

INFORMATIVA PRIVACY

ALLEANZA LUCE & GAS, in seguito "ALG" (in qualità di "Titolare del trattamento dei dati") protegge i Suoi dati, assicurando la sua riservatezza ed il rispetto delle norme in vigore. Con questa informativa privacy desideriamo illustrare chiaramente i motivi per cui raccogliamo e trattiamo i Suoi dati, in modo da consentirle di effettuare le sue scelte in materia di privacy in maniera informata.

Solo con il Suo consenso, potremo trattare i Suoi dati per inviare newsletter, offrirle servizi di assistenza alla clientela, comunicazioni commerciali e promozionali o per svolgere ricerche di mercato (finalità di marketing) e per analisi su abitudini, preferenze e scelte di consumo, per conoscere meglio i suoi gusti o interessi (finalità di profilazione). Sempre solo con il Suo consenso, potremo anche comunicare i Suoi dati a società del Gruppo Coop Alleanza 3.0 o del sistema Coop affinché li possano usare per loro finalità di profilazione e/o di comunicazione commerciale, perché da noi valutate in grado di offrirle servizi utili e vantaggi.

Avrà sempre il diritto di modificare le sue scelte in materia di privacy, di ottenere le informazioni che desidera circa l'utilizzo dei Suoi dati personali e di opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento.

Per qualsiasi chiarimento, richiesta o per esercitare i Suoi diritti, potrà contattarci al numero verde 800 208468, al fax 051/6376199 o inviarci una e-mail a servizioclienti@accendilucegas.it.

Di seguito un'informativa su come ALG, nel dettaglio, utilizza i Suoi dati personali. La presente informativa è destinata a tutti i clienti (in seguito "Utenti" o "Interessati") che visitano il sito www.accendilucegas.it (in seguito "Sito") o vi accedono mediante apposita Registrazione o che entrano in contatto con gli operatori del servizio clienti o con i nostri consulenti e che intendono usufruire dei servizi messi a loro disposizione.

IL SITO

Il Sito www.accendilucegas.it è di proprietà di ALG con sede legale in Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13, Bologna (BO), Iscritta al Registro delle Imprese di Bologna con C.F. e P.I. 03386091205 - REA BO-515162.

Dati di navigazione - I sistemi informatici e le procedure software preposte al funzionamento di questo Sito acquisiscono, nel corso del loro normale esercizio, alcuni dati personali dell'Utente, la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione di Internet. Si tratta di informazioni che, per loro stessa natura, potrebbero, attraverso elaborazioni ed associazioni con dati detenuti da terzi, permettere di identificare gli Utenti.

In questa categoria di dati sono compresi gli indirizzi IP e i nomi di dominio dei computer utilizzati dagli Utenti che si connettono al Sito, gli indirizzi in notazione URI (Uniform Resource Identifier) delle risorse richieste, l'orario della richiesta, il metodo utilizzato nel sottoporre la richiesta al server, la dimensione del file ottenuto in risposta, il codice numerico indicante lo stato della risposta data dal server (buon fine, errore, ecc.) ed altri parametri riguardanti il sistema operativo e l'ambiente informatico utilizzato dall'Utente. Questi dati vengono trattati, per il tempo strettamente necessario, al solo fine di ricavare informazioni statistiche anonime sull'uso del Sito e per controllarne il regolare funzionamento. I dati potrebbero essere utilizzati per l'accertamento di responsabilità in caso di possibili reati informatici ai danni del Sito.

Cookie - Tutte le informazioni relative ai cookie di questo sito sono disponibili alla pagina: www.accendilucegas.it/cookie-policy.

