

## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI

La presente Privacy Policy viene resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito "GDPR") – ha lo scopo di descrivere le modalità di registrazione allo Spazio Clienti ENGIE e del successivo uso dei Servizi da parte degli utenti dello Spazio Clienti ENGIE (gli "Utenti").

ENGIE Italia S.p.A., con sede legale a Milano, via Chiese 72 (ENGIE Italia), è Titolare del trattamento dei dati personali comunicati dagli Utenti al momento della registrazione e/o dell'iscrizione allo Spazio Clienti ENGIE e successivamente forniti e/o prodotti nell'erogazione dei Servizi.

La protezione dei dati personali degli Utenti ha grande rilevanza per ENGIE. È possibile contattare il nostro Responsabile della **protezione dei dati (DPO - Data Protection Officer)**, scrivendo all'indirizzo [privacy-ita@engie.com](mailto:privacy-ita@engie.com).

Nello Spazio Clienti ENGIE è possibile effettuare operazioni relativamente alla visualizzazione, download e pagamento delle fatture, integrazione ed aggiornamento dei propri dati anagrafici, visualizzazione consumi e inserimento autolettura, verifica stato di attivazione del contratto, verifica richieste di servizio ed altri servizi relativi alle proprie forniture.

Ai fini della Registrazione allo Spazio Clienti ENGIE e del successivo uso dei Servizi, chiederemo pertanto di fornire alcuni dati personali (di seguito "i Dati") il cui trattamento avverrà nel rispetto delle disposizioni contenute nel GDPR, nella normativa privacy vigente e nella presente Informativa sul trattamento dei dati.

### 1. Tipologia di dati trattati

#### a) *Dati forniti volontariamente dagli Utenti*

I dati degli Utenti che effettuano la registrazione presso lo Spazio Clienti ENGIE possono essere:

- di tipo anagrafico (nome, cognome e codice fiscale)
- di contatto (email e numero di telefono)
- relativi al contratto eventualmente sottoscritto (Codice Cliente)
- relativi al comune e alla zona di residenza (indirizzo di residenza, di fornitura, etc.)
- dati di pagamento e di fatturazione, nel caso in cui si richieda il servizio di addebito diretto su conto corrente e bolletta on-line
- nel caso in cui l'Utente decida di attivare il servizio gratuito di monitoraggio dei consumi energetici Domuscheck. dati relativi alle abitudini di consumo (a titolo di esempio tipologia di abitazione, tipologia di riscaldamento, dotazione ed utilizzo di elettrodomestici),
- nel caso in cui l'Utente decida di rispondere ai questionari di volta in volta proposti da ENGIE all'interno dello Spazio Clienti ENGIE (es. questionario sullo stile di vita), i dati forniti in tali occasioni.

Le caratteristiche, le modalità e le finalità del trattamento dei dati personali relativo agli ultimi due punti sono descritte in Informativa Privacy dedicate.

Nel caso in cui l'Utente che effettua la registrazione allo Spazio Clienti ENGIE sia già un cliente di Engie, alcune delle suddette informazioni potrebbero essere già presenti sui sistemi del Titolare, che in tal caso procederà alla compilazione preliminare e automatica di alcuni campi.

Inoltre, l'Utente ha la possibilità di accedere allo Spazio Clienti ENGIE anche mediante l'utilizzo delle credenziali fornite da un social network (c.d. "Social Log-in") e, più in particolare, mediante Facebook e Google. A questo proposito ENGIE Italia informa che acquisirà alcuni dati personali dell'Utente (quali Nome, Cognome, Email, Contatti, Amici, etc.) in conformità alle autorizzazioni rilasciate dall'Utente al social network di riferimento. Conserveremo il codice identificativo associato all'account dell'Utente presso il servizio della terza parte nel momento in cui lo si utilizzi per il log-in ad ENGIE ITALIA o per la condivisione di contenuti ospitati dallo Spazio Clienti ENGIE; la conservazione avrà luogo per tutto il tempo necessario a fornire i servizi richiesti. Se l'Utente crea un account ENGIE ITALIA o usa i Servizi collegandosi attraverso il Social Log-in, potremmo utilizzare le informazioni contenute nell'account di provenienza per completare il suo profilo sullo Spazio Clienti ENGIE. L'Utente potrà in ogni momento aggiornare o modificare le informazioni del profilo ed i dati di contatto attraverso la Social Log-in.

