

PREAMBOLO

Prendiamo molto sul serio la privacy e la protezione dei dati personali dei nostri Clienti, Utenti e di quanti sono interessati a conoscere Sorgenia, il suo impegno per la ecosostenibilità, l'attenzione allo sviluppo di soluzioni greentech, la produzione di energia rinnovabile, il suo impegno per il sociale e la protezione dell'ambiente. Con questo documento Sorgenia fornisce informazioni sui quali dati personali vengono raccolti, come sono utilizzati e protetti. Sorgenia da applicazione alle disposizioni del Regolamento generale sulla protezione dei dati personali (Regolamento 2016/679/UE, nel seguito "GDPR") e alla normativa nazionale concorrente (D. lgs. 196/03, nel seguito "Codice" nonché i provvedimenti della Autorità nazionale di protezione dei dati personali). Ti invitiamo a leggere integralmente la presente informativa che potrà periodicamente essere aggiornata ma anche e le informative integrative che, in funzione dell'evoluzione dei prodotti e servizi offerti, potranno essere di volta in volta pubblicate. La presente informativa si applica al trattamento dei dati eseguito da Sorgenia S.p.A. (Titolare del trattamento ai sensi del GDPR) nell'ambito della fornitura dei propri prodotti e servizi, ma anche di contenuti, iniziative green, attraverso le App sviluppate e rese disponibili attraverso i principali store di Apple e Google (nel seguito "App").

01 FINALITÀ DEL TRATTAMENTO DATI

I dati personali del Cliente, Utente o del "Guest" (nel seguito complessivamente "Utente") sono forniti direttamente o raccolti attraverso la App saranno trattati per la gestione dei prodotti, servizi, contenuti, etc. offerti attraverso le App di Sorgenia (il "Servizio") dei quali l'Utente potrà fruire. Avendo a riferimento le modalità di funzionamento delle App, Sorgenia potrà rendere disponibili comunicazioni e/o informazioni che saranno rese visibili al momento dell'accesso o nelle schermate consultabili all'interno del menù e potranno riguardare sia attività proprie volte ad accrescere la sensibilità degli utenti alle scelte green che relative ad azioni di terzi che condividono gli orientamenti di Sorgenia ad un uso responsabile e socialmente accorto della sostenibilità ambientale. Le finalità perseguite sono:

- a) consentire l'accesso alle App come Guest senza la effettuazione della previa registrazione e creazione dell'account;
- b) l'erogazione dei servizi richiesti dall'Utente che prevedono la registrazione sull'App o sul sito web e la creazione del proprio account e profilo inclusa la raccolta, la conservazione e la elaborazione dei dati ai fini dell'instaurazione e della successiva gestione operativa, tecnica ed amministrativa del rapporto (e dell'account e profilo creato dal cliente) connesso all'erogazione dei servizi che, nel caso dei servizi per la mobilità possono richiedere l'impiego dei dati di localizzazione dell'Utente (utilizzando l'applicazione del dispositivo);
- c) dare esecuzione agli obblighi derivanti dal contratto in essere tra Sorgenia e l'Utente (gestione delle commodity) o in fase precontrattuale e per l'erogazione dei servizi accessori e/o connessi a tale contratto incluso gli aspetti relativi agli addebiti per i prodotti e servizi fruiti effettuati con sistemi di pagamento resi disponibili da terze parti;
- d) per l'adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, incluse leggi, regolamenti pro tempore vigenti e provvedimenti anche impartiti da Autorità a ciò legittimate, nonché per finalità correlate all'accertamento e repressione dei reati;
- e) le attività di marketing diretto, ricerche di mercato, comunicazione commerciale, vendita diretta relativa ai Prodotti e/o Servizi offerti da Sorgenia o dalle società del Gruppo Sorgenia. Tale attività potrà essere eseguita sia mediante l'invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale o di inviti di partecipazione ad iniziative, eventi ed offerte, volte a premiare gli Utenti, sia mediante modalità "tradizionali" (a titolo esemplificativo posta cartacea e/o chiamate da operatore), ovvero mediante sistemi "automatizzati" di contatto (a titolo esemplificativo SMS e/o MMS, messaggi via social whatsapp, chiamate telefoniche senza l'intervento dell'operatore, e-mail, fax, applicazioni interattive), ai sensi dell'art. 130 c. 1 e 2 del Codice;
- f) per il compimento delle attività di cui al punto precedente, ove svolte da parte di Società del Gruppo Sorgenia S.p.A., società controllanti, controllate o collegate ovvero Partner commerciali operanti, a titolo esemplificativo, principalmente nei settori merceologici della fornitura e vendita di energia, elettricità e gas, nella fornitura di servizi e prodotti di efficienza energetica, nella generazione da fonti rinnovabili;

Trattamento dei dati personali per rilevazione e analisi dell'uso dei prodotti e servizi

- g) rilevazione delle preferenze di impiego e analisi anche in forma personalizzata, automatizzata od elettronica, delle informazioni acquisite attraverso la navigazione nei contenuti e l'utilizzo dei prodotti e servizi resi disponibili nelle App.

