

INFORMATIVA PRIVACY CLIENTI

Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati ("General Data Protection Regulation", in seguito "GDPR" o "Regolamento"), la informiamo che i dati personali da Lei forniti in sede di accettazione della proposta contrattuale, ovvero altrimenti acquisiti nell'ambito dell'erogazione dei servizi/prodotti contrattualizzati (sia raccolti direttamente dall'interessato, che registrati indirettamente in relazione a consumi delle forniture, al traffico telematico e alle modalità di utilizzo delle stesse), formeranno oggetto, nel rispetto della normativa sopra richiamata e conformemente agli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività della nostra Società, del trattamento di cui all'art. 4 del Regolamento UE 2016/679. Desideriamo in particolare informarla di quanto segue.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO.

Titolare dei trattamenti è Vivigas S.p.A. (di seguito anche l'Azienda) con sede in via Vittorio Emanuele II n. 4/28 – 25030 Roncadelle (BS), form contatti web: www.vivienergia.it/contatti. L'Azienda ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer o DPO) ai sensi dell'art. 37 del GDPR contattabile all'indirizzo e-mail vivigas.dpo@avvera.it.

CATEGORIE DI DATI PERSONALI TRATTATI

L'Azienda tratterà i dati personali da Lei forniti al momento della conclusione del contratto, oltre che alcuni dati personali che potranno essere acquisiti in altro modo nel corso del rapporto contrattuale, come ad esempio:

- Dati anagrafici e/o identificativi (es. nome, cognome, età, sesso, luogo di nascita, C.F., P.IVA, documento d'identità, etc.), indirizzo di residenza o domicilio, recapiti o dati di contatto (es. telefono, indirizzo e-mail, etc.), dati relativi alla posizione (es: geolocalizzazione in materia di chiamate di emergenza) e identificazione (es. username e password);
- Dati relativi al/ai contratto/i di fornitura e/o ai prodotti venduti e servizi attivati (es. codice cliente, codice di migrazione, indirizzo/sede di attivazione/erogazione della fornitura o servizio, etc.)
- Dati di traffico telefonico e telematico e dati relativi alla connessione (es. indirizzo IP);
- Dati bancari, di pagamento e/o fatturazione;
- Dati forniti da terze parti nell'ambito di partnership;
- Dati relativi al Suo grado di solvibilità e alla Sua puntualità nei pagamenti, anche acquisiti tramite sistemi informativi di società autorizzate che prestano servizi per la gestione del rischio creditizio e il controllo delle frodi;
- Dati relativi alla Sue abitudini di consumo e/o interessi;
- Dati appartenenti a particolari categorie ai sensi dell'art. 9 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e, in particolare, dati relativi al Suo stato di salute, qualora necessari per l'attivazione o erogazione di particolari servizi;
- Dati relativi a condanne penali o reati, forniti dall'autorità giudiziaria nell'ambito delle proprie richieste oppure il cui trattamento si renda necessario per adempiere a provvedimenti o richieste di Autorità pubbliche.

FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO.

L' Azienda raccoglie e tratta i Suoi dati personali per le seguenti finalità:

- a. finalità derivanti dal contratto: gestione amministrativa ed operativa del rapporto, per dar corso ai servizi/prodotti e alle modalità di pagamento convenute, per esigenze di tipo operativo e gestionale, controllo sui pagamenti e per le azioni correlate e conseguenti, anche di eventuale recupero crediti, gestione dell'eventuale contenzioso contabile;
- b. finalità strettamente connesse all'adempimento di obblighi previsti da Leggi, da Regolamenti e dalla Normativa comunitaria, nonché da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla Legge e da Organi di Vigilanza

e controllo, compresa la conservazione dei dati relativi al traffico telefonico e telematico per le finalità cui all'art. 132 D. Lgs 196/03 e art. 24 del Legge 167/17 (finalità di accertamento e repressione dei reati).