#### b) *Cookie*

Lo Spazio Clienti ENGIE utilizza cookies o marcatori, pacchetti di informazioni inviate da un web server (in questo caso, dal presente Sito) al browser del visitatore/utente e da quest'ultimo memorizzati automaticamente sul proprio dispositivo (personal computer, tablet, cellulare, ecc.) e rinviati automaticamente al server ad ogni successivo accesso allo Spazio Clienti ENGIE.

### *c) Dati di navigazione*

I sistemi informatici e le procedure software preposte al funzionamento dello Spazio Clienti ENGIE acquisiscono, nel normale esercizio e per la sola durata della connessione, alcuni dati che vengono poi trasmessi implicitamente nell'uso dei protocolli di comunicazione Internet.

## **2. Finalità del trattamento**

### *Dati forniti volontariamente dagli Utenti*

a) Il conferimento dei Dati è puramente volontario e costituisce condizione indispensabile (per i dati obbligatori) o utile (per i dati facoltativi) per la stipulazione e la gestione del contratto per l'erogazione dei Servizi regolati dalle Condizioni Generali di Contratto e per tutte le conseguenti operazioni;

b) Effettuare attività di natura commerciale. I dati raccolti verranno utilizzati, previo consenso specifico dell'Utente, per

1. svolgere (i) le attività di marketing, telemarketing e teleselling, anche attraverso attività di profilazione in base a quanto indicato nel successivo punto c), quali l'elaborazione di studi e ricerche di mercato, la realizzazione di attività di vendita o di collocamento di prodotti e servizi e l'invio di informazioni e di materiale pubblicitario sui servizi offerti dalla Società, o attinenti alle proprie attività, a quelle svolte dalle società del Gruppo Engie o da terzi e (ii) le attività di rilevazione del grado di soddisfazione con strumenti diversi da quelli di cui al punto b) (tutte insieme da intendersi come **"finalità di marketing"**). L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità avrà come unico effetto quello di impedire alla Società di contattarla per finalità di marketing o per rilevare il Suo grado di soddisfazione.

2. La Società potrà comunque utilizzare le Sue coordinate di posta elettronica a fini di marketing e vendita diretta di propri prodotti o servizi, affini a quelli oggetto del contratto di erogazione dei servizi richiesti. In ogni caso, in ogni momento, potrà opporsi a tale trattamento e interrompere la ricezione di queste email tramite la funzione "disiscriviti" prevista in calce ad ogni email inviata per questa finalità o tramite gli altri canali indicati nel prosieguo;

c) svolgere attività finalizzate all'analisi delle abitudini e delle scelte di consumo e proporre servizi maggiormente in linea con i Suoi interessi e le Sue esigenze specifiche e quindi per meglio indirizzare le finalità di cui al punto b) che precede). L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità avrà come effetto quello di impedire alla Società di definire e proporre, sulla base del consenso prestato di cui alla lettera b), offerte e/o servizi maggiormente vantaggiosi e orientati alle sue preferenze e scelte di consumo;

d) Comunicare i dati personali raccolti a partner di ENGIE delle seguenti categorie merceologiche: istituti di credito, compagnie assicurative, intermediari finanziari, società di telecomunicazioni e fornitori di servizi di comunicazione elettronica, aziende del largo consumo, fornitori di servizi ed impianti termici e da fonti rinnovabili per le medesime finalità commerciali di cui al punto b), previo consenso specifico degli Utenti.

I Dati non saranno oggetto di diffusione, se non nei casi previsti dalla presente Informativa e/o dalla legge e, comunque, con le modalità da questa consentite.

ENGIE Italia conserverà i dati tecnici relativi alle connessioni (log) per consentire i controlli di sicurezza richiesti dalla legge e al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti e personalizzarli in relazione alle esigenze dell'Utente.

### *Cookie*

Tramite alcuni cookie i dati personali degli Utenti dello Spazio Clienti ENGIE potranno essere trattati anche per finalità promozionali e di profilazione. Con il consenso dell'Utente i dati potranno essere trattati anche per finalità di studi e ricerche di mercato, marketing, attività di vendita e collocamento di prodotti e servizi, analisi statistica per finalità di marketing, rilevazione grado di soddisfazione, invio anche elettronico di informazioni e comunicazione commerciali interattive.

