

PRIVACY

Informativa sul trattamento dei dati personali dei clienti, ex clienti e prospect

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 (di seguito “Regolamento Privacy”), Le forniamo le seguenti informazioni in merito al trattamento dei Suoi dati personali.

1. Chi tratta i dati personali?

Titolare del trattamento dei dati personali è Gelsia S.r.l. con sede legale in Seregno (MB), Via Palestro, n. 33, iscritta nel Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi col seguente numero di codice fiscale e Partita IVA 05970420963, R.E.A. MB n. 1854004 (di seguito il “Titolare” o la “Società”).

2. Chi è il Responsabile Protezione Dati?

Il Titolare ha nominato un Responsabile della protezione dei dati personali (RPD) che può essere contattato via email al seguente indirizzo di posta elettronica dpo.privacy@a2a.it.

3. Chi sono i soggetti interessati?

I soggetti cui si riferiscono i dati personali trattati sono:

- clienti;
- ex clienti;
- potenziali clienti (di seguito, “prospect”).

Nel seguito, tali soggetti sono indicati come “interessati”.

4. Perché vengono trattati i dati personali?

Finalità del trattamento	Base giuridica del trattamento
Preventivi, sottoscrizione e gestione contratto	
Fornire i preventivi richiesti, stipulare e dare esecuzione ai contratti di fornitura, adempiere ai relativi obblighi, compreso il recupero di eventuali crediti nonché eseguire il rimborso di note di credito. Consentire, nel caso in cui il processo di sottoscrizione on line venga interrotto, l'accesso alle funzionalità “Salva per dopo” disponibile sul sito internet di Gelsia in occasione della conclusione di contratti via web.	L'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è o sarà parte o l'esecuzione di misure precontrattuali, adottate su richiesta dell'interessato.
Rispondere ad eventuali segnalazioni e gestire le richieste di informazioni, reclami e/o esercizio dei diritti dell'interessato.	
Trasferire il rapporto contrattuale, garantendo la continuità dei servizi in essere, in occasione di cessione o acquisizione di rami d'azienda o vicende societarie modificative dell'identità del Titolare, o a seguito di modifiche derivanti da disposizioni normative e/o da atti delle Autorità competenti (es. Delibere Arera).	
Analizzare il Suo merito creditizio e la sua solvibilità anteriormente all'instaurazione e durante il rapporto contrattuale, in caso di attivazione di nuovi prodotto e/o servizi (anche per la prevenzione delle frodi).	
Consentire la registrazione all'Area Clienti web/App e permettere all'utente i successivi accessi (login).	
Verificare la correttezza dei dati bancari forniti, al fine di gestire correttamente le procedure di pagamento dei servizi acquistati.	

Miglioramento dei servizi	
Migliorare i servizi erogati, analizzarne la qualità e verificarne il livello di gradimento.	Il legittimo interesse del Titolare a garantire un elevato livello qualitativo e di efficientamento di gestione dei propri processi.
Gestione finanziaria	
Svolgere valutazioni finalizzate all'applicazione di prezzi di rinnovo ad eccezione delle forniture rientranti nel Servizio a Tutele Graduali. Gestire e mantenere una black list creditizia	Il legittimo interesse cogente del Titolare a minimizzare o prevenire il rischio di insolvenza della propria base clienti e a minimizzare l'esposizione finanziaria della Società.
Soft Spam	
Inviarle, in assenza di Sua opposizione, informazioni commerciali relative a prodotti e servizi analoghi a quelli già prestati (soft spam) mediante email.	La possibilità di proporre prodotti o servizi analoghi a quanto già acquistato, sulla base dell'art 130 del D. lgs. 196/03.
Trattamenti facoltativi	
Effettuare studi o ricerche di mercato, inviare materiale pubblicitario, informazioni commerciali su propri prodotti e servizi, nonché contattarla per concordare eventuali appuntamenti in presenza (marketing), attraverso modalità di contatto tradizionali, quali posta cartacea e telefonate con operatore, o con modalità di contatto automatizzate, quali email, SMS, applicazioni web.	Il consenso da Lei liberamente espresso.
Obblighi normativi	
Addebitare in bolletta il canone di abbonamento Rai, in ottemperanza all'art. 1 commi 154 e 156 della L. 208/2015. Comunicare i dati alle Autorità o agli Enti competenti. Alimentare la banca dati del Sistema indennitario SIND-gestita da Arera e per la gestione del Corrispettivo morosità (Cmor).	L'adempimento di un obbligo di legge.
Frodi	
Prevenire le frodi.	Il legittimo interesse del Titolare alla prevenzione dalle frodi.