L'adesione volontaria al programma di fidelizzazione "Greeners" creato da Sorgenia a favore dei propri Clienti nonché la partecipazione alle attività sviluppate in tale ambito darà origine al trattamento dei dati personali necessari al corretto funzionamento del programma ed alla acquisizione dei vantaggi previsti a favore degli aderenti incluso l'eventuale assegnazione di premi collegati ad estrazioni ovvero all'attivazione delle forniture. Ulteriori informazioni sul trattamento dei dati personali nell'ambito del programma di fidelizzazione "Greeners" disponibile nella sezione dell'App dedicata o sul sito web www.Sorgenia.it.

L'accesso alle APP potrà avvenire anche utilizzando l'impronta digitale, se il terminale in uso presenta tale prestazione, ma la funzione utilizza le soluzioni rese disponibili dai produttori dei sistemi operativi proprietari (IOS, Google Play, Windows, etc.): Sorgenia non effettua alcun trattamento del dato biometrico relativo all'Utente che dovesse utilizzare tale soluzione di autenticazione.

02 TIPOLOGIA DI INFORMAZIONI RACCOLTE DALL'UTENTE

L'Utente può fornirci informazioni, comprese informazioni di identificazione personale ("Dati personali") quando utilizza l'App (ad esempio compilando il form per la creazione dell'account oppure chiedendo informazioni sui prodotti e servizi, etc.) o quando comunica direttamente con Sorgenia tramite telefono, email, sito web (www.Sorgenia.it) o in altro modo (sito web e app di seguito definiti "Piattaforme"). Le informazioni fornite possono includere dati obbligatori per l'utilizzo dei Servizi offerti tramite le App, quali: nome, cognome, indirizzo e-mail, numero di telefono, codice Cliente.

Possono essere raccolte automaticamente, anche attraverso la funzione GPS presente nel terminale ove è installata la App Sorgenia utilizzata, le seguenti informazioni:

- posizione dell'utente durante l'utilizzo della funzione "cerca colonnina di ricarica";
- storico della corrispondenza tra l'Utente e Sorgenia (tramite la sezione di messaggistica interna all'App e le notifiche *push*);

Nel caso di Guest saranno raccolti i soli dati relativi alla navigazione nelle App anche attraverso l'impiego dei cookies tecnici.

Non sono raccolti e trattati Dati personali "particolari" come definiti dagli artt. 9 e 10 del GDPR.

03 NATURA DELLA RACCOLTA DATI E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

Il conferimento dei dati personali dell'Utente è necessario al fine di poter fruire dei Prodotti e Servizi resi disponibili, sulla base delle Condizioni generali di utilizzo approvate dall'Utente in fase di creazione dell'account. relativamente al Guest saranno raccolti i soli dati di navigazione che, di norma, non consentono una sua immediata identificabilità. Al momento dell'installazione sono indicate le permission richieste per il corretto funzionamento delle App. Alcune permission possono essere modificate anche successivamente attraverso il menù di configurazione.

Relativamente ai dati raccolti per le finalità indicate al punto 1 lett. a), b), c), d) gli stessi sono indispensabili al perfezionamento del contratto o della fase precontrattuale, alla creazione dell'account e all'utilizzo dei servizi offerti, ai sensi dell'art. 6, 1 b) e c) del GDPR; questo anche in riferimento ai dati c.d. di "localizzazione" per i quali è, comunque, richiesto che l'Utente sia consapevole del loro utilizzo, attraverso la conferma esplicita della necessaria autorizzazione fornita attraverso le App di Sorgenia. In relazione ai trattamenti di cui al punto 1, lett. e), f), e g) della presente Informativa, la base giuridica è il consenso al trattamento dei dati da parte dell'Utente, facoltativo e sempre revocabile.

Sorgenia potrà inviare comunicazioni commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli già forniti, ai sensi dell'art. 130 c. 4 del D. lgs. 196/03, utilizzando a titolo esemplificativo gli indirizzi di posta elettronica indicati in tali occasioni, alle quali l'Utente potrà opporsi modificando le proprie scelte direttamente attraverso le App o con le modalità indicate al punto 7.

