

# Informativa sul trattamento dei dati personali effettuato nell'ambito dei servizi telefonici di customer care

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679 (in seguito, anche, "GDPR") e della normativa italiana di armonizzazione, viene precisato che i dati personali dell'interessato vengono raccolti e trattati da ETRA ENERGIA S.r.l. con sede legale in Cittadella (PD), via Del Telarolo, 9 - 35013, in qualità di titolare del trattamento (di seguito: "Titolare" o "ETRA ENERGIA"), e per tale ragione rende le informazioni relative al trattamento dei Suoi dati.

## 1. Finalità del trattamento

I dati personali dell'Interessato, con particolare riferimento alla eventuale registrazione delle conversazioni, saranno raccolti e trattati da ETRA ENERGIA per le seguenti finalità:

- a. contrattuali inerenti l'attivazione della fornitura di servizi di energia o per le modifiche connesse al contratto in essere;
- b. di controllo della qualità dei servizi di assistenza offerti direttamente dalla Società ovvero attraverso propri Partners;
- c. di verifica dell'efficacia del servizio di assistenza allo scopo di orientare adeguatamente le azioni formative degli Incaricati del trattamento.

## 2. Categoria dei dati raccolti, natura del conferimento dei dati e conseguenze dell'eventuale rifiuto

I dati raccolti e trattati da ETRA ENERGIA per assolvere le finalità di cui al paragrafo 1, lettera a. sono: dati anagrafici e recapiti del cliente; dati anagrafici e recapiti del delegato; altre informazioni relative al cliente o al suo nucleo familiare; indirizzo e caratteristiche della fornitura; informazioni relative al consumo energetico; informazioni relative alle abitazioni del cliente; recapiti per comunicazioni; dati di pagamento.

Il conferimento dei dati personali è necessario al perseguimento della finalità sopraindicata al precedente paragrafo 1, lettera a. Un eventuale rifiuto dell'interessato a comunicare i propri dati personali comporta, di fatto, l'impossibilità da parte di ETRA ENERGIA di proseguire nell'attivazione della fornitura di servizi di energia o alle modifiche connesse al contratto in essere da Lei richieste.

La informiamo che la base giuridica dei trattamenti di cui al paragrafo 1, lettera a, identificata dal Titolare è l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o l'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso ai sensi dell'articolo 6, lettera b), del GDPR.

I dati raccolti e trattati da ETRA ENERGIA per assolvere le finalità di cui al paragrafo 1, lettere b. e c. sono: dati anagrafici e recapiti del cliente; dati anagrafici e recapiti del delegato; altre informazioni relative al cliente o al suo nucleo familiare; indirizzo e caratteristiche della fornitura; informazioni relative al consumo energetico; informazioni relative alle abitazioni del cliente; recapiti per comunicazioni; dati di pagamento.

Il conferimento dei dati personali è necessario al perseguimento delle finalità sopraindicate al precedente paragrafo 1, lettere b. e c. Un eventuale rifiuto dell'interessato nel comunicare i propri dati personali comporta, di fatto, l'impossibilità da parte di ETRA ENERGIA di perseguire le suddette finalità.

La informiamo che la base giuridica dei trattamenti di cui al paragrafo 1, lettere b e c, identificata dal Titolare è perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento ai sensi dell'articolo 6, lettera f., del GDPR.

## 3. Modalità e logiche del trattamento

I dati raccolti saranno trattati e conservati sia su supporto cartaceo sia con l'ausilio di strumenti automatizzati secondo logiche strettamente correlate alle finalità sopraindicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati per il periodo strettamente necessario a conseguire le finalità per cui sono stati raccolti; in ogni caso il criterio utilizzato per determinare tale periodo è improntato al rispetto dei termini consentiti dalle leggi applicabili e dai principi di minimizzazione del trattamento.

Con particolare riferimento alla registrazione delle conversazioni (finalità di cui al paragrafo 1, lett. b. e c.) esse verranno conservate per un periodo non superiore ad 1 (un) anno e poi distrutte senza ingiustificato ritardo.

#### **4. Ambito di comunicazione, trasferimento all'estero e diffusione dei dati personali**

I dati saranno trattati dal personale interno di ETRA ENERGIA in qualità di Incaricati<sup>1</sup> del trattamento. Alcuni trattamenti dei dati potranno altresì essere effettuati, in qualità di Responsabili ed Incaricati del trattamento, sia da personale di società del Gruppo controllate, controllanti o collegate, sia da soggetti che dovessero svolgere in outsourcing servizi in favore di ETRA ENERGIA per le finalità indicate al paragrafo 1. Inoltre le conversazioni oggetto di registrazioni potranno essere comunicate alle Autorità competenti di settore.

L'elenco dettagliato ed aggiornato dei Responsabili del Trattamento nominati da ETRA ENERGIA è disponibile, su richiesta, inviando una comunicazione all'indirizzo sotto indicato ovvero una e-mail a: [privacy@ascopiave.it](mailto:privacy@ascopiave.it).

I dati personali non saranno in alcun modo oggetto di diffusione al pubblico.

#### **5. Diritti dell'interessato**

In relazione al trattamento dei dati, è Sua facoltà esercitare i diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679 (riprodotti in forma abbreviata in calce alla presente policy). Per l'esercizio dei Suoi diritti può rivolgersi al Titolare del trattamento inviando una comunicazione scritta all'indirizzo sotto indicato.

#### **6. Il Titolare e il Responsabile della Protezione dei Dati**

Titolare del trattamento è ETRA ENERGIA S.r.l., in persona del legale rappresentante, domiciliato presso la sede della società a Pieve di Soligo (TV), Via Verizzo n. 1030.

Il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) personali è domiciliato presso la sede della Capogruppo Ascopiave S.p.A. a Pieve di Soligo (TV), Via Verizzo n. 1030.

Il Responsabile della Protezione dei Dati potrà essere contattato inviando una comunicazione scritta all'indirizzo sopra indicato (all'attenzione del RPD), oppure a mezzo e-mail a: [privacy@ascopiave.it](mailto:privacy@ascopiave.it).

### **DIRITTI DELL'INTERESSATO**

#### **Articoli da 15 a 22 Regolamento Europeo 2016/679**

Ai sensi degli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679, l'interessato ha diritto di ottenere dal titolare la rettifica, l'integrazione o la cancellazione (c.d. diritto all'oblio) dei suoi dati personali; il diritto di ottenere la limitazione del trattamento e il diritto alla portabilità dei dati, il diritto di opposizione al trattamento dei dati personali, compresa la profilazione ed infine, il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante.

*Aggiornamento al 25.05.2018*

---

<sup>1</sup> Ai fini della presente informativa, con il termine "Incaricato" si intende qualsiasi "persona autorizzata al trattamento dei dati personali sotto l'autorità diretta del titolare o del responsabile" come previsto agli articoli 4, numero 10, e 29 del GDPR.