4.1 Trattamento di analisi del merito creditizio e affidabilità nei pagamenti

Prima o nel corso del rapporto contrattuale i suoi dati personali – in conformità a quanto rappresentato dal Garante della Privacy con Provvedimento n° 9141941 del 12/09/2019 – potrebbero essere trattati per la valutazione del merito creditizio, tramite l'analisi della sua affidabilità e puntualità nei pagamenti. Tale valutazione, alimentata sia da dati derivanti dal Suo comportamento creditizio in corso di contratto, sia da dati acquisiti presso le fonti di seguito elencate, viene elaborata da un sistema informatico mediante un processo decisionale automatizzato finalizzato a considerare se perfezionare o meno il contratto.

Le informazioni sopra citate provengono da:

- fonti pubbliche (visure e/o atti camerali, registro informatico dei protesti e atti pregiudizievoli, presenti nelle banche dati di CRIF S.p.A.);
- SIC – Sistemi di Informazione Creditizia – (numero di rapporti di credito in corso a Lei riferiti e numero di soggetti “partecipanti” al SIC ovvero altre società con le quali ha in essere un rapporto di credito), che ci forniscono un “indice sintetico di solvibilità” (semaforo “verde” o “rosso”).

Le logiche di funzionamento del SIC che utilizziamo – l'“EURISC” – ci forniscono, come anticipato, un “indice sintetico di solvibilità” basato sull'incrocio di informazioni relative a solleciti, insoluti, calcolo interessi, depennamenti, piani di rientro, affidi, storico dei pagamenti ed eventuali azioni di recupero dei crediti, definite dal relativo gestore al quale può rivolgersi per ottenere maggiori informazioni di dettaglio. Il gestore del SIC “EURISC” è CRIF S.p.A. con sede legale in Bologna, via Fantin n. 13, Registro imprese Bologna, Codice Fiscale e Partita IVA n. 02083271201; le informative privacy rese dal gestore del SIC sono disponibili all'indirizzo <https://www.crif.it/consumatori/>. L'“indice sintetico di solvibilità” è calcolato quotidianamente considerando gli eventi dei 24 mesi precedenti.

Il sistema aziendale monitora lo stato dei pagamenti e inibisce il perfezionamento di contratti nuovi, rinnovi contrattuali o nuove attivazioni di servizi qualora:

- rilevi la sussistenza di crediti della Società scaduti e non saldati;

sussistano pregiudizievoli o protesti in capo al soggetto richiedente il nuovo servizio, anche in caso di regolarità nei pagamenti relativi a forniture.

5. Quali dati personali sono trattati, in caso di acquisizione presso Terze parti?

Gelsia può acquisire legittimamente dei dati personali che la riguardano presso soggetti terzi, a loro volta operanti quali autonomi titolari del trattamento, sulla base di un obbligo contrattuale o normativo o del suo libero consenso al trasferimento degli stessi conferito a detto soggetto.

In particolare, Gelsia potrà acquisire:

- dati di contatto (es. numeri di telefono, fisso e/o mobile, indirizzo email, indirizzo postale), al fine di verificare la correttezza dei dati già in suo possesso, da società fornitrici di liste o di arricchimento anagrafiche;
- dati relativi alla fornitura (es. tipologia fornitura, coordinate geografiche del punto di fornitura, consumi), al fine dell'applicazione di eventuali condizioni particolari legate alla fornitura stessa (non disalimentabilità, situazioni di disagio socioeconomico, etc.), da Autorità ed Enti competenti (Acquirente Unico, Arera, Agenzia delle Entrate);
- informazioni sulla solvibilità (es. solleciti, insoluti, calcolo interessi, depennamenti, piani di rientro, affidi), al fine di valutare la Sua affidabilità creditizia, da società di Informazione creditizia (SIC);
- dati bancari relativi alla modalità di pagamento scelta (es. IBAN), al fine di correggere eventuali dati errati conferiti in sede di stipula del contratto e consentire le corrette procedure di fatturazione, da società di arricchimento anagrafiche;
- dati dei punti di prelievo e identificativi dei clienti finali contenuti nella banca dati (Registro Centrale Ufficiale) istituita dal SII (Sistema Informativo Integrato).
- dati contrattuali conferiti da società terze coinvolte in operazioni societarie che, per esempio, prevedono la cessione o acquisizione di rami d'azienda da parte del Titolare del trattamento.

