

Informativa sul trattamento dei dati personali effettuato tramite il sito

Di seguito si illustrano le modalità gestionali del sito e si fornisce l'informativa 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"), in riferimento al trattamento dei dati personali degli utenti che accedono al sito di www.acelenergie.it e a suoi sottodomini. L'informativa non è resa per gli altri eventuali siti consultati dall'utente tramite link.

1. Titolare del trattamento

Titolare del trattamento dei dati personali (nel seguito anche il "Titolare") è Acel Energie S.r.l. con sede a Lecco in via Giovanni Amendola n.4, che gestisce i vari marchi Enerxenia, Aeev Energie e Acel Energie stessa.

2. Responsabile della protezione dei dati personali

Il Titolare del trattamento ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD) che può essere contattato al seguente indirizzo di posta elettronica dpo.privacy@acsm-agam.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 sistemi informatici e le procedure software utilizzate per il funzionamento del Sito acquisiscono, nel corso del loro normale esercizio, alcuni dati la cui trasmissione è implicita nell'uso della rete Internet. Si tratta di informazioni che non sono raccolte per essere associate ad interessati identificati, ma che per loro stessa natura potrebbero permettere di identificare gli utenti navigatori.

I dati da Lei forniti volontariamente attraverso i form di contatto o l'Area clienti/sportello on line, l'accesso a MIAEnergia di questo sito sono trattati al solo fine di eseguire il servizio o la prestazione richiesta (ad esempio: offerte commerciali, segnalazioni, iscrizione alla newsletter, invio di notifiche su pubblicazioni di news nel sito, richieste di informazioni, riscontro ai reclami, gestione di alcune operazioni contrattuali tra le quali la richiesta della bolletta elettronica, la consultazione delle fatture, il pagamento delle bollette, ecc...).

Questi dati vengono utilizzati al solo fine di gestire le richieste dell'utente ai sensi dell'art. 6, lett. b) del GDPR, nonché al fine di ricavare informazioni statistiche anonime sull'uso del Sito e per controllarne il corretto funzionamento, ai sensi dell'art. 6, lett. f) del GDPR.

I dati forniti possono inoltre essere utilizzati per svolgere attività di manutenzione ed implementazione dei sistemi informatici.

Previo Suo specifico consenso il Titolare può trattare i Suoi dati personali per lo svolgimento di:

- attività di profilazione a scopo di marketing (analisi delle abitudini e delle scelte di consumo);
- attività di marketing (elaborazione di studi e ricerche di mercato, invio di materiale pubblicitario, vendita o collocamento di prodotti e servizi, invio di informazioni commerciali) su prodotti e servizi propri, di società del Gruppo Acsm Agam o di società terze.

Inoltre i sistemi e le procedure preposti al funzionamento del Call Center del Titolare del trattamento, acquisiscono alcuni dati riferiti alle chiamate dei clienti. In questa categoria rientrano il numero remoto del chiamante (laddove non occultato), i dati di navigazione nell'alberatura dell'IVR (cioè le azioni/digitazioni che il cliente compie per accedere ai vari servizi), durata della chiamata, nonché solo nei casi espressamente previsti e previo avviso all'interessato.

I dati sopra citati vengono trattati al fine di gestire le richieste dell'interessato, ricavare informazioni statistiche anonime sull'utilizzo del Call Center, per controllarne il corretto funzionamento e garantirne

la sicurezza, nonché per l'accertamento di responsabilità in caso di eventuali illeciti, ai danni del Titolare del trattamento o dei clienti della stessa.

Il Trattamento dei dati può avere come base giuridica:

- il consenso da Lei implicitamente manifestato tramite la Sua richiesta anche in merito all'esecuzione di misure precontrattuali (per eseguire il servizio o la prestazione richiesta);
- l'esecuzione del contratto o misure precontrattuali adottate su Sua richiesta;
- il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare (es. comunicazione di dati personali all'interno del gruppo Acsm Agam o proprie terze parti a fini amministrativi o per garantire la sicurezza delle reti, per una eventuale difesa di un diritto in sede giudiziaria);
- l'eventuale adempimento di un obbligo di legge al quale è soggetto il Titolare (es. per le comunicazioni alle Autorità);
- il consenso da Lei espresso (es. per finalità di marketing o all'utilizzo dei cookie di profilazione).