Dati di geolocalizzazione - Nel Sito sono disponibili servizi di Store Locator finalizzati all'individuazione dei punti di vendita Coop, dove i consulenti di ALG sono presenti, ubicati nelle vicinanze della posizione dell'Utente, attraverso la geolocalizzazione del medesimo. I servizi sono fruibili da computer e/o dispositivo mobile e sono forniti e gestiti da soggetti terzi (Google Inc. tramite Google Maps, RetailTune tramite Web Geo Services). L'utente potrà modificare in ogni momento le impostazioni sulla geolocalizzazione mediante le impostazioni del proprio dispositivo. Per ulteriori informazioni può essere consultata la cookie policy alla pagina segnalata sopra.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La informiamo, ai sensi del Capo III del GDPR (Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati, di seguito solo "GDPR"), che i dati da Lei forniti saranno oggetto di trattamento nei termini di seguito descritti.

1. TIPOLOGIA DEI DATI PERSONALI OGGETTO DI TRATTAMENTO

In base al canale di acquisto/vendita prescelto (sito online, telefono e/o tramite i nostri consulenti) potranno essere oggetto di trattamento, in particolare, i seguenti dati personali:

- Username, password, e-mail, telefono, codice cliente con cui l'Interessato si registra al Sito ("Dati di registrazione e di contatto");

- dati anagrafici (es.: nome, cognome, data di nascita, residenza, indirizzo postale, codice fiscale, carta d'identità) che l'Interessato inserisce nelle apposite sezioni del Sito ("Dati anagrafici");
- il numero della Carta Socio Coop (emessa da Coop Alleanza 3.0 ed altre eventuali Cooperative di consumo con cui è presente un accordo di collaborazione), di altra Carta (es. Carta Fedeltà) e/o tipologia di tessera, eventualmente associata dall'Interessato al suo account, altri dati che attestino un determinato status che dia diritto all' Interessato di richiedere sconti e/o di usufruire di promozioni o convenzioni ("Dati relativi allo status");
- dati catastali (quali ad es. intestatario del contratto di locazione, proprietario, comodatario) dell'immobile oggetto di fornitura ("Dati Catastali");
- dati tecnici della bolletta e quelli relativi agli ordini di acquisto - quali ad es. codici POD e PDR ("Dati di acquisto");
- dati relativi al metodo di pagamento prescelto - quali ad es. libretto, codice IBAN ("Dati di pagamento").

2. FINALITA' E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

2.1 I dati conferiti dall'Interessato (online, al telefono e/o tramite i nostri consulenti) verranno trattati per le seguenti finalità:

a) per la Registrazione al sito nella Sezione Cliente (Registrazione): è il trattamento dei dati necessario per consentire la creazione di un account personale nella Sezione dedicata ai Clienti, attraverso il quale poter accedere successivamente al proprio profilo personale ed alle altre diverse parti di Sito;

Dati trattati: dati di registrazione e di contatto e dati anagrafici.

b) per le attività di comunicazione commerciale (Marketing diretto) - solo previo specifico consenso: il trattamento dei dati personali dell'Interessato permetterà al Titolare del trattamento di contattare il Cliente, con modalità tradizionali (posta cartacea, telefonate con operatore) ed automatizzate (e-mail, SMS e simili, chiamate senza operatore, canali social), per l'invio di materiale pubblicitario rivolto alla vendita o per il compimento di ricerche di mercato o sondaggi di opinione, per comunicazioni promozionali e commerciali o per proporre informazioni e/o l'acquisizione di prodotti o servizi valutati e selezionati come vantaggiosi per l'Interessato;

Dati trattati: dati di registrazione e di contatto, dati anagrafici.

c) per le elaborazioni sulle abitudini di vita e di consumo (Profilazione) - solo previo specifico consenso: i dati personali dell'Interessato saranno trattati per consentire ad ALG, mediante apposite banche dati e applicativi, analisi su abitudini, preferenze, scelte di consumo e per definire profili commerciali individuali o di gruppo, che permettano di offrire migliori servizi/offerte mirati/e;

Dati trattati: dati di registrazione e di contatto, dati anagrafici, dati di acquisto, dati catastali, dati di navigazione, dati relativi allo status, dati tecnici relativi ai consumi e tipologia di modalità di pagamento.

