

PRIVACY

Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016¹ relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento² e alla libera circolazione dei dati personali (di seguito "Regolamento Privacy"), Le forniamo le seguenti informazioni in merito ai trattamenti che La riguardano nell'ambito della Sua richiesta di ricontatto telefonico ai fini commerciali da Lei rivolta ad AGESP Energia tramite gli specifici form di ricontatto presenti sul sito di AGESP Energia agespenergia.it o altro canale ufficiale del Titolare.

1. Titolare del Trattamento

Titolare del trattamento dei dati personali³ (nel seguito anche il "Titolare") è la Società AGESP Energia S.r.l., titolare dei dati che Lei fornisce nella Sua richiesta di ricontatto.

2. Responsabile della protezione dei dati personali

Il Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD), può essere contattato all'indirizzo di posta elettronica **dpo.privacy@acinque.it**, per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei Suoi diritti.

3. Finalità e base giuridica del trattamento

I dati personali da Lei liberamente forniti saranno trattati per le seguenti finalità:

- a) per ricontattarLa telefonicamente o tramite altri canali indicati (email) al fine di fornirLe informazioni e/o proposte commerciali relative alle offerte di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale.
Il ricontatto sarà effettuato esclusivamente in relazione alla specifica richiesta da Lei inoltrata tramite il form o altro canale ufficiale del Titolare entro 5 giorni lavorativi.
La Base giuridica del contatto telefonico è l'esecuzione di misure precontrattuali su richiesta dell'interessato (art. 6, par. 1, lett. b) GDPR).
- b) per ricontattarLa telefonicamente o tramite altri canali indicati (email) al fine di fornirLe informazioni e offerte relative a prodotti e servizi accessori connessi alla fornitura energetica (cd. Value Added Services – VAS), quali a titolo esemplificativo caldaie, climatizzatori, servizi di assistenza e manutenzione per la casa, impianti fotovoltaici, pompe di calore, nei limiti della richiesta da Lei effettuata.
Il ricontatto sarà effettuato esclusivamente in relazione alla specifica richiesta da Lei inoltrata tramite il form o altro canale ufficiale del Titolare entro 5 giorni lavorativi.
La Base giuridica del contatto telefonico è l'esecuzione di misure precontrattuali su richiesta dell'interessato (art. 6, par. 1, lett. b) GDPR).
- c) per registrare e conservare la Sua richiesta di ricontatto di cui ai precedenti punti a) e b) (data, ora, canale di acquisizione) al fine di documentarne la provenienza e la liceità del contatto commerciale effettuato, nonché prevenire e gestire contestazioni relative alla legittimità del contatto o alla conclusione del contratto;
La base giuridica di tale trattamento è l'adempimento di obblighi legali (art. 6, par. 1, lett. c) GDPR)

4. Categorie di dati personali

I dati raccolti e trattati per assolvere le finalità di cui al paragrafo 3 sono:

- a) dati anagrafici (nome e cognome)
- b) il numero di contatto telefonico e/o e-mail
- c) l'indirizzo IP di connessione

5. Destinatari dei dati personali

I dati di natura personale forniti potranno essere comunicati al personale incaricato di AGESP Energia e/o:

- a società esterne, che tratteranno i dati in qualità di responsabili (art. 28 del Reg. UE 2016/679), le quali potranno essere incaricate di eseguire per conto di AGESP Energia la chiamata telefonica di ricontatto da Lei richiesta.
L'elenco aggiornato è disponibile all'allegato A in calce alla presente informativa.
- nei casi relativi a prodotti e servizi accessori connessi alla fornitura energetica (cd. Value Added Services – VAS), a società e/o persone fisiche che agiranno sotto l'autorità del Titolare e del Responsabile (art. 29 del Reg. UE

¹ Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR).

² Trattamento: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con, o senza, l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali, o a insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

³ Titolare del trattamento: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, che determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali.

2016/679), per le finalità sopra elencate al punto 3b e potranno essere incaricate di eseguire per conto di AGESP Energia la chiamata telefonica di ricontatto da Lei richiesta.

L'elenco aggiornato è disponibile all'allegato A in calce alla presente informativa.

I suoi dati non saranno oggetto di diffusione.

6. Trasferimento dei dati in paesi terzi

Il Titolare non trasferirà il Suo dato personale verso Paesi non appartenenti allo Spazio Economico Europeo.

