

## PRIVACY

### Informativa sul trattamento dei dati personali

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 e-mail 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                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fornire preventivi, stipulare contratti e adempiere ai relativi obblighi, compreso il recupero di eventuali crediti.                                                                                                                                                                                                                  | L'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è o sarà parte o l'esecuzione di misure precontrattuali.                           |
| 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 anteriormente all'instaurazione del rapporto contrattuale (anche per la prevenzione delle frodi).                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                      |
| Valutare la Sua solvibilità durante il rapporto contrattuale solamente in caso di attivazione di nuovi prodotti e/o servizi.                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                      |
| Consentire la registrazione all'Area Clienti web/App “Gelsia” e permettere all'utente i successivi accessi (login).                                                                                                                                                                                                                   | Il legittimo interesse del Titolare a garantire un elevato livello qualitativo e di efficientamento di gestione dei propri processi. |
| Migliorare i servizi erogati, analizzarne la qualità e verificarne il livello di gradimento.                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                      |
| Verificare la correttezza dei dati bancari forniti, al fine di gestire correttamente le procedure di pagamento dei servizi acquistati.                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                      |
| Analizzare in forma aggregata dati e abitudini di consumo dei clienti al fine di migliorare l'efficacia dell'interazione (engagement) nel corso del rapporto contrattuale.                                                                                                                                                            |                                                                                                                                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Svolgere valutazioni finalizzate all'applicazione di prezzi di rinnovo.                                                                                                                                                                                      | Il legittimo interesse cogente del Titolare a minimizzare o prevenire il rischio di insolvenza della propria base clienti e a prevenire e/o minimizzare l'esposizione finanziaria della Società.                                     |
| Inviarle, in assenza di Sua opposizione, informazioni commerciali relative a prodotti e servizi analoghi a quelli già prestati (soft spam) per e-mail e posta cartacea.                                                                                      | La possibilità di proporre prodotti o servizi analoghi a quanto già acquistato, sulla base dell'art 130 del D. lgs. 196/03 e del provvedimento n. 152 del 19 Giugno 2008 dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali. |
| 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).                                            | Il consenso da Lei liberamente espresso.                                                                                                                                                                                             |
| Svolgere attività di manutenzione dei sistemi informatici.                                                                                                                                                                                                   | Il legittimo interesse del Titolare a garantire il corretto ed efficiente funzionamento dei sistemi informatici.                                                                                                                     |
| AddebitareLe in bolletta il canone di abbonamento Rai.<br><br>Comunicare i dati alle Autorità o agli Enti competenti.<br><br>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.                                                                                                                                                                                                |
| Difendere un diritto in sede giudiziaria e prevenire le frodi.                                                                                                                                                                                               | Il legittimo interesse del Titolare alla difesa e alla prevenzione dalle frodi.                                                                                                                                                      |

#### 4.1 Trattamento di analisi del merito creditizio e affidabilità nei pagamenti

Prima dell'instaurazione 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 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. 1-3, 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?

Sono trattate le seguenti categorie di dati:

- dati identificativi e anagrafici (es. nome, cognome, codice fiscale, indirizzo, data e luogo di nascita);
- dati di contatto (es. numeri di telefono, fisso e/o mobile, indirizzo e-mail, indirizzo postale; indirizzo pec);
- dati relativi alla fornitura (es. tipologia fornitura, POD, PDR, coordinate geografiche del punto di fornitura, consumi);
- informazioni sulla solvibilità (es. solleciti, insoluti, calcolo interessi, depennamenti, piani di rientro, affidi);
- informazioni creditizie (richiesta/rapporto di credito, tipologia di contratto, importo del credito, modalità di rimborso e dello stato della richiesta);
- dati finanziari relativi ai pagamenti (es. IBAN), al loro andamento periodico e alla loro puntualità, all'esposizione debitoria anche residua e allo stato contabile del rapporto;
- dati relativi ad attività di recupero del credito o a contenziosi;
- dati relativi all'immagine (es. foto su carta d'identità) e registrazioni vocali (es. registrazioni di ordini telefonici);
- altri dati riconducibili alle categorie sopra indicate (es. dati catastali; dati relativi a situazioni di disagio socio-sanitario legati a bonus di vario genere o dati ricavabili da dichiarazioni o certificazioni attinenti condizioni di non disalimentabilità).

## 6. Come sono trattati i dati?

Il trattamento è effettuato dal personale autorizzato nell'espletamento delle proprie attività, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, secondo principi di liceità e correttezza in modo da tutelare in ogni momento la riservatezza e i diritti dell'interessato.

I Suoi dati potranno essere utilizzati, sulla base delle finalità sopra richiamate e delle corrispondenti basi giuridiche, per considerare l'opportunità o la possibilità di perfezionare la Sua proposta di contratto, a titolo meramente esemplificativo attraverso valutazioni circa la Sua affidabilità creditizia o la storia dei Suoi pagamenti con la Società, oppure a seguito di verifica della possibilità di fornitura presso le utenze da Lei indicate o, anche, laddove non risulti disponibile un metodo di pagamento valido. In nessun caso potrà esserLe impedito di dare seguito alla Sua richiesta di contratto in caso di mancato conferimento del Suo consenso per il perseguimento delle finalità di trattamento non obbligatorie, o in caso di opposizione avverso trattamenti operati sulla base di un legittimo interesse non cogente del Titolare del trattamento.

