

INFORMATIVA PRIVACY CLIENTI

Energiva S.r.l. (di seguito anche “ENERVIVA”) informa che, ai sensi dell’art. 13 del Reg. UE 679/2016 e del D. Lgs. 196/03 e ss.m.i., i dati personali dei propri Clienti o Potenziali Clienti saranno trattati nel pieno rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dei soggetti interessati e con le modalità descritte nella presente informativa.

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO E RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE DEI DATI

Il Titolare del Trattamento è la società Energiva S.r.l., con sede legale in Assisi (PG), Via San Rocco 3 – 06081 (P.IVA 03318060542), e può essere contattata: a mezzo posta ordinaria all’indirizzo della sede legale indicato, a mezzo e-mail all’indirizzo privacy@energiva.it ovvero telefonicamente al numero 800.126.920.

Il Titolare ha provveduto a nominare il Responsabile della Protezione dei Dati personali (“RPD”), che può essere contattato al seguente indirizzo e-mail: rpd@energiva.it ovvero agli altri indirizzi indicati nella presente informativa.

2. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E BASI GIURIDICHE

Ai sensi Regolamento UE 679/2016 i dati personali acquisiti e detenuti da ENERVIVA sono trattati in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti dell’Interessato; sono raccolti per finalità determinate, esplicite e legittime, e successivamente trattati in modo che non siano incompatibili con tali finalità.

Le finalità per le quali i dati personali dei Clienti di ENERVIVA vengono raccolti direttamente dall’Interessato e trattati sono le seguenti:

A) finalità pre-contrattuali: valutazione da parte dei potenziali Clienti/Clienti di nostre offerte; evasione di richieste di informazioni sui prodotti e sui servizi offerti, di emissione di preventivi ed offerte di forniture personalizzate, di invio di materiale informativo e/o delle condizioni tecnico-economiche; gestione delle richieste di verifica e/o di assistenza tecnica necessarie per l’esecuzione del contratto di vendita-somministrazione, nonché per la gestione di eventuali richieste di portabilità dell’utenza verso altro operatore; gestione di ogni attività preliminare e/o strumentale alla sottoscrizione e/o attivazione dei Servizi offerti da ENERVIVA;

B) finalità contrattuali: instaurazione di rapporti contrattuali di vendita di prodotti e servizi, di somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale; attivazione/disattivazione/allacciamento dei siti di fornitura e attività connesse alla eventuale assistenza commerciale, tecnica e di customer care; gestione letture e misure dei consumi; gestione tecnica, amministrativa e contabile di reclami; gestione richieste di intervento per assistenza; l’invio di informazioni e comunicazioni di servizio connesse e/o strumentali all’esecuzione del contratto, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: la risposta a richieste di chiarimento ricevute, la gestione di segnalazioni ricevute, i solleciti di pagamenti e di recupero dell’eventuale credito; la consegna, attivazione e manutenzione dei prodotti, Servizi e/o apparati etc. acquistati o forniti in comodato d’uso; gestione delle obbligazioni contrattuali in genere; gestione degli adempimenti inerenti la cessazione dei rapporti contrattuali;

C) finalità funzionali, strumentali e/o complementari al rapporto di fornitura e relative al monitoraggio dell’andamento delle relazioni con la Clientela: verifiche di affidabilità, puntualità nei pagamenti e solvibilità dei Clienti anteriormente o nel corso del rapporto contrattuale (anche avvalendosi dell’operato di Società terze); gestione, prevenzione e controllo di rischi, anche connessi ai furti d’identità e/o di frodi; gestione del contenzioso giudiziale o stragiudiziale; cessione e/o assicurazione dei crediti; gestione delle modalità informatiche e degli strumenti elettronici di pagamento; gestione rubriche ed archivi, aggiornamento e variazioni anagrafiche; elaborazioni statistiche interne; gestione obblighi e tempistiche di risposta al Cliente;

D) finalità di adempimento di incombenzi burocratici e di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali o imposti da Autorità competenti in materia di Energia o comunque a ciò legittimate, e connessi ai rapporti contrattuali instaurati, nonché finalità correlate all’accertamento e repressione dei reati, in particolare: - obblighi disposti da Autorità di Vigilanza e di Controllo (es. AGCOM e Garante privacy), Ministero dello Sviluppo Economico o altri organismi pubblici (es. Scipafi), ovvero ogni altro soggetto pubblico legittimato anche a richiedere i dati per la prevenzione e la repressione del furto di identità nel settore della vendita di energia elettrica, nonché per l’accertamento, la prevenzione e la repressione dei reati e di qualsiasi attività illecita; - provvedimenti di pubblica autorità adottati per ragioni di ordine pubblico, sicurezza, sanità, igiene ovvero in caso di calamità e situazioni straordinarie di emergenza; - addebito delle rate relative al Canone Rai o del rimborso del canone non dovuto nonché del trasferimento delle somme incassate all’Erario (all’art. 1, commi 154 e 156, Legge n. 208/2015) e ulteriori adempimenti fiscali, civilistici e/o contabili previsti dalla legge;