Le ricordiamo che, in qualsiasi momento e mediante i canali messi a disposizione nella presente Informativa, può contattare il Titolare del trattamento per avere maggiori informazioni e dettagli circa l'origine dei suoi dati, per gli specifici trattamenti attuati, laddove originati presso soggetti terzi operanti quali autonomi Titolari del trattamento.

6. A chi sono comunicati i dati personali?

I suoi dati personali possono essere messi a disposizione di:

- soggetti terzi preposti all'esecuzione di attività connesse e strumentali ai trattamenti svolti dal Titolare, tra i quali, ad esempio: società che prestano servizi informatici, social media management, marketing e analisi statistiche sui clienti, archiviazione, brokeraggio, recupero crediti (elenco disponibile sul nostro sito internet), studi professionali, esercenti servizi di default, compagnie di assicurazioni, società che prestano servizio di stampa, invio di fatture e solleciti di pagamento, istituti bancari, società di servizi di incasso, altre società di vendita di energia elettrica e/o gas che subentrino a Gelsia a seguito, per esempio, di cessione o acquisizione di rami d'azienda, di vicende societarie modificative dell'identità del Titolare o di modifiche derivanti da disposizioni normative e/o da atti delle Autorità competenti;
- Amministrazioni pubbliche, Autorità ed Enti competenti (ad esempio: Agenzia delle Entrate, Acquirente Unico S.p.A., Anagrafe Tributaria, Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).

Tali soggetti agiranno a seconda dei casi come titolari o responsabili del trattamento.

Inoltre, i suoi dati potranno essere messi a disposizione di:

- A2A S.p.A., quale società capo gruppo, nominata responsabile del trattamento, ai fini dell'erogazione dei servizi infragruppo contrattualizzati;
- altre società del gruppo, operanti come autonomi titolari del trattamento, qualora Gelsia ricevesse richieste a sé erroneamente indirizzate ed evidentemente riferibili ad altra società appartenente al gruppo.

La informiamo che potrà essere contattato telefonicamente oppure via email da una società di ricerca di mercato per un'indagine sulla qualità delle risposte ai reclami o alle richieste d'informazione. L'indagine sarà svolta per conto dell'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA). A tale scopo i dati necessari saranno trattati nel rispetto del Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali.

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

7. I dati sono trasferiti in paesi terzi?

I Suoi dati personali saranno trattati all'interno dello Spazio Economico Europeo ("SEE"). Qualora si rendesse necessario in via eccezionale il trasferimento dei Suoi dati personali al di fuori dello SEE, tale trasferimento avverrà sulla base di una decisione di adeguatezza della Commissione Europea, se applicabile, o in presenza delle adeguate garanzie richieste dal Regolamento Privacy.

8. Per quanto tempo i dati sono conservati?

I Suoi dati saranno conservati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati o per adempiere ad obblighi di legge; in particolare, verranno applicate le seguenti tempistiche di conservazione:

Con riferimento alle finalità di preventivazione e gestione del contratto

- Contratti sottoscritti e finalità correlate: 10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione.
- Richieste di informazioni, segnalazioni, reclami ed esercizio dei diritti: 10 anni (se cliente) dalla cessazione del contratto cui la richiesta è legata/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione, 2 anni (se prospect) dall'ultima richiesta pervenuta.
- Credit Check: 10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione (se cliente), 2 anni (se prospect) dalla richiesta.

Con riferimento alle finalità di gestione finanziaria:

- Valutazione dei prezzi di rinnovo: Fino alla cessazione del contratto
- Gestire e mantenere una black list creditizia: fino a 10 anni dalla cessazione del contratto.

Con riferimento alla finalità di soft spam:

- Soft spam: Fino alla cessazione del contratto.