d) per rispondere a specifiche richieste dell'utente e per erogare servizi di assistenza alla clientela: è il trattamento dei dati necessario per consentire ad ALG di fornire servizi e/o funzioni espressamente

attivate dall'Interessato e/o di rispondere alle richieste dallo stesso espressamente formulate nonché per verificare la reale sussistenza di tali richieste

Dati trattati: dati di registrazione e di contatto, dati anagrafici, dati di acquisto; dati catastali, dati di pagamento, eventuali ulteriori informazioni fornite dall'interessato nell'ambito della richiesta.

e) per adempiere al contratto di acquisto: per permettere la corretta attivazione e fornitura, da parte di ALG, dei prodotti e/o servizi prescelti; l'esecuzione di tutti gli obblighi derivanti dal contratto di vendita concluso, nonché per l'assolvimento degli obblighi di legge allo stesso connessi, compresi gli adempimenti fiscali e amministrativi; la fruizione da parte dell'Interessato di vantaggi, sconti, promozioni e/o convenzioni a lui riservate, previa verifica del suo status;

Dati trattati: dati di registrazione e/o di contatto, dati anagrafici, dati di acquisto, dati catastali, dati di pagamento e Dati relativi allo status.

f) per adempiere ad obblighi di legge: è il trattamento dei dati necessario ai fini dell'individuazione dell'intestatario del canone di abbonamento (c.d. canone Rai) e del relativo addebito - contestuale - alla bolletta dell'energia elettrica, in base alle disposizioni della Legge di Stabilità 2016;

Dati trattati: dati di registrazione e di contatto, dati anagrafici, dati di acquisto, dati catastali, dati di pagamento e dati tecnici relativi ai consumi.

g) per agevolare la conclusione del processo di adesione: è il trattamento dei dati necessario per (ri)contattare ed assistere il cliente nella conclusione del contratto di fornitura e/o servizi prescelto, in caso di procedura (di contrattualizzazione e/o invio documentazione) iniziata, interrotta e/o non completata;

Dati trattati: dati di registrazione e di contatto, dati anagrafici, dati di acquisto; dati catastali, dati di pagamento.

h) per la c.d. finalità di soft - spamming: nel caso in cui l'Interessato abbia già effettuato l'acquisto di un nostro prodotto e/o servizio, ALG potrà utilizzare l'indirizzo e-mail conferito per inviargli comunicazioni relative alla vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già acquistati, senza necessità del suo consenso, a condizione che l'utente non eserciti il diritto di opposizione (al momento del primo acquisto, cliccando sull'apposito link presente nella pagina di riepilogo che l'utente visualizza sul sito o in calce alle comunicazioni promozionali ricevute o esercitando i propri diritti indicati al punto 8).

Dati trattati: dati di registrazione e di contatto, dati anagrafici, dati relativi ai prodotti già acquistati.

i) per verificare la qualità e l'efficacia dei servizi di assistenza clienti - solo previo specifico consenso: è il trattamento dei dati personali dell'Interessato necessario sia per verificare il corretto funzionamento dei servizi di assistenza (commerciale, tecnica e di customer care) offerti da ALG o da propri partner, che per orientare adeguatamente le azioni formative dei vari operatori e consulenti (per questi motivi alcune conversazioni telefoniche con i vari operatori del servizio clienti potranno essere oggetto di registrazioni e/o comunicazioni ad altri soggetti, opportunamente autorizzati o nominati da ALG Responsabili del trattamento).