4. Categorie di dati personali

I dati personali trattati dal Titolare includono, a titolo esemplificativo:

- dati di navigazione (es. gli indirizzi IP o i nomi a dominio dei computer utilizzati dagli utenti che si connettono al sito, l'orario della richiesta, il metodo utilizzato nel sottoporre la richiesta al server, il codice numerico indicante lo stato della risposta data dal server ed altri parametri relativi al sistema operativo e al browser utilizzati dall'utente);
- dati anagrafici (es. nome, cognome, codice fiscale, indirizzo, data e luogo di nascita);
- dati di contatto (es. numeri di telefono, fisso e/o mobile, indirizzo email);
- dati di profilazione e marketing (es. interessi e passioni);
- dati di consumo relativi alla fornitura, dati finanziari (es. dati di pagamento, IBAN);
- altri dati riconducibili alle categorie sopra indicate.

5. Destinatari dei dati personali

I dati personali raccolti potranno essere comunicati a soggetti che agiranno a seconda dei casi come autonomi Titolari o Responsabili del trattamento, per le finalità di cui sopra, in adempimento ad obblighi di legge, regolamentari e/o derivanti dalla normativa comunitaria o perché titolari di un legittimo interesse.

In particolare i Suoi dati personali potranno essere messi a disposizione di:

- soggetti incaricati dell'esecuzione di attività connesse e strumentali ai trattamenti (società di servizio di archiviazione, società di servizi informatici, società di servizi social media management, società di marketing, compagnie di assicurazioni, istituti bancari);
- altre Società del Gruppo Acsm Agam, Enti di ricerca, Università;
- Amministrazioni pubbliche, ad Autorità e altri soggetti in assolvimento di obblighi di legge;

I Suoi dati non verranno diffusi (messi a disposizione di soggetti indeterminati).

6. Trasferimento dei dati in paesi terzi

Alla data attuale non vi è trasferimento di dati personali a Paesi terzi. Il Titolare si riserva, successivamente, di trasferire i Suoi dati personali verso un Paese terzo sulla base delle decisioni di adeguatezza della Commissione Europea ovvero sulla base delle adeguate garanzie previste dalla vigente normativa.

7. Periodo di conservazione dei dati personali

I Suoi dati verranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per le quali essi sono trattati.

In particolare, i dati raccolti nell'Area Clienti/Mia Energia verranno conservati per 10 anni dalla data di cessazione del contratto e nel caso in cui l'utente non abbia mai attivato il contratto essi verranno esclusi da qualsiasi trattamento dopo 24 mesi. In caso di contenzioso il tempo di conservazione sopra indicato potrà essere esteso fino a 10 anni dalla definizione dello stesso.

I dati anagrafici non strettamente necessari all'esecuzione del contratto e i dati relativi ad interessi e passioni trattati per esclusive finalità di marketing e profilazione connessa al marketing, sono conservati per 12 mesi o a sessione dalla raccolta/aggiornamento del dato.

8. Modalità del trattamento

Il trattamento sarà effettuato dal personale autorizzato che abbia necessità di averne conoscenza nell'espletamento delle proprie attività, con l'ausilio di strumenti elettronici, secondo principi di liceità e correttezza, in modo da tutelare in ogni momento la riservatezza e i diritti dell'interessato nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa.

La profilazione connessa al marketing (analisi delle abitudini e delle scelte di consumo) avviene mediante un processo automatizzato allo scopo di studiare e analizzare i profili comportamentali e gli aspetti caratterizzanti la base clienti per ottimizzare le attività promozionali di prodotti e servizi. Previo Suo specifico consenso, le attività di marketing potranno essere realizzate attraverso modalità di contatto tradizionali, quali posta cartacea e telefonate con operatore, o con modalità di contatto automatizzate, quali e-mail, SMS, MMS, fax e telefonate senza operatore.

