

# INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEI CLIENTI DI ILLUMIA S.P.A. (REGOLAMENTO UE 2016/679 "GDPR")

Gentile Cliente,

Illumia S.p.A. rispetta le persone con le quali entra in contatto e tratta con cura i dati personali utilizzati per lo svolgimento delle proprie attività.

A conferma di questo impegno e per dare esecuzione alle norme che tutelano il Trattamento dei dati personali, forniamo qui di seguito, ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione dei dati personali (in prosieguo "Regolamento" o "GDPR"), le informazioni che permettono di esercitare agevolmente e in modo consapevole i diritti previsti dalla vigente normativa:

## 1. Identità e dati di contatto del Titolare del trattamento

Il titolare del trattamento dei Suoi dati personali è **Illumia S.p.A.** con sede in Bologna, Via de' Carracci, 69/2.

## 2. Dati di contatto del Responsabile della Protezione dei dati

In ottemperanza all'art. 37 del Regolamento il Titolare ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (c.d "RPD" o "DPO") contattabile al seguente indirizzo di posta elettronica: responsabileprotezionedati.privacy@illumia.it

## 3. Finalità del trattamento e basi giuridiche

Il Trattamento dei Suoi dati è effettuato da Illumia S.p.A. nello svolgimento delle sue attività economiche e commerciali per finalità connesse all'instaurazione, gestione ed esecuzione di rapporti di natura commerciale. In particolare, i dati saranno trattati per:

### A. Finalità strettamente connesse all'esecuzione ed alla gestione del contratto quali (a titolo esemplificativo e senza intento limitativo tali finalità):

1. creazione dell'anagrafica cliente nei sistemi aziendali;
2. attivazione/disattivazione dei siti di fornitura;
3. gestione letture/misure dei consumi;
4. elaborazione, stampa, imbustamento, spedizione delle fatture;
5. gestione di eventuali richieste di informazioni, reclami, contenziosi;
6. tutela ed eventuale recupero credito;
7. assolvimento di obblighi di legge e regolamentari (e.g. obblighi fiscali e contabili);
8. verifica della customer satisfaction

Il Trattamento dei dati per le finalità di cui al punto A non richiede l'acquisizione di uno consenso specifico in quanto Illumia S.p.A. può avvalersi dei seguenti esoneri:

- i.) esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso;
- ii.) adempimento di obblighi normativi ai quali è soggetto il Titolare.

Le ricordiamo che il conferimento dei dati personali è obbligatorio per i soli dati il cui Trattamento è imposto da un obbligo di legge tuttavia un eventuale mancato conferimento può pregiudicare la finalizzazione dei contratti e/o la fornitura dei prodotti/servizi richiesti.

### B. Finalità promozionali, commerciali e di marketing connesse alla fornitura di energia elettrica, gas e fibra ottica (FTTH/FTTC) da parte di Illumia S.p.A., la quale potrà operare avvalendosi altresì di partner selezionati, mediante l'utilizzo di strumenti di comunicazione tradizionali (posta e telefono) o automatizzati (posta elettronica, sms, app di messaggistica e social media) anche mediante allegati alle fatture e bollette;

### C. Attività di profilazione mirate ad identificare interessi e propensioni al consumo, studi e ricerche statistiche e di mercato, direttamente o tramite società specializzate, mediante interviste o altri mezzi di rilevazione.

Il Trattamento dei dati per le finalità di cui ai punti B e C richiede l'acquisizione di un suo libero e specifico consenso che potrà revocare o limitare in ogni momento scrivendo all'indirizzo indicato al punto 2 della presente informativa. Un eventuale mancato consenso non pregiudica in alcun modo la fornitura dei prodotti/servizi richiesti.

## 4. Tipologia di dati personali trattati

I dati personali del Cliente, che potranno essere raccolti e trattati per le finalità sopra indicate, sono quelli forniti volontariamente dal Cliente per la conclusione del Contratto, nonché quelli eventualmente forniti al momento della registrazione sui siti internet di Illumia S.p.A. e/o nel corso dei contatti con i dipendenti, gli agenti, i rappresentanti, i commerciali, gli operatori telefonici di Illumia S.p.A. preposti alle attività relative alla conclusione del Contratto o, in ogni caso, nel corso della fase di sottoscrizione del Contratto tramite qualsiasi altra modalità.