Dati trattati: dati di registrazione e di contatto, tipologia di modalità di pagamento, dati anagrafici, dati relativi a conversazioni/comunicazioni telefoniche, eventualmente registrate, con i vari operatori del servizio clienti.

j) per comunicare i Suoi dati a soggetti terzi per loro proprie finalità di marketing diretto: solo previo specifico consenso, i dati personali dell'Interessato potranno essere comunicati a società del Gruppo Coop Alleanza 3.0 o del sistema Coop affinché possano contattare l'Utente per comunicazioni commerciali-promozionali con modalità tradizionali (posta cartacea, telefonate con operatore) ed automatizzate (e-mail, sms e simili, chiamate senza operatore, canali social);

Dati trattati: dati anagrafici, dati di registrazione e di contatto, dati di acquisto, dati catastali, dati relativi allo status, dati tecnici relativi ai consumi e tipologia di modalità di pagamento.

k) per comunicare i Suoi dati a soggetti terzi per loro proprie finalità di profilazione: solo previo specifico consenso, i dati personali dell'Interessato potranno essere comunicati a società del Gruppo Coop Alleanza 3.0 o del sistema Coop affinché possano effettuare analisi ed elaborazioni sulle Sue abitudini, preferenze e scelte di consumo, per comporre profili commerciali e di interesse, individuali o di gruppo.

Dati trattati: dati di registrazione e di contatto, dati anagrafici, dati di acquisto, dati catastali, dati di navigazione, dati relativi allo status, dati tecnici relativi ai consumi e tipologia di modalità di pagamento.

l) per l'attività di recupero crediti: è il trattamento dei dati necessario al fine di comunicare i dati dei clienti morosi alla società di recupero crediti, la quale a sua volta li tratterà al fine di ottenere l'adempimento dal debitore.

Dati trattati: dati anagrafici, di fornitura, di contatto e di pagamento.

m) per l'attività relativa ai solleciti di pagamento: è il trattamento dei dati per l'invio di flussi gestionali al fornitore preposto per l'invio delle comunicazioni dei solleciti bonari e di messa in mora.

Dati trattati: dati anagrafici, di fornitura, di contatto e di pagamento.

n) gestione e instaurazione di contenziosi: i dati sono trattati con la finalità di gestire le comunicazioni inerenti possibili contenzioni e/o richieste di informazioni di Arera o Acquirente Unico.

Dati trattati: dati anagrafici, di fornitura, di contatto e di pagamento.

2.2 La base giuridica:

- dei trattamenti di cui alle lettere a), d), e), g) è la necessità del trattamento stesso all'esecuzione di un contratto di cui l'Interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso;

- dei trattamenti di cui alle lettere b), c), i), j) e k) è il consenso dell'Interessato;

- del trattamento di cui alla lettera f) è l'adempimento di obblighi derivanti dalla legge;

- del trattamento di cui alla lettera h), l), m) e n) è il legittimo interesse.

3. CONFERIMENTO DEI DATI E CONSEGUENZE IN CASO DI MANCATO ASSENSO AL TRATTAMENTO

3.1 Quando i dati conferiti sono considerati essenziali per le finalità anzi precisate all'interno dell' art. 2, il trattamento degli stessi è contrassegnato da un apposito simbolo (*). Il rifiuto a fornire i dati richiesti con tale simbologia (o la successiva opposizione integrale e/o parziale al loro trattamento), determinerà l'impossibilità di procedere alla Registrazione, alla stipula del contratto o alla fruizione degli altri servizi offerti.

Quando i dati non sono contrassegnati da alcun simbolo, i medesimi hanno natura meramente facoltativa e l'eventuale mancata compilazione dei campi a loro destinati non determinerà alcuna conseguenza.

3.2 Il conferimento dei dati resta sempre facoltativo e non necessario per i trattamenti relativi alle attività di marketing così come per i trattamenti relativi alle analisi ed elaborazioni sulle abitudini, sulle preferenze e le scelte di consumo (profilazione), alla verifica della qualità e dell'efficacia dei servizi di assistenza clienti nonché per la comunicazione a società del Gruppo Coop Alleanza 3.0 o del sistema Coop per loro finalità di profilazione e/o di marketing. Il diniego all'utilizzo dei dati per tali finalità non avrà alcuna conseguenza sui rapporti contrattuali in essere, ma potrà non consentire in campo commerciale, di erogare specifiche attività e servizi in quanto mirati e dedicati anche al singolo Interessato, o di ricevere offerte mirate dai soggetti terzi anzi detti.