E) finalità amministrative: tenuta della contabilità generale; fatturazione; elaborazione, stampa, imbustamento, spedizione delle fatture; gestione delle domiciliazioni bancarie e/o postali; gestione degli incombenzi amministrativi in genere; gestione degli incassi; adempimenti legali di natura civilistica e fiscale;

F) finalità di soft spam: per l’invio all’indirizzo di posta elettronica del Cliente di offerte commerciali relative a prodotti e/o servizi offerti da ENERVIVA, ma limitatamente a quei prodotti e/o servizi analoghi e/o complementari a quelli precedentemente acquistati dal Cliente;

G) finalità di marketing diretto: svolgimento di ricerche di mercato; invio di materiale pubblicitario, di comunicazioni commerciali, pubblicitarie e promozionali su nuovi prodotti e/o servizi di ENERVIVA; vendite dirette e/o collocamento di prodotti e/o servizi, agevolazioni e promozioni offerti da ENERVIVA; invio di comunicazioni inerenti l’invito alla partecipazione a programmi premio o di loyalty di ENERVIVA; tale attività potrà essere eseguita mediante l’invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale o di inviti, 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 mail, APP, chiamate telefoniche senza l’intervento dell’operatore);

H) finalità di controllo dei servizi: controllo della qualità dei servizi offerti, anche di assistenza, per verificarne l’efficacia, migliorare i processi aziendali e la qualità del servizio stesso direttamente o tramite società specializzate, mediante interviste o altri mezzi di rilevazione;

I) Finalità di profilazione: Svolgimento di attività di profilazione generica volta all’analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo del Cliente osservando l’utilizzo dei prodotti e/o dei servizi offerti dal Titolare e fruiti dal Cliente, al fine di proporre offerte personalizzate;

L) finalità di comunicazione a soggetti terzi per finalità di marketing: comunicazione a società terze che svolgono attività nel settore del marketing, della grande distribuzione, delle telecomunicazioni, dell'energia, dell'intrattenimento televisivo, a istituti finanziari, a istituti assicurativi o ad imprese che producano e sponsorizzino prodotti innovativi legati al mondo dell'energia. Tali soggetti terzi, agendo come autonomi titolari del trattamento, potranno a loro volta utilizzare i dati del Cliente per le proprie autonome finalità di marketing.

Le basi giuridiche poste a fondamento dei trattamenti dei dati dei Clienti, possono ravvisarsi:

- per le finalità descritte ai punti A), B) e C): nell'esecuzione del Contratto di fornitura di cui il Cliente è parte o nell'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta del potenziale Cliente ovvero nell'interesse legittimo del Titolare del trattamento;
- per le finalità descritte ai punti D) ed E): nell'adempimento di obbligazioni previste dalla legge a carico del Titolare;
- per le finalità di cui ai punti F) ed H): nell'interesse legittimo del Titolare del trattamento;
- per le finalità di marketing cui ai punti G), I) ed L): nel consenso palese, espresso e libero rilasciato dall'Interessato.

3. MODALITÀ, LOGICHE DEL TRATTAMENTO E TEMPI DI CONSERVAZIONE.

I dati personali sono raccolti sia in modalità cartacea (es. compilazione di moduli, coupon e similari cartacei, e successivo utilizzo in via elettronica), che con modalità automatizzata e/o informatica (a seguito della compilazione dei moduli presenti sul sito www.enerviva.it "contattaci subito", "calcola il preventivo", "vuoi scoprire il potenziale del tuo tetto?", "aderisci on line" e similari) con logiche di organizzazione ed elaborazione dei dati correlate alle finalità sopra indicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati e delle comunicazioni, tramite l'utilizzo di idonee procedure che evitino il rischio di perdita, accesso non autorizzato, uso illecito e diffusione, nel rispetto dei limiti e delle condizioni posti dal GDPR. I dati personali dei Clienti trattati da ENERVIVA per il perseguimento di finalità contrattuali e/o per l'adempimento di obblighi di legge (di cui alle lettere da A) ad E) del precedente punto 2., saranno conservati per un periodo pari alla durata del contratto (inclusi eventuali rinnovi) e per i 10 anni successivi dalla data della sua cessazione; ciò, fatti salvi i casi in cui la conservazione sia necessaria per un periodo maggiore per eventuali contenziosi, ovvero sia richiesta delle autorità competenti, o ancora sia prevista dalla normativa applicabile. I dati relativi al consumo saranno conservati per un periodo massimo di 5 anni per finalità di fatturazione e/o interconnessione, salvo ulteriore conservazione necessaria per esercitare un diritto o difesa in sede giudiziaria. I dati personali dei Clienti trattati da ENERVIVA per il perseguimento di finalità di marketing e profilazione, saranno conservati nel rispetto del principio di proporzionalità fino ad un massimo di 24 mesi dall'acquisizione del consenso o sino alla sua revoca se precedente. Independentemente dalla finalità del trattamento, decorsi i termini di cui sopra i dati personali del Cliente saranno cancellati o resi anonimi.

