

INFORMATIVA PRIVACY AI SENSI DELL'ART.13 DEL D.lgs. 196/03

COPIA PER IL CLIENTE - DA NON RESTITUIRE

Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. (di seguito SEN) rispetta le disposizioni relative alla riservatezza dei dati personali che le sono richiesti per utilizzare i Servizi offerti. Ai sensi dell'art. 13 del D. lgs. 196/03, "Codice in materia di protezione dei dati personali" (nel seguito anche "Codice"), SEN desidera fornirle le opportune informazioni sull'utilizzo dei suoi dati personali. Per quanto non espressamente descritto dall'Informativa, troveranno applicazione le definizioni contenute nelle Condizioni Generali di Fornitura (CGF) di SEN.

1. - Origine dei dati personali

I dati personali oggetto di trattamento sono forniti dal Cliente in fase di attivazione dei servizi (fornitura di energia o altri servizi) di SEN; altrimenti possono essere acquisiti attraverso la nostra rete commerciale ovvero da archivi aziendali o pubblici, anche ai fini di cui al successivo punto 2, nello svolgimento dell'attività economica di SEN, ma sempre nel rispetto delle disposizioni di legge.

2. - Finalità del trattamento

I dati personali sono raccolti e trattati per finalità connesse o strumentali all'attività di SEN e dunque:

a) per attività relative ad informative precontrattuali sulla maggior tutela sollecitate dal Cliente e per ogni ulteriore attività strumentale alla sottoscrizione e/o attivazione di propri Prodotti e Servizi connessi alla maggior tutela;

b) per l'erogazione dei Servizi di fornitura di energia elettrica a Clienti finali diversi dai Clienti del mercato libero o degli altri prodotti e servizi strumentali e connessi, offerti da SEN direttamente o attraverso Società del Gruppo Enel oppure strutture/società esterne preposte allo svolgimento di attività connesse o conseguenti all'esecuzione del contratto, compresi i servizi di supporto ed ancillari eventualmente richiesti dal Cliente; per la gestione tecnica, amministrativa e contabile di reclami e contenziosi; per l'invio di informazioni e comunicazioni di servizio;

c) 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;

d) per le necessarie attività relative al monitoraggio dell'andamento delle relazioni con la Clientela e di controllo dei rischi di credito e frodi connessi ai Servizi prestati. Per attivare e mantenere attivi i Servizi, sono utilizzati alcuni dati personali provenienti da archivi o registri pubblici relativi ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e dati di visura e di bilancio. Tali dati sono acquisiti attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate e sono trattati, laddove necessario, solo ai fini della verifica sulla affidabilità e puntualità nei pagamenti. SEN potrà, inoltre, trattare i dati sullo stato e sulla puntualità del Cliente nei pagamenti dei Servizi forniti anche in passato. Tali informazioni, una volta acquisite dalla Società, saranno trattate e conservate, per il tempo strettamente necessario per la tutela delle ragioni di credito di SEN, per valutare eventuali ulteriori adesioni e/o proposte contrattuali sottoscrivibili dal Cliente;

e) per l'invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale ed aggiornamenti su iniziative ed offerte volte a premiare i Clienti, nonché per effettuare ricerche di mercato, analisi economiche e statistiche. Tali attività potranno riguardare prodotti e servizi delle società del Gruppo Enel (Enel Energia, Servizio Elettrico Nazionale, eccetera) nonché di società terze, operanti principalmente nei settori merceologici della fornitura e vendita di energia e della generazione da fonti rinnovabili, cui SEN potrà comunicare/cedere i dati acquisiti. Dette attività potranno essere effettuate con modalità "tradizionali" (a titolo esemplificativo posta cartacea e/o chiamate da operatore), oppure mediante sistemi "automatizzati" di contatto (a titolo esemplificativo SMS e/o MMS, chiamate telefoniche senza l'intervento dell'operatore, e-mail, fax, applicazioni interattive), ai sensi art. 130, c. 1 e 2, del Codice Privacy.

f) i dati personali acquisiti in sede di stipula del contratto verranno infine utilizzati per le finalità di cui all'art. 1, commi 154 e 156 Legge n. 208/2015 ed in particolare ai fini dell'addebito, in fattura, delle rate relative al Canone di abbonamento alla televisione per uso privato o del rimborso del canone non dovuto nonché del reversamento delle somme relative al suddetto canone all'Erario.

A tali fini SEN informa il Cliente che nell'informativa privacy presente sul sito servizioelettriconazionale.it sono evidenziate le modalità attraverso le quali sarà possibile, per il Cliente, aggiornare e rettificare i propri dati personali.