3.3 Il rilascio di eventuali consensi, quando previsti, si realizza tramite appositi check-box o riquadri specifici in cui l'Interessato potrà esprimere la propria scelta tra le opzioni presenti o tramite risposte ad esplicitate richieste vocali effettuate telefonicamente. L'Interessato potrà, in ogni caso, revocare i consensi eventualmente prestati o opporsi al trattamento, contattando ALG all'indirizzo e-mail:

servizioclienti@accendilucegas.it, al numero verde 800 208468 o attraverso apposita sezione presente sul Sito.

4. MODALITA' DI TRATTAMENTO

Il trattamento dei Dati sarà principalmente effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici o comunque automatizzati, ed, in subordine, con mezzi manuali, secondo le modalità e con mezzi idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi, in conformità di quanto previsto dal GDPR.

I dati saranno altresì gestiti e protetti in ambienti il cui accesso è sotto costante controllo.

5. TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I dati personali dei Clienti saranno trattati per tutta la durata del contratto e, in genere, per i 10 anni successivi alla sua cessazione per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge (fatte salve esigenze di conservazione ulteriore, poste dalla normativa vigente, necessarie ad es. alla tutela in via giudiziaria nonché, relative all'evasione di eventuali istanze pervenute da Autorità pubbliche) nonché di tutti gli obblighi derivanti dal contratto (ad es.: contabili, fiscali, ecc..).

I dati personali degli Utenti che visitano e interagiscono con il Sito saranno trattati per il tempo strettamente necessario a fornire i servizi e/o le risposte richiesti/e.

I dati personali saranno conservati e trattati da ALG per le c.d. finalità di marketing diretto e di profilazione per il periodo di tempo consentito dalla legge e dalle prescrizioni del Garante per la Protezione dei Dati Personali (rispettivamente 24 e 12 mesi). Nel caso di richieste di cancellazioni, modifiche o opposizioni da parte dell'Interessato, i Dati saranno conservati esclusivamente per finalità amministrative e gestionali per un periodo non superiore a 45 giorni, fatti salvi eventuali specifici obblighi di legge sulla conservazione di documentazione contabile o per finalità di pubblica sicurezza. Decorso tale periodo, i Dati saranno definitivamente cancellati o trasformati in forma anonima.

6. AMBITO DI COMUNICAZIONE DEI DATI

6.1 I Dati, trattati per le finalità di cui all'art. 2 che precede, potranno essere comunicati a:

a) soggetti interni ad ALG, per le finalità di rispettiva competenza, che tratteranno i dati in qualità di persone espressamente autorizzate dal Titolare al trattamento dei dati, quali dipendenti e/o collaboratori;

b) soggetti esterni ad ALG, opportunamente nominati, che tratteranno i dati, in qualità di Responsabili del trattamento, quali:

- società incaricate da ALG dell'invio di comunicazioni commerciali tramite sistemi automatizzati (quali e-mail, SMS, canali social) o tradizionali (quali posta e telefono);

- società, consulenti o professionisti eventualmente incaricati dell'installazione, della manutenzione, dell'aggiornamento e, in generale, della gestione degli hardware e software di ALG o di cui la stessa si serve per l'erogazione dei propri servizi;

- società, consulenti o professionisti (quali ad es. studi di consulenza legale, amministrativa e fiscale, ecc.), qualora la comunicazione risulti necessaria o funzionale al corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti in relazione ai servizi prestati nonché degli obblighi derivanti dalla legge.

c) soggetti terzi, Autonomi Titolari, che tratteranno, previo specifico consenso dell'Interessato, i dati per loro finalità di comunicazione commerciale e/o di profilazione (società del Gruppo Coop Alleanza 3.0 o del sistema Coop)

I Suoi dati potranno inoltre essere comunicati a soggetti terzi, Autonomi Titolari, per eventuali obblighi di legge o per specifiche richieste dell'Autorità Giudiziaria e/o di Pubbliche Autorità.

