei Contitolari o da società terze, inclusa singolarmente Acea Energia e/o WindTre, nonché società operanti nel settore bancario assicurativo, distribuzione all'ingrosso di prodotti tecnologici, telecomunicazioni etc. a titolo esemplificativo riferibili a:

- i) prodotti e/o servizi di vario genere legati alla tecnologia, alla domotica e/o all'efficienza energetica, impianti energetici e di ricarica;
- ii) servizi e/o prodotti di telecomunicazione mobile e/o fissa, servizi assicurativi e/o di assistenza tecnica specifici per prodotti e/o servizi del mercato Telco;
- iii) servizi di vario genere, inclusi quelli assicurativi e/o bancari, verso il cliente e verso il pubblico.

Tali attività potranno essere eseguite mediante l'invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale o di inviti, mediante modalità tradizionali (es. posta cartacea) o sistemi automatizzati di contatto (es. SMS, e-mail, App, Area Clienti, etc.);

e) per l'analisi anche automatizzata, sulla base di strumenti tecnologici che verranno di volta in volta individuati e descritti all'interessato in conformità alla normativa e sue evoluzioni, della propensione all'utilizzo dei prodotti e servizi offerti dai Contitolari, la definizione di profili individuali e di gruppo, la proposizione di offerte individuali predisposte anche mediante l'impiego di strumenti ed applicativi atti a rilevare le preferenze di consumo e l'analisi anche in forma personalizzata, automatizzata od elettronica, delle informazioni acquisite attraverso l'utilizzo dei prodotti e/o servizi utilizzati;

f) finalità di arricchimento dei dati personali spontaneamente forniti attraverso canali di contatto messi a disposizione dai Contitolari e quelli acquisiti nel corso della fruizione di tutti i servizi offerti dai Contitolari, da lei richiesti, con altri dati forniti (o acquisiti) da soggetti terzi (a titolo esemplificativo: content provider, service provider, social media, etc...) che abbiano regolarmente raccolto un suo specifico consenso al trasferimento di dati personali ad altri Titolari autonomi. L'arricchimento dei dati personali così raccolti è funzionale a migliorare la sua esperienza di fruizione dei servizi e a proporle servizi in linea con le sue esigenze.

g) 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.

La base giuridica per perseguire le finalità di cui alla lettera a) risiede nel contratto da lei stipulato e nelle richieste precontrattuali da lei avanzate. Rispetto a tali finalità, pertanto, non sarà necessario il suo consenso in quanto esso è da considerarsi necessario per l'erogazione del servizio da lei richiesto. Di conseguenza, un suo eventuale rifiuto a conferire i Dati, ovvero una sua successiva richiesta di cancellazione degli stessi, non consentirà al Contitolare di instaurare o proseguire alcun rapporto contrattuale e, pertanto, Acea Energia S.p.A. sarà impossibilitata ad erogare il servizio di fornitura da lei richiesto. La base giuridica per effettuare il trattamento e realizzare le finalità di cui alle lettere b) e g) risiede nel legittimo interesse dei Contitolari rinvenibile nell'accertare la solvibilità dei propri clienti nel migliorare la qualità del servizio offerto, ivi compresa la gestione dei canali di contatto, nonché nella necessità di possedere dati corretti per lo svolgimento della propria attività. Rispetto a tale finalità, pertanto, non sarà necessario il suo consenso. La base giuridica per effettuare il trattamento descritto alle lettere c), d), e) e f) consiste nel suo previo consenso. Il consenso al trattamento dei suoi Dati per il perseguimento di tali finalità è quindi facoltativo e il suo rifiuto o la sua revoca non comporteranno conseguenze circa l'esecuzione del rapporto contrattuale. Il suo consenso dovrà essere libero, specifico, informato ed inequivocabile, e potrà essere revocato in

qualsiasi momento. Tuttavia, l'attività di marketing condotta dai Contitolari con riferimento a prodotti e servizi analoghi a quelli oggetto di precedente contratto, 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. Per attività di profilazione aggregata, e/o di analisi statistica, Wind Tre S.p.A. e Acea Energia S.p.A., potranno definire i data model utilizzabili ed i criteri di anonimizzazione adottabili per le specifiche attività. Pertanto, la informiamo che i trattamenti di profilazione aggregata potranno essere svolti dai Contitolari sulla base di un proprio legittimo interesse e lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento scrivendo a windtrelucegasbyacea@windtre.it. In seguito alla sua opposizione, i Contitolari si asterranno dal trattare ulteriormente detti dati personali salvo sussistano motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sui suoi interessi e diritti.