Per le finalità indicate in precedenza (lett. a. e b.) la base giuridica del trattamento consiste nell'esecuzione del contratto di cui è parte l'interessato (Rif. art. 6, paragrafo 1, lett. b) del Regolamento) ovvero nell'adempimento di obblighi di legge (Rif. art. 6, paragrafo 1, lett. c) del Regolamento).

- c. finalità funzionali all'attività dell'Azienda, quali finalità di marketing operativo e strategico (rilevazione grado di soddisfazione della clientela, invio via e-mail/posta cartacea/sms di nostre offerte promozionali o ricontatto telefonico ai fini di sottoporle le nostre offerte promozionali);
- d. analisi, attraverso elaborazioni elettroniche, del suo profilo di consumatore al fine di individuare servizi e prodotti della Società da proporre.

Per le finalità di cui alle lettere c. e d. la base giuridica del trattamento consiste nel consenso dell'interessato (Rif. art. 6, paragrafo 1, lett. a) del Regolamento).

Il conferimento dei dati personali per le finalità di cui alle lettere a. e b. è obbligatorio con la sottoscrizione del contratto e il rifiuto a fornirli comporta l'impossibilità per l'Azienda di eseguire le operazioni o i servizi da Lei richiesti o l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale da Lei richiesto o impedire la prosecuzione di eventuali rapporti in corso.

Il conferimento dei dati personali necessari per le finalità di cui alle lettere c. e d. è facoltativo e subordinato a Suo esplicito consenso. Tale consenso, qualora rilasciato, potrà essere revocato in qualsiasi momento scrivendo ai dati di contatto del Titolare del Trattamento indicati nella presente informativa. Il trattamento dei dati personali avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato anche attraverso strumenti manuali, informatici e telematici, con modalità organizzative e con logiche strettamente correlate alle finalità indicate. Con riferimento alla finalità di cui al punto d., in caso sia manifestato il consenso, i dati personali a disposizione del Titolare (a titolo esemplificativo, codice utente, stato della fornitura/servizio, età utente, canale di contrattualizzazione, tipologia di contratto, residenza, attivazione loyalty program, etc.) saranno utilizzati al fine di elaborare il profilo consumatore e porre in essere attività di marketing specificamente indirizzate. L'elaborazione in parola avverrà anche mediante l'utilizzo di algoritmi che analizzeranno o prevedranno il comportamento del consumatore. In caso di negato consenso, i predetti dati personali saranno anonimizzati e utilizzati solo per finalità statistica.

DESTINATARI O CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI.

I destinatari dei dati personali sono soggetti terzi autorizzati:

- che forniscono per conto dell'Azienda specifici servizi elaborativi ovvero che svolgono attività connesse, strumentali o di supporto a quelle dell'Azienda, ovvero attività necessarie all'esecuzione delle operazioni o dei servizi da Lei richiesti o che ci richiederà in futuro (es: servizi di postalizzazione, gestione e manutenzione dei sistemi informativi, etc.);
- la cui facoltà di accedere ai Suoi dati personali sia riconosciuta da disposizioni di legge o di normativa secondaria comunitaria;
- ai quali il trasferimento dei Suoi dati personali risulti necessario o sia comunque funzionale a quanto previsto dal rapporto contrattuale o da altre attività contrattualmente in essere con l'Azienda.

In relazione a ciò, i Suoi dati personali potranno essere inviati ai soggetti o alle categorie di soggetti di seguito riportati:

- forze di polizia, all'autorità giudiziaria, organismi di informazione e sicurezza o altri soggetti pubblici per finalità di difesa o di sicurezza dello Stato o di prevenzione, accertamento o repressione di reati;
- enti pubblici e/o Autorità di riferimento nei settori di erogazione dei servizi contrattualizzati (a titolo esemplificativo e non esaustivo, ARERA, AGCOM, Acquirente Unico, SII, CSEA, etc.), anche per finalità di ricerca statistica (una volta anonimizzati), per attività ispettive e di controllo agli stessi espressamente delegate dalla legge o che agli stessi istituzionalmente competono;