6.2 Trasferimento transfrontaliero di dati personali all'estero - In taluni specifici casi, i dati personali potrebbero essere anche trasferiti

all'estero, presso soggetti aventi sede anche in Paesi al di fuori dell'UE (ad es.: utilizzo da parte di ALG di servizi "cloud" presso fornitori con propri server collocati all'estero; eventuale elaborazione all'estero dei dati utilizzati per finalità di marketing e di profilazione; invio di e-mail tramite provider di posta elettronica i cui server siano collocati all'estero, perlopiù in Paesi europei e negli Stati Uniti). In tale eventualità, il trasferimento di dati all'estero avverrà esclusivamente nell'ambito e nel rispetto delle clausole contrattuali standard di cui al Capo V del GDPR.

6.3 Diffusione dei dati - In nessun caso i dati personali, oggetto della presente informativa, potranno essere diffusi a soggetti indeterminati.

7. TITOLARE DEL TRATTAMENTO E RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Il Titolare del trattamento è Alleanza Luce & Gas S.p.A., Società soggetta alla Direzione e Coordinamento di Energia Pulita S.r.l., con sede legale in Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007 n. 13, Bologna (BO), C.F. e P. IVA 03386091205, R.E.A. di Bologna n. 515162, capitale sociale € 4.850.000 I.V., e-mail: servizioclienti@accendilucegas.it, fax 051/6376199, numero verde 800 208468.

L'Interessato potrà inviare qualsiasi istanza, anche ai sensi dell'art. 8 che segue, relativa al trattamento dei suoi dati personali, indirizzandola al Responsabile della Protezione dei Dati all'indirizzo e-mail: DataProtectionOfficer@alleanzalucegas.it.

8. I DIRITTI DELL'INTERESSATO

Se consentito dalla normativa applicabile, l'Interessato ha diritto di:

- accedere ai suoi dati personali e conoscerne l'origine, le finalità e gli scopi del trattamento, i dati del titolare del trattamento, del responsabile del trattamento e i soggetti a cui potranno essere divulgati;

- revocare il consenso in qualunque momento, nel caso in cui questo costituisca la base del trattamento. In ogni caso, la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca stessa;

- aggiornare o rettificare i suoi dati personali in modo che siano sempre accurati;

- chiedere la cancellazione dei suoi dati personali dalle banche dati e/o dagli archivi del titolare nel caso in cui non siano più necessari per le finalità indicate in precedenza;

- limitare il trattamento dei suoi dati personali in talune circostanze, ad esempio laddove ne abbia contestato l'esattezza, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificarne l'accuratezza;

- ottenere i suoi dati personali in formato elettronico;

- opporsi al trattamento dei suoi dati personali o richiedere di interromperlo per ciascuna delle finalità innanzi indicate. A seguito di tale richiesta, il Titolare del trattamento non potrà più procedere al trattamento dei dati personali, fatti salvi i casi in cui le leggi ed i regolamenti lo consentano. Il diritto di opposizione dell'Interessato al trattamento dei propri dati personali per la finalità di marketing, effettuato attraverso modalità automatizzate di contatto, si estende a quelle tradizionali. Resta salva la possibilità per l'Interessato di esercitare tale diritto in parte, ossia, in tal caso, opponendosi, ad esempio, al solo invio di comunicazioni promozionali effettuato tramite strumenti automatizzati.

L'Interessato potrà far valere i propri diritti rivolgendosi al Titolare del trattamento, mediante comunicazione scritta da inviarsi al Responsabile della Protezione dei dati indicato al punto precedente.

L'Interessato, inoltre, ha diritto di presentare un reclamo all'Autorità di controllo incaricata della protezione dei dati.

Aggiornata al 01/02/2025