

Informativa ai clienti ai sensi della normativa sulla protezione dei dati personali

Gentile Cliente,

ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE (Regolamento generale sulla protezione dei dati – di seguito GDPR), Il titolare (il “Titolare”) Le fornisce, qui di seguito, l'*Informativa* riguardante il trattamento dei Suoi dati personali.

1) *Categorie di dati personali trattati*

a) Dati comuni di cui all'art. 4, punto 1, GDPR: dati anagrafici (nome, cognome, sesso, data e luogo di nascita, codice fiscale/P.IVA ragione sociale/denominazione); dati di contatto (numero di telefono fisso e/o mobile, indirizzo postale e di posta elettronica); dati di accesso e di identificazione (es. username, password); dati relativi ai prodotti venduti ed ai servizi attivati; dati di fatturazione; dati di pagamento (IBAN, dettagli della carta di credito, ecc.); dati su stato e puntualità dei pagamenti; dati di profilazione; dati relativi a documenti di identificazione; dati relativi ai contatti avvenuti con Il Titolare;

b) Categorie particolari di dati personali di cui all'art. 9 del GDPR: dati idonei a rivelare il tuo stato di salute, necessari esclusivamente per riconoscere il diritto a fruire di specifiche offerte agevolate.

2) *Finalità del trattamento per le quali il trattamento dei dati è necessario e relativa base giuridica*

I Suoi dati personali, da Lei forniti e/o acquisiti presso terzi anche nel corso del rapporto contrattuale, saranno trattati dal Titolare per le finalità connesse all'esecuzione del suddetto contratto, ivi inclusa la fase precontrattuale ed in particolare per: **a)** la vendita ed erogazione del servizio; **b)** gli adempimenti amministrativo/contabili e fiscali; **c)** la gestione banca dati della clientela; **d)** manutenzione/assistenza, installazione, consegna di prodotti e/o apparati ed i servizi connessi alla garanzia dei prodotti; **e)** fatturazione; **f)** gestione di reclami e contenziosi; **g)** rilevazione della customer satisfaction; **h)** gestione dei ritardati o dei mancati pagamenti ed eventuale recupero del credito.

Inoltre, i Suoi dati personali potranno essere trattati dal Titolare per il perseguimento del proprio legittimo interesse in misura strettamente necessaria e proporzionata per: **i)** l'esecuzione delle preventive verifiche dell'affidabilità e della solvibilità e di prevenzione frodi; **ii)** trasmetterli all'interno del Gruppo societario, per finalità amministrative; **iii)** rilevare e contrastare comportamenti non conformi alle condizioni contrattuali del servizio o dolosi (es. frodi); **iv)** assicurare la difesa o l'accertamento di un proprio diritto in contenziosi civili, amministrativi o penali.

I Suoi dati personali potranno essere trattati per adempiere gli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria e da disposizioni delle Autorità del settore o di altri soggetti istituzionali legittimati.

Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio per il conseguimento delle finalità di cui sopra; il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrebbe avere come conseguenza l'impossibilità di adempiere gli obblighi contrattuali o fornirLe i servizi richiesti.

Telenergia Srl

Società con unico socio EnerCop S.r.l.
Sede legale: Via Oriolo Romano 240 00189 Roma
Capitale Sociale € 100.000,00 (i.v.)

Codice Fiscale/P. IVA e Iscrizione al Registro
delle Imprese di Roma: 07266681001 - REA Roma - 1021833
PEC: telenergia@pec.enercop.com

3) *Conservazione dei dati personali*

Il Titolare conserverà i Suoi dati personali per un periodo di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati, nonché per il periodo previsto per legge a fini amministrativi, di gestione di eventuali reclami, contenziosi o procedimenti penali. In particolare, i dati sullo stato e sulla puntualità nei pagamenti e sugli eventuali reclami nell'ambito di contratti in corso od estinti saranno conservati fino a cinque anni dalla data dell'eventuale cessazione del rapporto contrattuale con Il Titolare e, comunque, finché permane lo stato di morosità e sono in corso le attività di recupero del credito.