7. Periodo di conservazione dei dati personali

I Suoi dati personali saranno trattati come segue:

- Per le finalità di cui al punto 3 lett. a) i Suoi dati personali saranno trattati fino a 12 mesi decorrenti dalla data della Sua richiesta e successivamente cancellati senza ritardo per permettere ad AGESP Energia di gestire pienamente la sua richiesta ed effettuare tutte le attività di reportistica ai fini del monitoraggio dei canali;
- per le finalità di cui al punto 3 lett. b) i Suoi dati personali saranno trattati fino a 12 mesi decorrenti dalla data della Sua richiesta e successivamente cancellati senza ritardo per permettere ad AGESP Energia di gestire pienamente la sua richiesta ed effettuare tutte le attività di reportistica ai fini del monitoraggio dei canali;
- per le finalità di cui al punto 3 lett. c) i Suoi dati personali saranno trattati fino a 10 anni decorrenti dalla data della cessazione del contratto.

I Suoi dati personali potranno essere conservati per un periodo più lungo qualora necessario per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria, nonché per la gestione di eventuali reclami o contestazioni, fino alla scadenza dei termini di prescrizione applicabili e, in ogni caso, non oltre 10 anni.

Qualora Lei a seguito dei contatti con AGESP Energia provvedesse a sottoscrivere con la stessa un contratto di fornitura energia elettrica/gas o VAS, i Suoi dati personali saranno trattati secondo le modalità e finalità descritti nell'informativa privacy contrattuale che Le verrà rilasciata dalla Titolare al momento della sottoscrizione contrattuale.

8. Modalità del trattamento

I dati da Lei forniti, saranno trattati con modalità manuali, informatiche e/o telematiche per gestire l'evasione della Sua richiesta ed aiutarla nella interlocuzione con la Società di vendita, o offrirle assistenza in fase successiva alla contrattualizzazione.

9. Diritti dell'interessato

Lei ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento:

- la conferma che sia o meno in corso un trattamento di Suoi dati personali e, in tal caso, di ottenerne l'accesso (diritto di accesso);
- la rettifica dei dati personali inesatti o l'integrazione dei dati personali incompleti (diritto di rettifica);
- la cancellazione dei dati stessi se sussiste uno dei motivi previsti dal Regolamento Privacy (diritto all'oblio);
- la limitazione del trattamento quando ricorre una delle ipotesi previste dal Regolamento Privacy (diritto di limitazione);
- di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali da Lei forniti al Titolare e di trasmettere tali dati a un altro Titolare del trattamento (diritto alla portabilità);
- di opporsi in qualsiasi momento al trattamento eseguito per il perseguimento di un legittimo interesse del titolare (diritto di opposizione);
- di revocare l'eventuale consenso al trattamento dei Suoi dati, in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca. Come disposto dal Garante per la protezione dei dati personali, il consenso rilasciato per lo svolgimento di attività di marketing con modalità di contatto automatizzate (a titolo esemplificativo sms, mms, fax, fonie, e-mail, applicazioni web) si estende anche alle modalità di contatto tradizionali (posta cartacea o chiamata telefonica con operatore). Analogamente, l'opposizione allo svolgimento di attività di marketing con modalità di contatto automatizzate si estende anche alle modalità di contatto tradizionali. Resta salva la Sua facoltà di fornire il consenso o di esercitare il diritto di opposizione in relazione ad una sola delle due modalità di esecuzione delle attività di marketing.

Per esercitare i Suoi diritti potrà inviare un messaggio alla casella di posta elettronica del Responsabile della Protezione dei Dati (dpo.privacy@acinque.it) oppure direttamente alla Società al proprio indirizzo AGESP Energia Srl, Via Marco Polo, 12 2052 Busto Arsizio (VA) o all'indirizzo mail: gestioneprivacy@agespenergia.it

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, Lei ha il diritto di proporre reclamo a un'Autorità di controllo, qualora ritenga che il trattamento che La riguarda violi il Regolamento Privacy UE.

10. Origine dei dati personali e conseguenze del mancato conferimento

Il conferimento dei dati è per la gestione del servizio è facoltativo, ma si rende necessario per evadere la sua richiesta ed il mancato conferimento degli stessi renderà impossibile per erogare il servizio, ex art. 6.1.b) del Regolamento.

11. Processi decisionali automatizzati

Il dato non sarà sottoposto a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che producano effetti giuridici che riguardano o che incidano significativamente sulla Sua persona.

ALLEGATO A: Elenco delle società esterne, che tratteranno i dati in qualità di Responsabili Esterni al Trattamento ai sensi dell'art. 28 Gdpr.

SOCIETA'	ATTIVITA' SVOLTA
OSTicket	Gestione della richiesta e assegnazione alla corretta coda di gestione.
Multiutility SovraComunale s.r.l.	Ricontatto telefonico dell'utente ai fini di gestione della richiesta di proposizione commerciale e di contrattualizzazione.
LiveHelp® S.r.l.	Esposizione sul sito dei form di raccolta richiesta di ricontatto e dati personali