Le attività di marketing possono essere realizzate attraverso modalità di contatto tradizionali, quali posta cartacea e telefonate con operatore, o con modalità di contatto automatizzate, quali e-mail, SMS, applicazioni web.

Fermo quanto indicato nel paragrafo 9, i Suoi dati personali potranno essere trattati per le sopra citate attività di marketing, previo Suo apposito consenso, fino a 24 mesi dalla cessazione del contratto (se cliente) ovvero fino a 24 mesi dalla raccolta dei dati stessi (se prospect, ovvero potenziali clienti).

La profilazione finalizzata all'applicazione di prezzi di rinnovo (analisi di dati contrattuali e di consumo) – che si precisa non essere svolta con riferimento alle forniture rientranti nel Servizio a Tutele Graduali – avviene esclusivamente mediante l'intervento umano.

Con riferimento ai clienti non domestici, il Titolare del trattamento potrebbe completare la relativa anagrafica con alcune informazioni (dati di recapito, referenti aziendali, fatturato) reperite su banche dati rese disponibili da Crif S.p.A., per garantire il rispetto del principio di esattezza dei dati (art. 5 Regolamento Privacy).

La funzionalità mappe è stata implementata per consentirLe di visualizzare la posizione degli sportelli (c.d. "Gelsia Point") nell'ambito dei servizi territoriali offerti. Si precisa che la geolocalizzazione può essere da Lei attivata e disattivata in qualsiasi momento attraverso le impostazioni fornite dal dispositivo utilizzato. L'App Gelsia non memorizzerà alcun dato relativo alla localizzazione del Suo dispositivo.

Si precisa, con riferimento alla finalità di registrazione e navigazione dell'area clienti web/app personale, che tale trattamento è applicabile unicamente agli interessati (ad eccezione dei prospect) che scelgano volontariamente di registrarsi all'area riservata online, fruibile sia tramite sito web "[www.gelsia.it](http://www.gelsia.it)" sia tramite applicazione mobile "Gelsia". La registrazione non è obbligatoria, ma è utile al fine di poter gestire autonomamente alcune operazioni legate alla propria fornitura (ad es. la richiesta della bolletta elettronica, la consultazione delle fatture, lo status di pagamento delle bollette, etc.).

Infine, in conformità alle disposizioni di legge vigenti, ti informiamo che Gelsia, l'Agenzia delle Entrate e Acquirente Unico S.p.A., in qualità di autonomi titolari del trattamento, ciascuno per la parte di propria competenza, tratteranno i tuoi dati personali, per le finalità di cui all'art. 1 commi 154 e 156 della L. 208/2015 ed in particolare ai fini dello svolgimento delle attività relative e conseguenti all'addebito delle rate del canone di abbonamento Rai in bolletta.

I dati personali raccolti per la fornitura dell'energia elettrica sono utilizzati, in base alla tipologia di tariffa applicata (residente/non residente), anche ai fini dell'individuazione dell'intestatario del canone.

## 7. 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 e-mail 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).

## 8. 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.

## 9. Per quanto tempo i dati sono conservati?

Ferme le tempistiche di utilizzo dei dati indicate al paragrafo 6, verranno applicate le seguenti tempistiche di conservazione:

| Trattamento                                                       | Periodo di Conservazione                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dati necessari alla gestione del contratto,                       | 10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione.                        |
| Dati necessari alle richieste formulate dai prospect              | 2 anni dalla formulazione della richiesta del prospect per eventuali richieste da parte delle competenti Autorità e/o degli interessati. |
| Dati relativi alla registrazione e login all'area clienti web/app | Se cliente: 10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione.            |

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

## 10. 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 all'oblio), 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.

**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, e-mail, 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. Resta salva la Sua facoltà di fornire il consenso o di esercitare il diritto di opposizione in relazione ad una sola delle due modalità di esecuzione delle attività di marketing ovvero allo specifico canale di contatto.

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.

Per esercitare i Suoi diritti può inviare un messaggio alla casella di posta elettronica [privacy@gelsia.it](mailto: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.

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/come-agire-per-tutelare-i-tuoi-dati-personali>.

## 11. Da quale fonte hanno origine i dati personali?

Tutti i dati personali necessari all'esecuzione del contratto sono da Lei conferiti, osservati dal Titolare, ovvero raccolti da altri soggetti (es. partner per l'esecuzione delle attività commerciali) e il mancato conferimento impedisce di dar corso al rapporto contrattuale.

Il mancato conferimento dei dati necessari all'applicazione di condizioni migliorative determina l'impossibilità di applicare dette condizioni, pur non impedendo la stipulazione del contratto.

Tutti i dati personali necessari per la sola finalità di marketing sono da Lei conferiti, ovvero raccolti tramite terzi (es. società che forniscono liste di contatti) e il mancato conferimento non impedisce di dar corso al rapporto contrattuale, ma preclude la possibilità di inviarLe comunicazioni di natura commerciale.

Fermo quanto sopra indicato, i dati personali necessari alla registrazione all'area clienti online sono da Lei direttamente conferiti. Il conferimento non è obbligatorio, ma un eventuale rifiuto di fornirli Le preclude l'accesso al servizio.

*Le ricordiamo che nella sezione Informativa Privacy del sito [www.gelsia.it](http://www.gelsia.it) può sempre trovare l'ultima versione aggiornata dell'Informativa privacy.*