4) *Modalità e logica del trattamento*

Il trattamento dei dati sarà effettuato manualmente e/o attraverso strumenti informatici e telematici, con logiche di organizzazione ed elaborazione dei Suoi dati correlate alle finalità sopra indicate e, comunque, in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza. In particolare, i dati saranno trattati con procedure automatizzate per: i) identificare, all'atto della chiamata nell'ambito dei servizi di assistenza, la tipologia di cliente e relativo contratto, l'apparato utilizzato, per permettere all'operatore di rispondere in modo efficace alle richieste; ii) assumere una decisione in merito alla fornitura o meno dei prodotti/servizi richiesti ed alla gestione delle situazioni di morosità.

5) *Titolare*

Il Titolare del trattamento dei Suoi dati personali è Telenergia s.r.l., con sede in via Oriolo Romano, 240 – 00189 Roma.

I Suoi dati personali saranno trattati dai dipendenti del Titolare, i quali sono stati nominati persone autorizzate al trattamento dei dati personali ed hanno ricevuto, al riguardo, adeguate istruzioni operative.

6) *Categorie di soggetti terzi ai quali i dati potrebbero essere comunicati o che potrebbero venirne a conoscenza*

Alcuni trattamenti dei Suoi dati personali possono essere effettuati anche da soggetti terzi, ivi incluse le Società del Gruppo Il Titolare, ai quali Il Titolare affida talune attività (o parte di esse) per perseguire le finalità di cui le finalità di cui al punto **2)** e, qualora Lei abbia prestato il consenso, per le ulteriori finalità di cui al punto **3)**. Tali soggetti terzi possono essere stabiliti anche all'estero, in Paesi Ue o extra Ue; in quest'ultimo caso, il trasferimento dei dati è effettuato in virtù dell'esistenza di una decisione della Commissione europea circa l'adeguatezza del livello di protezione dei dati del Paese extra UE oppure sulla base delle appropriate e opportune garanzie previste dagli artt. 46 o 47 del GDPR (es. sottoscrizione delle "clausole tipo" di protezione dei dati adottate dalla Commissione europea) o degli ulteriori presupposti di legittimità al trasferimento previsti dall'art. 49 del GDPR (es. esecuzione del contratto richiesto o già in essere, consenso del cliente). Tali soggetti opereranno in qualità di Titolari autonomi o saranno designati Responsabili del trattamento e sono essenzialmente ricompresi nelle seguenti categorie: **a)** Soggetti incaricati per la realizzazione e la manutenzione/assistenza di impianti e sistemi informatici/telematici e/o la consegna, l'installazione e la manutenzione/assistenza degli apparati e dei prodotti; **b)** Soggetti (es. call center) incaricati per l'attività di assistenza, pubblicità, promozioni e vendita alla clientela; **c)** Società di recupero credito e società che operano nell'ambito della prevenzione delle frodi e che forniscono servizi di informazioni creditizie, economiche e commerciali; **d)** Società incaricate per la stampa e la spedizione delle fatture ai clienti; **e)** Consulenti; **f)** Società cessionarie dei crediti; **g)** Agenti, Procacciatori d'affari e Dealer. **h)** Società che effettuano ricerche di mercato e sondaggi; **i)** Autorità (es. AGCM e Garante Privacy) ed ogni altro soggetto pubblico legittimato a richiedere i dati.

7) Diritti degli interessati

Lei ha diritto di esercitare in ogni momento i diritti previsti dagli articoli da 15 al 22 del GDPR (accedere ai dati, chiedere l'origine dei dati, la rettifica dei dati inesatti o incompleti, la limitazione del trattamento, la cancellazione o l'oblio, la portabilità dei dati, nonché opporsi al loro utilizzo per motivi legittimi o revocare il consenso per le finalità di cui al precedente punto **3**), contattando il numero telefonico 0639005494 o inviando una e-mail al seguente indirizzo telenergia@pec.enercop.com. Inoltre, il testo dell'informativa sempre aggiornato è consultabile sul sito www.telenergia.com.

Infine, Lei ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

Il Titolare