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 e per finalità di marketing e profilazione (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. 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 privacy@acelenergie.it o una comunicazione scritta al Titolare Acel Energie - via Giovanni Amendola n.4, Lecco.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale ha il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo qualora ritenga che il trattamento che la riguarda violi il Regolamento.

10. Origine dei dati personali e conseguenze del mancato conferimento

I dati di navigazione necessari alla gestione informatica del sito sono acquisiti dai sistemi informatici e dalle procedure software che regolano il funzionamento dello stesso. I dati personali necessari alla registrazione all'area clienti-Mia Energia/sportello online sono da Lei conferiti e l'eventuale rifiuto di fornirli Le preclude l'accesso al servizio. I dati personali sono conferiti direttamente da Lei ovvero, qualora decida di registrarsi all'area clienti mediante le credenziali di un social network e altre piattaforme (Chat, Whatsapp, Facebook, Google), sono legittimamente acquisiti da tali social network in conformità alle autorizzazioni da Lei rilasciate agli stessi e con rilascio di informativa conferente all'accesso.

Tali dati personali sono necessari per le finalità sopra descritte.

I dati personali raccolti tramite call center o form di contatto, sono da Lei conferiti e l'eventuale rifiuto di fornirli impedisce di dar corso alle Sue richieste e con rilascio di informativa conferente all'accesso.

I dati personali necessari per le sole finalità di marketing e profilazione (interessi e passioni) sono da Lei conferiti e l'eventuale rifiuto di fornirli preclude la possibilità di inviarLe comunicazioni di natura commerciale, senza impedire la prestazione dei servizi richiesti.

11. Processi decisionali automatizzati

I dati non saranno sottoposti a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che producano effetti giuridici o che incidano in modo analogo significativamente sull'interessato.

12. Cookie

I cookie sono di regola stringhe di testo che i siti web (cd. Publisher, o "prime parti") visitati dall'utente ovvero siti o web server diversi (cd. "terze parti") posizionano ed archiviano - direttamente, nel caso dei publisher e indirettamente, cioè per il tramite di questi ultimi, nel caso delle "terze parti" - all'interno di un dispositivo terminale nella disponibilità dell'utente medesimo. I cookie possono essere distinti in:

- **Cookie proprietari:** cookie installati dal gestore del sito che l'utente sta visitando.
- **Cookie di terze parti:** cookie installati dal gestore di un sito diverso per il tramite del sito che l'utente sta visitando.

Esistono le seguenti tipologie di cookie:

- **Cookie tecnici:** vengono utilizzati al solo fine di garantire il corretto funzionamento del sito web, in modo che l'esperienza dell'utente durante la navigazione del sito risulti fruibile. Sono strettamente necessari a garantire la normale navigazione e uso del sito. Ai fini dell'installazione e dell'utilizzo dei cookie tecnici non è richiesto il consenso dell'interessato;
- **Cookie di profilazione:** vengono utilizzati per inviare messaggi pubblicitari in linea con le preferenze manifestate dall'utente nell'ambito della navigazione in rete. Ai fini dell'installazione e dell'utilizzo dei cookie di profilazione è richiesto il consenso dell'interessato.
- **Cookie analitici** vengono utilizzati per svolgere analisi sull'utilizzo del sito. Se le analisi elaborate sono aggregate e, in caso di cookie analitici di terze parti, sono state adottate specifiche misure di minimizzazione richieste dal Garante Privacy, questi cookie sono assimilabili ai cookie tecnici, diversamente devono essere trattati alla stregua dei cookie di profilazione.

Per vedere un elenco di tutti i cookie utilizzati sul presente sito visitare la pagina: <https://acelenergie.it/dichiarazione-cookie>

Tuttavia, il titolare desidera ricordare che la disattivazione dei cookie potrebbe peggiorare l'esperienza di navigazione globale dell'utente.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul [sito del Garante della Privacy](#).