Per maggiori informazioni sui cookies leggi qui <https://casa.engie.it/privacy>.

### *Dati di navigazione*

Tali informazioni non vengono raccolte con lo scopo di associarle agli utenti. Questi dati vengono utilizzati al solo scopo di ricavare informazioni statistiche e anonime sull'uso dello Spazio Clienti ENGIE e per controllarne il corretto funzionamento.

### **3. Modalità del trattamento**

Il trattamento viene effettuato mediante strumenti informatici e/o telematici, con modalità organizzative e con logiche strettamente correlate alle finalità indicate, adottando tutte le misure di sicurezza tecniche e procedurali ritenute adeguate, volte ad impedire l'accesso, la divulgazione, la modifica o la distruzione non autorizzate dei Dati Personali, individuate e aggiornate sulla base del rischio informatico, come indicato dall'art. 32 del GDPR. I dati potranno essere trasferiti all'estero, anche al di fuori dell'Unione Europea, in conformità della normativa applicabile.

### **4. Natura del conferimento e conseguenze di un eventuale rifiuto**

Il conferimento dei Dati per le finalità di cui al paragrafo 2 punto a) è necessario per l'instaurazione e la prosecuzione del rapporto contrattuale relativo alla erogazione dei Servizi indicati al paragrafo "Oggetto del contratto" delle condizioni generali di contratto; l'eventuale rifiuto a conferire tali dati potrebbe comportare l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale o rendere più difficile la prosecuzione dello stesso.

Il conferimento dei Dati per le finalità di cui al paragrafo 2, punti b), c) e d) è invece facoltativo, senza alcuna conseguenza in caso di rifiuto.

### **5. Comunicazione dei dati**

Oltre al Titolare, in alcuni casi, potrebbero avere accesso ai dati categorie di persone autorizzate al trattamento coinvolte nelle attività operative svolte dal Titolare del trattamento (personale amministrativo, legali, amministratori di sistema) ovvero soggetti esterni opportunamente nominati Responsabili Esterni del Trattamento da parte del Titolare, appartenenti alle seguenti categorie:

- società del gruppo ENGIE ITALIA S.p.A. società controllate, controllanti e collegate;
- società di revisione legale dei conti;
- società che svolgono attività di assistenza alla clientela (ad. es. call center);
- società specializzate nella gestione di attività di raccolta ed archiviazione dei contratti e della documentazione relativa ai rapporti intercorsi con la clientela;
- soggetti appartenenti alla rete distributiva di ENGIE, diretta e indiretta;
- società specializzate nella gestione di servizi bancari, finanziari e assicurativi o sistemi e strumenti di pagamento, (ad es. banche, istituti di credito e gestori di circuiti di pagamento nazionali e internazionali),
- ove permesso, soggetti che svolgono attività di promozione e vendita di prodotti e servizi di ENGIE ITALIA e delle altre società del gruppo di cui ENGIE è parte;
- chiunque sia legittimo destinatario di comunicazioni previste da norme di legge o regolamentari;
- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo e delle reti di telecomunicazioni del Titolare.

### **6. Conservazione dei dati**

I Suoi dati verranno conservati, in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa in materia, per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per i quali sono trattati.

In particolare, i dati necessari alla registrazione dell'Utente verranno conservati sui sistemi del Titolare per tutto il tempo in cui il contratto risulta attivo. Nel momento in cui l'Utente dovesse chiedere la disattivazione del proprio profilo sullo Spazio Clienti ENGIE, le informazioni raccolte e trattate verranno conservate per il tempo necessario a soddisfare gli obblighi imposti dalla normativa privacy applicabile e dagli obblighi previsti dalle norme di legge, dai regolamenti, dalla normativa comunitaria e dalle norme civilistiche vigenti.

In relazione ai trattamenti effettuati sulla base di un consenso specifico dell'Utente, la società avrà cura di utilizzare i dati personali per i suddetti scopi per un tempo congruo rispetto all'interesse manifestato verso le iniziative promozionali di ENGIE o di suoi partner cui l'Utente ha fornito il consenso. In ogni caso verrà adottato ogni accorgimento per evitare un utilizzo dei dati stessi a tempo indeterminato, procedendo con cadenza periodica a verificare l'effettivo permanere del consenso prestato.