Sorgenia potrà, inoltre, trattare i dati raccolti per migliorare le funzionalità delle App, ma anche del sito web e garantire che il contenuto sia presentato nel modo più efficace per l'Utente e per il relativo dispositivo nonché per monitorare il livello di sicurezza dell'infrastruttura tecnologica e la protezione dei dati personali. Inoltre, al fine di rilevare la qualità della comunicazione verso l'Utente, potranno essere raccolti, con l'impiego di pixel e web-bacon, dati relativi alla data e all'ora di visualizzazione dei messaggi da parte dell'Utente, così come l'interazione e le informazioni relative all'accesso ai collegamenti inseriti nei messaggi: la raccolta di tali informazioni ha lo scopo di valutare l'interesse dell'Utente, migliorare la qualità delle comunicazioni inviate ed adattare alle sue esigenze e la base giuridica è costituita dal legittimo interesse ai sensi dell'art. 6 c.1 lett. f) del GDPR.

04 DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, Sorgenia potrebbe avere necessità di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i tuoi dati personali a soggetti terzi per dare compiuta esecuzione al contratto, in adempimento di obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti.

Detti soggetti appartengono alle seguenti categorie:

- soggetti che svolgono per conto di Sorgenia compiti di natura tecnica o organizzativa o che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei Servizi per l'Utente;
- soggetti che forniscono servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica di Sorgenia, che forniscono gli strumenti ed i sistemi di pagamento eventualmente presenti nell'App, che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni all'Utente;
- soggetti che svolgono attività di assistenza alla Clientela (es. call center etc.), che svolgono attività di archiviazione e data entry; studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza anche legale; -soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Sorgenia anche nell'interesse dei propri Clienti e Utenti; società di factoring, istituti di credito o bancari e società emittenti carte di credito, compagnie assicurative, intermediari finanziari;
- società esterne, anche estere, che operano nel settore delle informazioni commerciali e/o creditizie e del recupero credito incluse dilazioni di pagamento, quando consentito dalla legislazione vigente, per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, prevenzione e controllo delle frodi e di tutela del credito, soggetti che operino per la verifica e la prevenzione dei furti d'identità nonché società terze in caso di cessione dei crediti;
- società del gruppo Sorgenia S.p.A., controllanti, controllate e collegate per finalità amministrativo-contabili di gestione e controllo ovvero a società esterne-advisor nell'ambito di modifiche degli assetti societari quali fusioni, cessioni di azienda o di ramo di azienda.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate trattano i dati personali come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o Incaricati appositamente nominati da Sorgenia.

Tutti i dipendenti, consulenti, collaboratori e/o ogni altra "persona fisica", ex art. 29 del GDPR e art. 2 quaterdecies del D. lgs. 196/03, che autorizzati al trattamento svolgono la propria attività sulla base delle istruzioni ricevute da Sorgenia sono nominati "Incaricati del trattamento". Agli Incaricati o ai Responsabili, eventualmente designati, il Titolare impartisce adeguate istruzioni operative, con particolare riferimento al rispetto e/o all'adozione delle misure di sicurezza adeguate, al fine di poter garantire la riservatezza, la protezione e l'integrità dei dati.

05 CONSERVAZIONE E TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti dall'Utente sono conservati, di massima, su server posizionati all'interno dell'Unione Europea.

Non è intenzione di Sorgenia di trasferire tali dati verso Paesi non europei ma qualora ne ricorresse l'esigenza per il trattamento delle informazioni e dei dati che saranno eventualmente comunicati a questi soggetti saranno richiesti gli equivalenti livelli di protezione per il trattamento dei dati personali adottati da Sorgenia. In ogni caso saranno comunicati i soli dati necessari al perseguimento degli scopi previsti e saranno applicati gli strumenti normativi previsti dal Capo V del GDPR.

06 MODALITÀ, LOGICHE DEL TRATTAMENTO E TEMPI DI CONSERVAZIONE

Il trattamento è effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati ed è svolto da Sorgenia e/o da terzi, di cui Sorgenia può avvalersi per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Il trattamento dei dati sarà effettuato con logiche di organizzazione ed elaborazione dei dati dei Clienti/Utenti correlate alle finalità di cui alla presente informativa, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati anche per prevenire trattamenti non autorizzati o illeciti e la loro distruzione o la perdita accidentale. Nell'ambito dei servizi di assistenza telefonica, i dati degli Utenti/Clienti sono gestiti con procedure informatizzate idonee a permettere all'operatore di rispondere in modo efficiente e mirato alle richieste, anche sulla base delle caratteristiche dei Prodotti e Servizi dallo stesso acquisiti. Nel caso di transazioni on line i dati trattati sono protetti con l'impiego di adeguate soluzioni tecnologiche, sia di protezione delle connessioni che di conservazione dei dati finanziari (es.: carte di credito; IBAN, etc.). I dati personali verranno trattati da Sorgenia per tutta la durata contrattuale ed anche successivamente per far valere o tutelare i propri diritti. Trascorso tale periodo, i dati potranno essere trattati esclusivamente per finalità amministrative e/o per dare esecuzione ad obblighi derivanti dal quadro regolamentare e normativo pro tempore applicabile e nel rispetto degli specifici obblighi di legge sulla conservazione documentale che la normativa applicabile fissa in 10 anni dalla cessazione del contratto. Per le finalità di marketing i dati saranno trattati fino alla revoca del consenso. Relativamente alle attività di rilevazione delle preferenze di utilizzo dei prodotti e servizi, di cui al punto 1 lett. g), il termine di conservazione è di 24 mesi salvo l'eventuale revoca del consenso. Relativamente ai dati di localizzazione saranno trattati per il tempo necessario alla corretta erogazione dei servizi; i dati necessari a garantire eventuali attività di assistenza agli Utenti e per la gestione e manutenzione dell'infrastruttura tecnologica saranno conservati per 6 mesi (salvo esigenze ulteriori per il *trouble shooting*).