- soggetti terzi che effettuano per l'Azienda attività strumentali al rapporto contrattuale e/o propedeutiche all'erogazione del servizio e/o al miglioramento dell'erogazione del servizio quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo dell'Azienda, Distributori e wholesalers per l'installazione e gestione degli apparati tecnologici di servizio nonché per la rilevazione dei consumi o del traffico telematico, soggetti che erogano servizi ancillari esternalizzati (quali stampatori e spedizionieri delle bollette, produttori, installatori e/o manutentori dei prodotti contrattualizzati, call center, banca dati S.I.mo.I.Tel relativa alla morosità della clientela dei servizi telefonici/telematici, società di recupero credito per le attività connesse etc.), in ogni caso limitatamente ai dati necessari all'espletamento delle attività stesse;
- istituti di credito, nel caso il Cliente abbia sottoscritto con la banca una forma di pagamento continuativa nei confronti dell'Azienda;
- soggetti terzi interni o esterni alla struttura dell'Azienda, per indagini sulla qualità erogata, per il rispetto degli impegni assunti con la carta dei servizi e con il progetto di assicurazione qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9001;
- aziende distributrici, pubbliche o private, o direttamente alle amministrazioni comunali, nel caso in cui sia sopravvenuta la data di scadenza della convenzione in essere;
- Snam SpA in relazione alle utenze del servizio gas che instaurano, con l'Azienda, una particolare condizione contrattuale denominata "in deroga", o comunque per la comunicazione di dati statistici riguardanti i consumi;
- Associazioni di categoria o di settore.

PERIODO DI CONSERVAZIONE E TRASFERIMENTO DEI DATI.

I Suoi dati personali non saranno in alcun modo diffusi o trasferiti all'estero; qualora ciò dovesse accadere, il trasferimento avverrà nel rispetto delle disposizioni della normativa di riferimento.

I dati personali saranno conservati in modo completo per tutto il periodo dell'esecuzione del contratto, ai fini di ottemperare agli obblighi di legge e, tra questi, gli obblighi di cui all'art. 2220 del Codice Civile; in particolare:

TIPOLOGIA DI DATI E FINALITA'	RIFERIMENTO NORMATIVO	ESEMPIO	PERIODO DI CONSERVAZIONE
Dati personali per l'esecuzione del contratto	Art. 4, comma 1, GDPR	Nome, numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, identificativo online, elementi caratteristici dell'identità fisica, economica, culturale o sociale	Per tutta la durata del contratto e per 10 anni dopo l'emissione dell'ultima fattura conseguente alla fine del rapporto contrattuale.
Dati trattati per l'adempimento di obblighi di legge			Nei limiti previsti dalla legge e finché persista la necessità del trattamento per adempiere a detti obblighi di legge.
Dati personali per finalità di marketing	GDPR	Indirizzo fisico, indirizzo e-mail, numero telefonico per comunicazioni commerciali	Fino a revoca del consenso.
Dati personali per profilazione	Art. 4 comma 4, GDPR	Tipologia cliente, tipologia offerta, provincia e regione di residenza, età, abitudini di consumo, interessi, etc.	5 anni dopo l'emissione dell'ultima bolletta conseguente alla fine del rapporto contrattuale. In caso di negato consenso i predetti dati personali saranno anonimizzati e utilizzati solo per finalità statistica. Con riferimento alla analisi e previsione di comportamenti del consumatore mediante algoritmi, essa si basa su una analisi complessiva della base dati dei clienti e sull'individuazione di specifiche tendenze sulla base di dati personali noti, quali quelli esemplificati. L'analisi permette unicamente di individuare specifici target per specifici messaggi di tipo promozionale.
Dati di traffico telefonico o telematico per finalità di fatturazione del servizio	Art. 123, comma II, D.Lgs 196/03	Dati di traffico di dettaglio	6 mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione, anche in sede giudiziale.
Dati di traffico telefonico (tabulati) per finalità di accertamento e repressione dei reati	art. 132 D.Lgs 196/03	Dati di traffico di dettaglio	24 mesi