In particolare, Illumia S.p.A. tratta le seguenti tipologie di dati personali:

- dati identificativi e di contatto (e.g. nome, cognome, contatti e-mail e telefonici);
- altri eventuali dati personali forniti dal cliente o dall'Interessato stesso.

Illumia S.p.A. informa che, qualora la procedura di raccolta dei dati venga interrotta prima di essere completata, i dati eventualmente raccolti saranno utilizzati da Illumia S.p.A. al fine esclusivo di ricontattare se possibile il Cliente per invitarlo a portare a termine la procedura interrotta e fornire istruzioni operative.

## 5. Fonte dei dati

I dati personali sono:

- raccolti direttamente presso l'Interessato/Cliente;
- raccolti presso terzi in fase di negoziazione del contratto;
- eventualmente forniti al momento della registrazione sui siti internet di Illumia S.p.A..

## 6. Modalità di trattamento dei dati

Il trattamento dei dati è effettuato da Illumia S.p.A. prevalentemente con l'ausilio di strumenti informatici/telematici o, se necessario, con procedure manuali ed in ogni caso con l'adozione delle precauzioni e cautele atte ad evitare l'uso improprio o l'indebita diffusione dei dati stessi tramite misure di sicurezza tecnico/organizzative volte a garantire un livello di sicurezza adeguato.

I suoi dati saranno conservati nel rispetto della normativa applicabile per la protezione dei dati personali per tutta la durata del rapporto contrattuale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e/o servizio di accesso a internet, salvo obblighi di legge (e.g. obbligo civilistico di conservare la documentazione contabile e fiscale per almeno 10 anni).

## 7. Categorie di destinatari dei dati personali

I dati non saranno comunicati a Terzi indeterminati ma, per il conseguimento delle finalità indicate nella presente informativa, possono essere comunicati a specifiche categorie di destinatari, tra cui:

- dipendenti di Illumia S.p.A. autorizzati e adeguatamente istruiti;
- dipendenti di società controllate/controllanti/collegate di Illumia S.p.A. autorizzati e adeguatamente istruiti;
- consulenti e/o società terze fornitrice di servizi (e.g. società di consulenza) che trattano i dati per conto di Illumia S.p.A. in qualità di Responsabili del trattamento;
- soggetti, pubblici o privati, nei confronti dei quali la comunicazione dei dati è obbligatoria.

I Suoi dati potranno essere trasferiti a Call Center che risiedono al di fuori dall'Unione Europea dove, per esigenze strettamente gestionali, saranno trattati da Terzi che in qualità di "Responsabile del trattamento" assicurano livelli di protezione dei dati conformi alla normativa italiana ed europea. Il trasferimento sarà regolamentato sulla base delle ipotesi previste dalla vigente normativa (e.g. verifica della presenza di un giudizio di adeguatezza da parte della Commissione del sistema di protezione dei dati personali del Paese importatore dei dati; adozione delle clausole contrattuali standard della Commissione Europea; adozione di norme vincolanti d'impresa; trasferimento necessario per l'esecuzione di un contratto concluso tra Interessato e Titolare; consenso dell'Interessato).

## 8. Esercizio dei diritti

Ai sensi del GDPR, il Cliente ha il diritto di ottenere in qualunque momento la conferma dell'esistenza o meno dei Suoi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione. Ai sensi del medesimo articolo, il Cliente ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. Inoltre, il Cliente potrà opporsi in qualsiasi momento all'utilizzo dei Suoi dati per le finalità descritte al punto 3 lettere B) e C) revocando il consenso, ove prestato, senza pregiudizio per la liceità del Trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca. Potrà inoltre chiedere la limitazione dei trattamenti, esercitare la portabilità e presentare reclamo all'Autorità di Controllo (Garante per la Protezione dei dati personali), nel caso in cui ritenga che il trattamento che la riguarda violi le disposizioni del GDPR stesso.

Il Cliente può esercitare i Suoi diritti contattando direttamente il responsabile della protezione dei dati all'indirizzo di cui al punto 2 oppure contattando l'assistenza Clienti al numero verde 800.046.640 (da fisso) o allo 051.600.8080 (da cellulare), dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00 (escluso i festivi).