07 DIRITTI DELL'UTENTE IN MERITO AI PROPRI DATI PERSONALI

In qualità di Interessato (quale persona fisica), il Cliente/Utente ha il diritto di chiedere conferma che sia o meno in corso un trattamento di tuoi dati personali, accedere ai dati personali che ti riguardano, il diritto di richiederne la rettifica, la cancellazione, la notifica delle rettifiche e delle cancellazioni a coloro i quali i dati sono stati eventualmente trasmessi dal Titolare, la limitazione del trattamento nelle ipotesi previste dalla norma, la portabilità dei dati personali – da te forniti – nei casi indicati dalla norma, di opporsi al trattamento dei tuoi dati e, specificamente, hai il diritto di opporsi a decisioni che ti riguardano se basate unicamente su trattamenti automatizzati dei tuoi dati, profilazione inclusa. Nel caso in cui ritieni che i trattamenti che ti riguardano violino le norme del GDPR, hai diritto a proporre reclamo al Garante ai sensi dell'art. 77 del GDPR.

I riferimenti per esercitare i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del GDPR sono: Sorgenia S.p.A. -Rif. Privacy-DPO Via A. Algardi, 4 - 20148 Milano- oppure inviare una e-mail a: customers.privacy@sorgenia.it.

08 ULTERIORI INFORMAZIONI

Sorgenia garantisce che la sicurezza e la riservatezza dei tuoi dati saranno tutelate mediante adeguate misure di protezione, in base a quanto disposto dagli artt. 25, 32, 33, 34, 35 e 36 del GDPR, al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. Proprio in riferimento agli aspetti di protezione dei dati personali puoi, ai sensi dell'art. 33 del GDPR, segnalare a Sorgenia eventuali circostanze o eventi dai quali possa discendere una potenziale "violazione dei dati personali (data breach)" al fine di consentire una immediata valutazione e l'adozione di eventuali azioni volte a contrastare tale evento inviando una comunicazione a privacy@sorgenia.it o contattando il Servizio Clienti. Le misure adottate da Sorgenia non esimono l'Utente dal prestare la necessaria attenzione all'utilizzo, ove richiesto, di password/PIN di complessità adeguata, che dovrà aggiornare periodicamente, soprattutto nel caso tema siano stati violati/conosciuti da terzi, nonché custodirli con attenzione e renderli inaccessibili a terzi, al fine di evitarne usi impropri e non autorizzati.

09 LINK A E DA ALTRI SITI WEB O SOCIAL MEDIA

La Piattaforma di Sorgenia potrebbe, di volta in volta, contenere link a e da siti web o applicazioni di terze parti o partner di Sorgenia. Se l'Utente segue un link a, e/o da, uno qualsiasi di questi siti web o applicazioni, deve ricordare che questi hanno le proprie policy in merito alla privacy e che Sorgenia non ha alcuna responsabilità per tali policy: l'Utente è invitato a consultarle prima di inviare Dati personali a e da questi siti web o applicazioni.

10 MODIFICHE ALL'INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Qualsiasi modifica apportata in futuro all'Informativa sulla Privacy di Sorgenia verrà pubblicata in questa pagina. Se appropriato, gli Utenti verranno informati e potrà essere chiesto loro la presa visione delle modifiche, ove necessario.

11 TITOLARE DEL TRATTAMENTO E RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Titolare del trattamento è Sorgenia S.p.A. con sede legale in Milano, via A. Algardi, 4 -20128. Per informazioni sul trattamento dei dati personali è possibile contattare il Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD o DPO) scrivendo a: Sorgenia S.p.A. -Rif. Privacy-DPO Via A. Algardi, 4 - 20148 Milano- oppure inviare una e-mail a: privacy@sorgenia.it.