Dati di traffico telefonico (tabulati) per finalità di accertamento e repressione dei reati (antiterrorismo)	art. 132 D.Lgs 196/03	Dati di traffico di dettaglio	72 mesi
Dati di traffico telefonico “chiamate senza risposta” per finalità di accertamento e repressione dei reati	art. 132, comma 1 bis, D.Lgs 196/03	Dati di traffico	30 giorni
Dati di traffico telefonico “chiamate senza risposta” per finalità di accertamento e repressione dei reati (antiterrorismo)	art. 24 del Legge 167/17 per i reati di cui agli articoli 51, comma 3-quater, e 407, comma 2, lettera a), del codice di procedura penale	Dati di traffico	72 mesi
Dati di traffico telematico (volumi con esclusione dei contenuti) per finalità di accertamento e repressione dei reati	all’art. 132 D.Lgs 196/03	Dati di traffico di dettaglio	12 mesi
Dati di traffico telematico (volumi con esclusione dei contenuti) per finalità di accertamento e repressione dei reati (antiterrorismo)	art. 24 del Legge 167/17 per i reati di cui agli articoli 51, comma 3-quater, e 407, comma 2, lettera a), del codice di procedura penale	Dati di traffico di dettaglio	72 mesi

L’eventuale ulteriore conservazione di dati o parte di dati potrà essere disposta per far valere o difendere i propri diritti in ogni eventuale sede ed in particolare nelle sedi giudiziarie.

DIRITTI DEGLI INTERESSATI.

In relazione al trattamento dei Suoi dati personali, Le ricordiamo i diritti di:

- accesso alle seguenti informazioni:
 - a. finalità del trattamento,
 - b. categorie di dati personali in questione,
 - c. destinatari o categorie di destinatari a cui tali dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali,
 - d. esistenza del diritto dell’interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento dei dati personali che la riguardano o di opporsi al loro trattamento;
- rettifica, con ciò intendendo:
 - a. correzione dei dati personali inesatti che la riguardano senza giustificato ritardo,
 - b. integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa;
- cancellazione dei dati che la riguardano senza ingiustificato ritardo, se:
 - a. i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati,
 - b. è formulata una revoca del consenso e non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento,
 - c. lei si oppone al trattamento e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento,
 - d. i dati personali sono stati trattati illecitamente,
 - e. i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale,
 - f. i dati personali sono stati raccolti relativamente all’offerta di servizi della società dell’informazione;
- limitazione del trattamento:

- a. qualora contesti l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento di verificare l'esattezza di tali dati personali,
 - b. quando il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo,
 - c. quando i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria, benché il titolare non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento,
 - d. qualora lei si opponga al trattamento in virtù del diritto di opposizione;
- ricevere notifica in caso di avvenuta rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento;
 - portabilità dei dati, ovvero diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che la riguardano e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento, qualora:
 - a. il trattamento si basi sul consenso espresso dell'interessato per una o più specifiche finalità o avvenga in ragione di un contratto siglato con l'interessato e
 - b. il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati;
 - opposizione in qualunque momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che la riguardano;
 - revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Per esercitare i diritti indicati può rivolgersi al Titolare del trattamento scrivendo a Vivigas S.p.A – Via Vittorio Emanuele II n. 4/28, 25030 Roncadelle (BS), form contatti web: www.vivienergia.it/contatti. Lei ha il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo.

La Società ha nominato un Responsabile per la Protezione dei dati contattabile all'indirizzo e-mail vivigas.dpo@avvera.it. Per ulteriori informazioni visiti www.vivienergia.it.