5. 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), dai Contitolari o da terzi di cui i Contitolari potranno 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 dei rispettivi Contitolari. 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 dai Contitolari 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 ai Contitolari 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 saranno conservati per un tempo massimo pari a: - 24 mesi, per i dati trattati per finalità di marketing;

- 12 mesi per i dati trattati per finalità di arricchimento;

- 12 mesi, per i dati trattati per finalità di profilazione;

- 10 anni, per i dati di fatturazione.

I dati trattati per finalità di analisi qualitativa (punto g) 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).

6. COMUNICAZIONE DEI DATI

Per il perseguimento delle finalità indicate all'art.4 che precede, i Contitolari del trattamento potranno comunicare e far trattare i Dati a soggetti terzi a cui i medesimi Contitolari affidano 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 del Gruppo Wind Tre a società terze selezionate 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 Energia S.p.A., o del Gruppo Wind Tre 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;

- per finalità di promozione commerciale e/o di vendita i suoi dati potranno essere comunicati a società terze situate in ambito UE che agiscono nell'interesse dei Contitolari. Inoltre, previo suo consenso, i dati potranno essere comunicati a società terze operanti in settori quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quello bancario e assicurativo, distribuzione all'ingrosso di prodotti tecnologici per proprie finalità di promozione commerciale e/o di vendita di prodotti e servizi. 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. Le Parti potranno comunicare dati in adempimento ad un obbligo previsto dalle Autorità di regolamentazione dei rispettivi settori e/o Autorità Garante per la protezione dei dati personali. In particolare: Acea Energia S.p.A. 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 Energia S.p.A. 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, o del Gruppo Windtre, 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 le finalità di efficientamento dei processi aziendali e dell'organizzazione imprenditoriale. I Dati non saranno in ogni caso oggetto di diffusione.

7. 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 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 di opporsi al loro trattamento in qualsiasi momento anche rispetto all'attività di marketing e di profilazione; (iv) il diritto alla portabilità dei Dati nei casi previsti dalla Normativa Privacy;

(v) il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali. mediante:

- raccomandata A/R indirizzata al Garante per la protezione dei dati personali, Piazza Venezia, 11, 00187 Roma;

- e-mail all'indirizzo: protocollo@gpdp.it, oppure protocollo@pec.gpdp.it;

- fax al numero: 06/69677.3785.

Il reclamo al Garante non può essere proposto se, per il medesimo oggetto e tra le stesse parti, è stata adita l'autorità giudiziaria.

I diritti di cui sopra potranno essere esercitati rivolgendosi al punto di contatto indicato nell'Accordo di contitolarità e individuato all'indirizzo e-mail windtrelucegasbyacea@windtre.it. Ciascun Interessato potrà, esercitare i diritti che gli sono attribuiti dal GDPR (da art. 15 a art. 22) rivolgendosi ai singoli DPO di ciascun Contitolare indicati nel punto 2 della presente informativa.

8. ACCORDO DI CONTITOLARITÀ

I Contitolari del Trattamento hanno stipulato un Accordo di contitolarità, a norma dell'articolo 26 del GDPR, con il quale si sono impegnati a:

- determinare congiuntamente finalità e modalità di Trattamento dei suoi Dati Personali;
- determinare congiuntamente, in modo chiaro e trasparente, le procedure per fornirle un tempestivo riscontro qualora desiderasse esercitare i suoi diritti, così come previsti dagli articoli 15 e ss del GDPR;
- definire congiuntamente la presente Informativa nelle parti di interesse comune indicando tutte le informazioni previste dal GDPR.

L'accordo è volto alla regolamentazione dei ruoli affidati a ciascun contitolare in relazione ai dati degli utenti o clienti.

L'estratto dell'accordo di contitolarità del trattamento dei dati dei clienti stipulato tra AE e W3 è disponibile presso la sede legale dei due contitolari e può essere richiesto scrivendo all'indirizzo e-mail: windtreducegasbyacea@windtre.it. Qualora venisse variata la configurazione da Contitolari a Titolare autonomo del Trattamento, il Titolare autonomo ne darà opportuna notifica al Cliente all'indirizzo e mail fornito dal Cliente in sede di acquisizione del contratto relativo all'offerta WINDTRE LUCE&GAS Powered by Acea Energia e/o con altri canali e modalità.