Con riferimento alle finalità basate su obblighi normativi:

- Canone Rai, comunicazione Autorità, alimentazione SIND: fino alla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione.
- **Con riferimento alla finalità facoltative:**
- Marketing: 24 mesi dalla cessazione del contratto (se cliente) ovvero 24 mesi dalla raccolta dei dati stessi (se prospect, ovvero potenziali clienti).

Con riferimento alla finalità di prevenzione delle frodi:

- Frodi: 5 anni dallo svolgimento dell'attività di verifica.

In caso di contenzioso o precontenzioso, tutti i tempi di conservazione sopra indicati, potranno essere estesi fino a 10 anni dalla definizione dello stesso.

9. Quali sono i diritti che può esercitare?

Lei ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento, nei casi previsti dalla legge:

- 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 alla cancellazione), fatta salva l'esistenza di legittimi interessi cogenti del Titolare o la Sua esplicita volontà di essere mantenuto nelle nostre liste di non contattabilità per finalità commerciale pur non iscrivendosi al Registro delle Opposizioni;

- 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);

Diritto di opposizione. La informiamo che, in qualsiasi momento, Lei può opporsi al trattamento eseguito per finalità legate al legittimo interesse del Titolare e per finalità di marketing. In tal caso, il Titolare del trattamento si asterrà dal trattare ulteriormente i Suoi dati personali, salvo l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria. Inoltre, può opporsi alla comunicazione dei Suoi dati personali all'Arera per l'indagine annuale sulla qualità delle risposte scritte ai reclami e alle richieste d'informazione.

Revoca del consenso. La informiamo inoltre che, in qualsiasi momento, potrà revocare l'eventuale consenso al trattamento dei Suoi dati 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, email, 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..

Le ricordiamo inoltre che, accedendo alla Sua pagina dell'Area Clienti e/o all'interno dell'App MyGelsia, avrà la possibilità di visualizzare e gestire in autonomia la situazione aggiornata delle Sue dichiarazioni di volontà rilasciate per finalità di marketing, anche revocandole.

Per esercitare i Suoi diritti può inviare un messaggio alla casella di posta elettronica privacy@gelsia.it o una comunicazione scritta indirizzata al Titolare del trattamento. Laddove non fosse possibile dare riscontro alle Sue richieste direttamente al canale da Lei utilizzato per contattarci (come nel caso in cui il Suo indirizzo di posta elettronica risultasse disattivato/non raggiungibile), ci riserviamo di utilizzare altri eventuali canali a Lei riferibili, qualora già presenti nei nostri sistemi.

La informiamo che è possibile ricevere maggiori informazioni in relazione ai trattamenti basati sul legittimo interesse (nello specifico, sulla valutazione effettuata per il bilanciamento tra gli interessi del Titolare e i diritti e libertà dell'interessato) o sul trasferimento dei dati al di fuori dello SEE, scrivendo ai canali di contatto previsti nella presente Informativa. Resta in ogni caso salvo il diritto dell'interessato di presentare un reclamo all'Autorità Garante e/o di avviare procedure giudiziali di tutela dei propri diritti ai sensi degli artt. 77 e 79 del Regolamento. Per maggiori informazioni: <https://www.garanteprivacy.it/home/diritti/comeagirepertutelareituoidatipersonali>.

10. Quali sono le conseguenze del mancato conferimento?

Il mancato conferimento dei dati necessari alla stipula del contratto o all'esecuzione di ogni prestazione conseguente ed accessoria, comprese quelle effettuate sulla base di obblighi o prescrizioni normative e regolamentarie, impedisce di dar corso al rapporto contrattuale.

11. I dati sono sottoposti a decisioni automatizzate?

I Suoi dati sono sottoposti a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato (attuato da sistemi informatici e che non richiede l'intervento umano), con le logiche sopra descritte, per la verifica della Sua situazione creditizia e per il calcolo dell'"indice sintetico di solvibilità". In caso di esito negativo Le potrebbe essere preclusa la possibilità di stipulare nuovi contratti. Le ricordiamo che, a questo proposito, Lei ha il diritto di richiedere l'intervento umano, di esprimere la propria opinione e di contestare la decisione.

Le ricordiamo che nella sezione Informativa Privacy del sito www.gelsia.it può sempre trovare l'ultima versione aggiornata dell'Informativa privacy.