4. CATEGORIE DI DATI PERSONALI OGGETTO DI TRATTAMENTO

Nella fase antecedente la conclusione del contratto e, successivamente, per la gestione del rapporto contrattuale saranno oggetto di trattamento da parte del Titolare i seguenti dati del Cliente:

- dati Identificativi: dati che permettono l'identificazione diretta del soggetto, come i dati anagrafici quali, ad esempio, nome, cognome, data e luogo di nascita, residenza e/o domicilio, nazionalità, codice fiscale, Partita IVA, estremi del documento d'identità o di riconoscimento in corso di validità (art. 45, D.P.R. n. 445/2000), ecc.;
- dati di consumo: relativi ai livelli di consumo registrati, raccolti ed elaborati per il tramite dei contatori (es. codice Cliente, POD o PDR, potenza impegnata espressa in kW o calibro del misuratore di gas naturale, consumo totale annuo espresso in kWh o in metri cubi);
- dati catastali e di ubicazione degli immobili cui le utenze si riferiscono;
- dati Economici e Finanziari: dati necessari per i pagamenti (es. IBAN) o che provano l'esecuzione dei pagamenti (estremi identificativi dei pagamenti) e ogni altro dato relativo alla solvibilità e puntualità del Cliente;
- dati di contatto: informazioni di contatto quali, ad esempio, numeri di telefono, fisso e mobile, indirizzo e-mail, ecc.;
- dati relativi a comunicazioni elettroniche: a) dati di traffico telematico: qualsiasi dato sottoposto a trattamento ai fini della trasmissione di una comunicazione su una rete di comunicazione elettronica, ed ai fini della relativa fatturazione; b) Dati relativi all'ubicazione: ogni dato trattato in una rete di comunicazione elettronica che indichi la posizione geografica dell'apparecchiatura terminale dell'utente di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico.

5. FACOLTATIVITÀ OD OBBLIGATORietà A FORNIRE I DATI PERSONALI

Con riferimento al perseguimento delle finalità indicate ai punti da A) ad E) del precedente punto 2), il conferimento dei dati personali è del tutto volontario, tuttavia, risulta indispensabile al fine di adempiere a specifiche richieste precontrattuali, nonché a consentire ad ENERVIVA di instaurare e, successivamente, gestire il rapporto contrattuale di erogazione della fornitura richiesta. Pertanto, il mancato o inesatto conferimento dei dati personali da parte del Cliente impedirà ad ENERVIVA l'instaurazione del rapporto contrattuale. Per contro, il mancato rilascio del consenso al trattamento dei dati personali del Cliente per il perseguimento delle finalità di cui ai punti G), I) ed L) del precedente punto 2, non avrà alcuna conseguenza rispetto all'instaurazione e gestione del rapporto contrattuale. Il consenso prestato è revocabile in qualsiasi momento seguendo la procedura di esercizio dei diritti di cui al successivo punto 7. La preventiva acquisizione del consenso per le finalità di marketing come sopra descritte, non è richiesta quando il contatto avviene attraverso numeri di telefono (fisso e/o mobile) e indirizzi di posta cartacea appartenenti a soggetti presenti negli elenchi telefonici pubblici, in relazione ai quali risulta infatti applicabile la disciplina in tema di Registro Pubblico delle Opposizioni che consente il trattamento di tali dati di contatto nei confronti di chi non abbia esercitato il diritto di opposizione (quale Interesse legittimo del Titolare). È possibile iscrivere il proprio numero di telefono, sia fisso che mobile, a tale registro, seguendo le istruzioni pubblicate sul sito www.registrodelleopposizioni.it.

ENERVIVA, pur in assenza del tuo consenso, ma fatto salvo il diritto di opporsi al trattamento secondo le modalità descritte nella sezione Privacy del sito www.enerviva.it, potrà perseguire la finalità descritta alla lettera F) del precedente punto 2.

6. DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

I dati personali dei Clienti non saranno diffusi (intendendo per «diffusione» il darne conoscenza in qualunque modo a una pluralità di soggetti indeterminati) e non saranno trasferiti a destinatari di paesi terzi ubicati fuori dal territorio UE, ovvero

ad organizzazioni internazionali. I dati personali dei Clienti saranno accessibili e trattati da soggetti (dipendenti e collaboratori) appositamente nominati quali Autorizzati al Trattamento, che hanno ricevuto espresse istruzioni da ENERVIVA in tema di sicurezza e di corretto utilizzo dei dati oggetto di trattamento. Inoltre, i dati personali dei Clienti e dei Potenziali Clienti saranno resi accessibili e trattati da soggetti terzi (persone fisiche o giuridiche, enti pubblici o privati) che operano in qualità di Titolari autonomi del trattamento, ovvero di Responsabili esterni del Trattamento ai sensi dell'art. 28 del Reg UE 679/2016, formalmente designati da ENERVIVA. In particolare, i descritti soggetti terzi possono rientrare nelle seguenti categorie:

A) soggetti che svolgono per conto e su incarico di ENERVIVA: - compiti di natura tecnica e organizzativa collegati all'esecuzione del contratto, inclusi il trasporto e la distribuzione; - assistenza alla clientela (es. call center) e attività di archiviazione e data entry; - servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica di Enerviva e delle comunicazioni elettroniche; - servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei servizi per la clientela, inclusa l'attività di fatturazione, trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni e dei plichi destinati al Cliente (uffici postali, spedizionieri, corrieri e simili) per l'invio di documentazione collegata alla fase precontrattuale del rapporto con il Cliente; - servizi di controllo, revisione e certificazione delle attività attuate dal Titolare nell'interesse dei propri Clienti; - servizi di tutela del credito; - servizi di consulenza professionale ai fini della gestione degli adempimenti contrattuali e di legge; - attività nell'ambito della prevenzione delle frodi; - servizi di consulenza legale, commerciale, fiscale, tributaria e del lavoro, recupero credito; - servizi connessi all'attività di profilazione e/o di marketing, qualora il Cliente vi abbia acconsentito;

B) agenti, rappresentanti, incaricati alla vendita e dealers;

C) istituti bancari e di credito, società di factoring, 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;

D) altri operatori del settore energia e gas e dei servizi di dispacciamento dell'energia elettrica e del gas per la gestione dei relativi rapporti;

E) Autorità pubbliche e organi di vigilanza e controllo (es. AGCOM, AGCM e Garante privacy), Ministero dello Sviluppo Economico, Sistema Informativo Integrato o altri organismi pubblici (Scipafi) ed ogni altro soggetto pubblico legittimato a richiedere i dati, anche per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili di qualsiasi genere connessi alla prestazione dei servizi di Enerviva, ovvero quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative anche in ordine all'applicazione delle eventuali agevolazioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità per i Servizi nelle abitazioni, incluse le autorità competenti per controllo delle frodi e di tutela del credito, ex. art. 30-bis e ss. del D.Lgs. n. 141/2010;

F) Autorità giudiziaria e/o di pubblica sicurezza nei casi espressamente previsti dalla legge;

G) Partner commerciali e soggetti terzi per il perseguimento di finalità di marketing, ove il Cliente vi abbia acconsentito.

7. DIRITTI DELL'INTERESSATO

Ai sensi nella normativa vigente, l'interessato potrà far valere i propri diritti nei confronti del Titolare del trattamento, come espressi dal Regolamento UE 679/2016, ossia: Diritto di accesso (art. 15); Diritto di rettifica (art. 16); Diritto alla cancellazione (art. 17); Diritto di limitazione del trattamento (art. 18); Diritto alla portabilità del dato (art. 20); Diritto all'opposizione al trattamento (21); Diritto di revoca del consenso; Diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo. Per ulteriori e più dettagliate informazioni in relazione ai diritti riconosciuti all'Interessato, di cui agli artt. da 15 a 21 del Reg UE 679/2016, nonché per le modalità operative di esercizio dei diritti, sono pubblicate sul sito www.enerviva.it tutte le necessarie informazioni. Rammentiamo in ogni caso che oltre ai diritti suddetti, l'interessato ha diritto a revocare il consenso dietro opportuna richiesta, senza pregiudicare la liceità del trattamento basato sul consenso prima della revoca (art. 14, par. 2, lett. d, GDPR), nonché a proporre reclamo all'Autorità di controllo dello Stato membro in cui risiede abitualmente o lavora, ovvero nel luogo ove si è verificata la presunta violazione del GDPR. Per maggiori informazioni l'Interessato potrà rivolgersi al Responsabile per la Protezione dei Dati, raggiungibile al seguente indirizzo e-mail dedicato rpd@enerviva.it.

Informativa aggiornata a Settembre 2024.

Nella sezione Informativa Privacy del sito enerviva.it può sempre trovare l'ultima versione aggiornata dell'Informativa privacy.