### **7. Diritti dell'interessato**

Gli Utenti potranno rivolgersi al Titolare del trattamento per far valere i diritti privacy riconosciuti in favore degli interessati dalla normativa vigente in materia, tra cui richiedere:

- La conferma che sia o meno in corso un trattamento dei Suoi dati personali e, in tal caso, di ottenerne l'accesso come disposto dall'art. 15 del Regolamento (diritto di accesso);
- La rettifica dei dati personali inesatti, o l'integrazione dei dati personali incompleti (diritto di rettifica);
- La cancellazione dei dati stessi, in presenza di uno dei motivi previsti dall'art. 17 del Regolamento (diritto di cancellazione), ove applicabile;
- Di limitare il trattamento dei propri dati, in presenza di uno dei motivi previsti dall'art. 18 del Regolamento (diritto di limitazione);
- Di ricevere i propri dati personali, in formato digitale, ove applicabile in base all'art. 20 del Regolamento (diritto alla portabilità).

Inoltre, gli Utenti hanno il diritto di revocare il consenso al trattamento dei propri dati, in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca. Per quanto riguarda l'esercizio del diritto di opposizione in relazione all'invio di email di natura commerciale relative a beni/servizi simili a quelli già ottenuti, può essere utilizzato anche il meccanismo di disiscrizione previsto in calce alle email stesse.

Per esercitare i Suoi diritti, Lei potrà seguire le istruzioni presenti alla pagina web <https://www.engie.it> nella sezione privacy, ed inviare una richiesta, indicando in oggetto il riferimento "*PRIVACY*", tramite posta cartacea all'indirizzo a ENGIE Italia S.p.A. via Chiese 72, 20126 Milano, oppure tramite e-mail all'indirizzo [privacy-ita@engie.com](mailto:privacy-ita@engie.com).

Non sempre ENGIE Italia potrà dare tutte le informazioni richieste e dare seguito alle Sue istanze a causa di possibili obblighi di legge e di motivi legittimi cogenti. L'esercizio dei diritti sopra elencati può, in taluni casi, essere ritardato, limitato o escluso con comunicazione motivata e resa senza ritardo, a meno che la comunicazione possa compromettere la finalità della limitazione, per il tempo e nei limiti in cui ciò costituisca una misura necessaria e proporzionata, tenuto conto dei Suoi diritti fondamentali e legittimi interessi. Potrebbe capitare per esempio in caso di svolgimento di investigazioni difensive o nell'ambito dell'esercizio di un diritto in sede giudiziaria e delle attività prodromiche. In questi casi, i Suoi diritti possono essere esercitati anche tramite il Garante per la protezione dei Dati Personali con le modalità di cui all'articolo 160 del Codice in materia di protezione dei dati personali. In tale ipotesi, il Garante La informerà di aver eseguito tutte le verifiche necessarie o di aver svolto un riesame, nonché del diritto di proporre ricorso giurisdizionale. In ogni caso, ENGIE Italia farà il possibile per dare seguito alle Sue richieste.

Ai sensi del Regolamento, ENGIE Italia non è autorizzata ad addebitare costi per adempiere ad una delle richieste riportate in questo paragrafo, a meno che non siano manifestamente infondate o eccessive, ed in particolare abbiano carattere ripetitivo. Nei casi in cui Lei richieda più di una copia dei suoi dati personali o nei casi di richieste eccessive o infondate, ENGIE Italia potrebbe (i) addebitare un contributo spese ragionevole, tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti per evadere la richiesta o (ii) rifiutarsi di soddisfare la richiesta. In queste eventualità ENGIE Italia La informerà dei costi prima di evadere la richiesta.

ENGIE Italia potrebbe richiedere ulteriori informazioni prima di evadere le richieste, qualora avesse bisogno di verificare l'identità della persona fisica che le ha presentate.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, Lei avrà inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo competente (Garante per la protezione dei dati personali), qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda sia effettuato in violazione del Regolamento generale sulla protezione dei dati. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito internet <http://www.garanteprivacy.it>.

In ogni caso, ENGIE Italia è interessata ad essere informata di eventuali motivi di reclamo e invita a usare i canali di contatto sopra indicati prima di adire l'autorità di controllo, così da poter prevenire e risolvere eventuali controversie in modo amichevole e tempestivo, con la massima cortesia, serietà e discrezione.

**Informativa aggiornata a novembre 2018**