

Sorgenia S.p.a. rispetta le disposizioni relative alla riservatezza dei dati personali che Le sono richiesti per utilizzare i Servizi offerti. Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE (nel seguito anche "GDPR"), Sorgenia desidera fornire le opportune informazioni sull'utilizzo dei dati personali relativi alla "persona fisica". Qualora i dati appartengano ad un soggetto non qualificabile come "persona fisica" il loro trattamento avverrà nel rispetto delle prescrizioni del GDPR ove applicabili.

Per quanto non espressamente descritto dalla presente Informativa, troveranno applicazione le definizioni contenute nelle Condizioni Generali di Contratto (CGC) di Sorgenia.

1. ORIGINE E TIPOLOGIA DEI DATI PERSONALI

I dati personali oggetto di trattamento sono forniti dal Cliente in fase di attivazione dei servizi (fornitura di energia o gas e altri servizi) di Sorgenia; altrimenti possono essere acquisiti attraverso la nostra rete commerciale ovvero da archivi aziendali o pubblici, anche ai fini di cui al successivo punto 2, nello svolgimento dell'attività economica di Sorgenia, ma sempre nel rispetto delle disposizioni di legge. Tra i suddetti dati possono anche essere presenti dati personali che la vigente normativa considera come "particolari" (dati sensibili): il trattamento che Sorgenia effettua è strumentale a dare seguito a sue richieste o per dare attuazione a disposizioni di legge a suo favore. In tale evenienza ti segnaliamo che a fronte della trasmissione di dati Particolari, ma in assenza di specifica manifestazione del consenso a trattare tali dati, Sorgenia non potrà essere ritenuta responsabile a nessun titolo, né potrà ricevere contestazioni di sorta, poiché in tal caso il trattamento sarà consentito, ai sensi dell'art. 9(1)(e) del GDPR, in quanto i dati sono resi volontariamente pubblici dall'interessato.

2. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

I Dati Personali sono raccolti e trattati per finalità connesse o strumentali all'attività di Sorgenia e dunque:

- a) per attività relative ad informative precontrattuali sollecitate dal Prospect e/o dal Cliente e per ogni ulteriore attività strumentale alla sottoscrizione e/o attivazione di Prodotti e Servizi offerti da Sorgenia direttamente o attraverso Società del Gruppo Sorgenia S.p.A. ovvero Partners commerciali;
- b) per l'erogazione dei Servizi di fornitura di energia, gas o degli altri prodotti e servizi offerti da Sorgenia direttamente o attraverso Società del Gruppo Sorgenia S.p.A. ovvero Partners commerciali, compresi i servizi di supporto ed ancillari eventualmente richiesti dal Cliente; la gestione tecnica, amministrativa e contabile di reclami e contenziosi nonché per valutare l'adesione da parte di Sorgenia a successive proposte contrattuali sollecitate dal Cliente, nelle forme e con i limiti di cui alla successiva lett. d); l'invio di informazioni e comunicazioni di servizio; la consegna, attivazione e manutenzione dei prodotti, Servizi e/o apparati etc. acquistati o forniti in comodato d'uso; la cessione dei crediti derivanti dal contratto di fornitura; la partecipazione a programmi premio o di loyalty di Sorgenia; per migliorare i Prodotti e Servizi ed adeguare l'offerta alle esigenze della Clientela; per la tutela, anche in giudizio, delle ragioni di credito e contrattuali di Sorgenia nonché in caso di cessione dei diritti di credito verso i clienti, derivanti dai servizi forniti;
- c) per l'adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, incluse leggi, regolamenti pro tempore vigenti e provvedimenti anche impartiti da Autorità a ciò legittimate, nonché per finalità correlate all'accertamento e repressione dei reati;
- d) per le necessarie attività relative al monitoraggio dell'andamento delle relazioni con la Clientela e di controllo dei rischi di credito e frodi connessi ai Servizi prestati. Per attivare e mantenere attivi i Servizi, sono utilizzati alcuni dati personali provenienti da archivi o registri pubblici relativi ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e dati di visura e di bilancio. Tali dati sono acquisiti attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate e sono trattati, laddove necessario e consentito, esclusivamente ai fini della verifica sulla affidabilità e puntualità nei pagamenti. I dati pubblici potranno anche essere combinati con altre informazioni statistiche e con dati acquisiti in relazione al contratto da attivare e consentiranno la determinazione di un giudizio sintetico (score) di affidabilità.
Sorgenia potrà, inoltre, trattare i dati sullo stato e sulla puntualità del Cliente nei pagamenti dei Servizi forniti anche in passato: tali informazioni, una volta acquisite da Sorgenia, saranno conservate e trattate per la tutela delle ragioni di credito di Sorgenia, al fine della valutazione di eventuali ulteriori adesioni e/o proposte contrattuali sottoscrivibili dal Cliente; inoltre, per la prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo e del furto d'identità, Sorgenia potrà comunicare i dati all'Archivio Centrale Informatizzato, istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e gestito da Consap S.p.A. per finalità di verifica dell'autenticità dei dati contenuti nei documenti forniti dal Cliente, in linea con la normativa vigente;
- e) per marketing diretto, ossia per l'invio di materiale pubblicitario, di vendita diretta di comunicazione commerciale o per il compimento di ricerche di mercato o, relativa ai Prodotti e/o Servizi offerti da Sorgenia; tale attività potrà essere eseguita mediante l'invio di materiale pubblicitario/informativo/promozionale e/o di inviti di partecipazione ad iniziative, eventi ed offerte volte a premiare i Clienti, effettuato con modalità "tradizionali" (a titolo esemplificativo posta cartacea e/o chiamata da operatore), ovvero mediante sistemi "automatizzati" di contatto (a titolo esemplificativo SMS e/o MMS, chiamate telefoniche senza l'intervento dell'operatore, e-mail, fax, applicazioni interattive), ai sensi dell'art. 130 c. 1 e 2 del Codice e s.m.i.;
- f) per marketing diretto, ossia per l'invio di materiale pubblicitario, di vendita diretta, di comunicazione commerciale o per il compimento di ricerche di mercato, relativamente ai prodotti e/o servizi offerti da parte di Società del Gruppo Sorgenia S.p.A., società controllanti, controllate e/o collegate ovvero Partner commerciali, operanti principalmente nei settori merceologici della fornitura e vendita di energia, elettricità e gas, nella generazione da fonti rinnovabili, la rete agenti e agenzie, società di telemarketing, istituti di credito, compagnie assicurative, intermediari finanziari, società di telecomunicazioni, aziende del largo consumo, società che eseguono indagini di mercato e analisi statistiche ai quali Sorgenia potrà comunicare/cedere i dati acquisiti; tale attività potrà essere eseguita mediante l'invio di materiale pubblicitario/informativo/promozionale e/o di inviti di partecipazione ad iniziative, eventi ed offerte volte a premiare i Clienti, effettuato con modalità "tradizionali" (a titolo esemplificativo posta cartacea e/o chiamate da operatore), ovvero mediante sistemi "automatizzati" di contatto (a titolo esemplificativo SMS e/o MMS, chiamate telefoniche senza l'intervento dell'operatore, e-mail, fax, applicazioni interattive), ai sensi dell'art. 130 c. 1 e 2 del Codice e s.m.i.;
- g) per le finalità di cui all'art. 1, commi 154 e 156 L. 208/2015 relativamente all'addebito in fattura delle rate relative al canone RAI o del rimborso del canone non dovuto e del trasferimento dei dati relativi alle riscossioni effettuate all'Erario.

3. MODALITÀ, LOGICHE DEL TRATTAMENTO E TEMPI DI CONSERVAZIONE

Il trattamento è effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati ed è svolto da Sorgenia e/o da terzi, di cui Sorgenia può avvalersi per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Il trattamento dei dati sarà effettuato con logiche di organizzazione ed elaborazione dei dati dei Clienti correlate alle finalità di cui alla presente informativa, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati anche per prevenire trattamenti non autorizzati o illeciti e la loro distruzione o la perdita accidentale. Nell'ambito dei servizi di assistenza telefonica, i dati dei Clienti sono gestiti con procedure informatizzate idonee a permettere all'operatore di rispondere in modo efficiente e mirato alle richieste del Cliente, anche sulla base delle caratteristiche dei Prodotti e Servizi dallo stesso acquisiti. I dati personali verranno trattati da Sorgenia per tutta la durata contrattuale ed anche successivamente per far valere o tutelare i propri diritti e, dunque, potranno essere trattati nei 30 giorni successivi alla cessazione del contratto sottoscritto con Sorgenia per le finalità di cui al punto 2 lett. e) e f) alle quali il Cliente potrà sempre opporsi con le modalità indicate al punto 9). Trascorso tale periodo, i dati potranno essere trattati esclusivamente per finalità amministrative e/o per dare esecuzione ad obblighi derivanti dal quadro regolamentare e normativo pro tempore applicabile e nel rispetto degli specifici obblighi di legge sulla conservazione documentale.

4. CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI O CHE POSSONO VENIRNE A CONOSCENZA IN QUALITÀ DI RESPONSABILI O DI INCARICATI

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, Sorgenia potrebbe avere necessità di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i dati personali dei Clienti a soggetti terzi per dare compiuta esecuzione al contratto, in adempimento di obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti.

Detti soggetti appartengono alle seguenti categorie:

- autorità pubbliche e organi di vigilanza e controllo, quando ciò occorra per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili di qualsiasi genere connessi alla prestazione dei servizi di Sorgenia ovvero quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative anche in ordine all'applicazione delle agevolazioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità per le forniture di energia elettrica nelle abitazioni di residenza;
- soggetti che svolgono per conto di Sorgenia compiti di natura tecnica o organizzativa; soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei Servizi per la Clientela; soggetti che forniscono servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica di Sorgenia; soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni al Cliente; soggetti che svolgono attività di assistenza alla Clientela (es. call center etc.); soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry; studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza anche legale; soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Sorgenia anche nell'interesse dei propri Clienti e utenti; società di factoring, istituti di credito o bancari e società emittenti carte di credito; compagnie assicurative; intermediari finanziari; società di servizi cui sono state affidate le attività di gestione, liquidazione e pagamento di eventuali sinistri; altri operatori del settore energia e dei servizi di dispacciamento dell'energia elettrica e del gas per la gestione dei relativi rapporti;
- a società esterne, anche estere, che operano nel settore delle informazioni commerciali e/o creditizie e del recupero credito incluse dilazioni di pagamento, quando consentito dalla legislazione vigente, per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, prevenzione e controllo delle frodi e di tutela del credito, soggetti che operino per la verifica e la prevenzione dei furti d'identità nonché società terze in caso di cessione dei crediti;
- società del gruppo Sorgenia S.p.A., controllanti, controllate e collegate per finalità amministrativo-contabili di gestione e controllo;

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate trattano i dati personali come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o Incaricati appositamente nominati da Sorgenia.

Tutti i dipendenti, consulenti, collaboratori e/o ogni altra "persona fisica", ex art. 29 del GDPR, che autorizzati al trattamento svolgono la propria attività sulla base delle istruzioni ricevute da Sorgenia sono nominati "Incaricati del trattamento". Agli Incaricati o ai Responsabili, eventualmente designati, Sorgenia impartisce adeguate istruzioni operative, con particolare riferimento al rispetto e/o all'adozione delle misure di sicurezza adeguate, al fine di poter garantire la riservatezza e la protezione dei dati. I dati personali non saranno diffusi.

5. NATURA DEL CONFERIMENTO

Il conferimento dei dati personali da parte del Cliente, è necessario per la stipulazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali, per l'adesione ai programmi premio o per adempiere ad obblighi di legge e comunque per il perseguimento del legittimo interesse di Sorgenia alla corretta formazione ed esecuzione del rapporto, all'adempimento degli obblighi che ne nascono e, in ogni caso, alla tutela delle sue ragioni contrattuali. Un eventuale rifiuto comporterebbe l'impossibilità per Sorgenia di attivare la fornitura, di prestare al Cliente gli ulteriori Servizi richiesti, di applicare le condizioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità per le forniture di energia nelle abitazioni di residenza ovvero di consentirgli di partecipare ai programmi premio.

In relazione ai trattamenti di cui al punto 2, lett. e) ed f) della presente Informativa, il consenso al trattamento dei dati da parte del Cliente è invece facoltativo e sempre revocabile.