3. - 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 SEN e/o da terzi, di cui la Società 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 correlate alle finalità di cui alla presente informativa, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. Nell'ambito dei servizi di assistenza telefonica, i dati dei Clienti sono gestiti con procedure informatizzate idonee a permettere all'operatore di rispondere in modo efficiente e mirato alle richieste del Cliente, anche sulla base delle caratteristiche dei Prodotti e Servizi dallo stesso acquisiti. I dati personali per le finalità di cui al punto 2 lett. e) saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia. Decorso il periodo previsto dalla legge i dati potranno in ogni caso 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 dei dati.

4. - Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di Responsabili o di Incaricati

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, SEN potrebbe avere necessità di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i dati personali dei Clienti 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:

a) autorità pubbliche e organi di vigilanza e controllo, quando ciò occorra per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili di qualsiasi genere connessi alla prestazione dei servizi di SEN ovvero quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative anche in ordine all'applicazione delle agevolazioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità per le forniture di energia elettrica nelle abitazioni di residenza;

b) soggetti che svolgono per conto di SEN compiti di natura tecnica o organizzativa; soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei Servizi per la Clientela; soggetti che forniscono servizi di spacciamento dell'energia elettrica, per la gestione della infrastruttura tecnologica di SEN; soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni al Cliente; soggetti che svolgono attività di assistenza alla Clientela (es. call center, installatori, manutentori, etc.); soggetti 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 SEN anche nell'interesse dei propri Clienti e utenti; Istituti Bancari e società emittenti le carte di credito; altri operatori del settore energia per la gestione dei relativi rapporti;

c) società esterne, anche estere, che operano nel settore della concessione dei finanziamenti incluse dilazioni di pagamento, quando consentito dalla legislazione vigente, per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e di tutela del credito;

d) società del Gruppo Enel, controllanti, controllate e collegate per finalità amministrativo-contabili di gestione e controllo. 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 SEN.

Tutti i dipendenti, consulenti, interinali e/o ogni altra "persona fisica", ex art. 30 del Codice, che svolgono la propria attività sulla base delle istruzioni ricevute da SEN sono nominati "Incaricati del trattamento". Agli Incaricati o ai Responsabili, eventualmente designati, SEN impartisce adeguate istruzioni operative, con particolare riferimento all'adozione e al rispetto delle misure minime di sicurezza, al fine di poter garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati.

5. - Natura del consenso

Il conferimento dei dati personali da parte del Cliente è necessario per la stipulazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali, per adempiere ad obblighi di legge. Un eventuale rifiuto comporterebbe l'impossibilità per SEN di attivare la fornitura richiesta, di prestare al Cliente gli ulteriori Servizi richiesti nonché di applicare le condizioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità per le forniture di energia elettrica nelle abitazioni di residenza.

In relazione ai trattamenti di cui al punto 2, lett. e) della presente Informativa il consenso al trattamento dei dati da parte del Cliente è invece facoltativo e sempre revocabile.

6. - Ulteriori Informazioni

SEN garantisce che la sicurezza e la riservatezza dei dati del Cliente saranno tutelate mediante adeguate misure di protezione, in base a quanto disposto dagli artt. 31 e ss. del Codice e dall'Allegato "B", 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. Eventuali aggiornamenti della presente Informativa saranno immediatamente resi disponibili sul sito web e attraverso i canali commerciali di SEN.

7. - Il Titolare e i Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento è SEN, con sede legale in Viale Regina Margherita, 125 - 00198 Roma.

Ai fini dell'esercizio dei diritti di cui all'art. 7, Codice Privacy, è possibile inviare una comunicazione alla casella di posta dedicata privacy.serviziomaggiortutela@servizioelettriconazionale.it.

8. - Diritti dell'interessato

Ai sensi dell'art. 7 del Codice, il Cliente ha il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i dati trattati e come vengono utilizzati, nonché di farli aggiornare, integrare, rettificare o di chiederne la cancellazione, il blocco ed opporsi al loro trattamento, se effettuato in violazione di legge. Per i trattamenti di cui al punto 2 lett. e) il Cliente potrà sempre revocare il consenso ed esercitare il diritto di opposizione al marketing diretto (in forma "tradizionale" e "automatizzata"). L'opposizione, in assenza di indicazione contraria, verrà riferita tanto alle comunicazioni tradizionali quanto a quelle automatizzate.

Ai fini dell'esercizio dei diritti di cui all'art. 7, Codice Privacy, è possibile inviare una comunicazione alla casella di posta dedicata privacy.serviziomaggiortutela@servizioelettriconazionale.it.

La presente informativa privacy è stata aggiornata a maggio 2016.