Sorgenia potrà inviare al Cliente comunicazioni commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli a lui già forniti, ai sensi dell'art. 130 c. 4 del D. lgs. 196/03, utilizzando le coordinate di posta elettronica o quelle cartacee da lui indicate in tali occasioni, alle quali il Cliente potrà opporsi con le modalità indicate al punto 9).

6. TRASFERIMENTO ALL'ESTERO

Il trasferimento all'estero dei Suoi dati personali può avvenire qualora risulti necessario per la gestione del contratto da Lei sottoscritto o dei servizi richiesti. Per il trattamento delle informazioni e dei dati che saranno eventualmente comunicati a questi soggetti saranno richiesti gli equivalenti livelli di protezione adottati per il trattamento dei dati personali dei propri dipendenti. In ogni caso saranno comunicati i soli dati necessari al perseguimento degli scopi previsti e saranno applicati gli strumenti normativi previsti dal Capo V del GDPR.

7. ULTERIORI INFORMAZIONI

Sorgenia garantisce che la sicurezza e la riservatezza dei dati del Cliente saranno tutelate mediante adeguate misure di protezione, in base a quanto disposto dagli artt. 25, 32, 33, 34, 35 e 36 del GDPR, al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. Proprio in riferimento agli aspetti di protezione dei dati personali il Cliente è invitato, ai sensi dell'art. 33 del GDPR a segnalare a Sorgenia eventuali circostanze o eventi dai quali possa discendere una potenziale "violazione dei dati personali (data breach)" al fine di consentire una immediata valutazione e l'adozione di eventuali azioni volte a contrastare tale evento inviando una comunicazione a privacy@sorgenia.it o contattando il Servizio Clienti. Le misure adottate da Sorgenia non esimono il Cliente dal prestare la necessaria attenzione all'utilizzo, ove richiesto, di password/PIN di complessità adeguata, che dovrà aggiornare periodicamente, soprattutto nel caso egli tema siano stati violati/conosciuti da terzi, nonché custodire con attenzione e rendere inaccessibili a terzi, al fine di evitarne usi impropri e non autorizzati. Eventuali aggiornamenti della presente Informativa saranno immediatamente resi disponibili sul sito web e attraverso i canali commerciali di Sorgenia.

8. IL TITOLARE E I RESPONSABILI DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento è Sorgenia S.p.A., con sede legale in Via A. Algardi, 4 -20122 Milano. Il Responsabile per la protezione dei dati personali (DPO) è contattabile inviando una mail a: privacy@sorgenia.it o scrivendo a Sorgenia S.p.A. -Rif. Privacy-DPO Via A. Algardi, 4 Milano -20148.

9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

Potrà esercitare in ogni momento i diritti che Le sono riconosciuti dalla normativa come quello:

- di accedere ai Suoi dati personali, ottenendo evidenza delle finalità perseguite da parte del Titolare, delle categorie di dati coinvolti, dei destinatari a cui gli stessi possono essere comunicati, del periodo di conservazione applicabile, dell'esistenza di processi decisionali automatizzati;
- di ottenere senza ritardo la rettifica dei dati personali inesatti che La riguardano;
- di ottenere, nei casi previsti, la cancellazione dei Suoi dati;
- di ottenere la limitazione del trattamento o di opporsi allo stesso, quando possibile;
- di richiedere la portabilità dei dati che Lei ha fornito a Sorgenia, vale a dire di riceverli in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, anche per trasmettere tali dati ad un altro titolare, senza alcun impedimento da parte di Sorgenia stessa.

Potrà, inoltre, proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Per i trattamenti di cui al punto 2 lett. e), e f) il Cliente potrà sempre revocare il consenso ed esercitare il diritto di opposizione al marketing diretto (in forma "tradizionale" e "automatizzata"). L'opposizione, in assenza di indicazione contraria, verrà riferita tanto alle comunicazioni tradizionali quanto a quelle automatizzate.

I diritti sopra indicati possono essere esercitati su richiesta dell'Interessato con le modalità rese note dal Servizio Clienti o sul sito WEB della Società ovvero utilizzando i seguenti riferimenti: Sorgenia S.p.A. - Rif. Privacy-DPO Via A. Algardi, 4 20148 Milano via e-mail: customers.privacy@sorgenia.it.