

PRIVACY POLICY ALLEANZA LUCE & GAS S. P. A.

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 privacy policy 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). 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 <https://www.accendilucegas.it/> è di proprietà di ALG con sede legale in Via Villanova 29/7, 40055 – Villanova di Castenaso (BO), Iscritta al Registro delle Imprese di Bologna n. 515162, C.F. e P.I. 03386091205.

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 è disponibile il servizio di Store Locator finalizzato 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, tramite la posizione IP. Il servizio è fruibile da computer e/o dispositivo mobile ed è fornito e gestito da un soggetto esterno (Google Inc. tramite Google Maps). L'utente potrà modificare in ogni momento le impostazioni sulla geolocalizzazione mediante le impostazioni del proprio dispositivo. I dati relativi alla posizione del dispositivo non saranno da noi raccolti e/o conservati. ALG non riceve e non tratta questi dati.

Ciò premesso, con la presente ALG fornisce all'Interessato le seguenti informazioni:

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. La presente

informativa è modificabile in qualsiasi momento, La preghiamo di verificare – in fondo al presente documento - la data di ultima revisione. Qualunque cambiamento nella presente informativa avrà effetto dalla data di pubblicazione sul Sito.

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, Unicoop Tirreno 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, per richiedere sconti e/o per usufruire di promozioni o convenzioni (**“Dati della Carta Associata”**);
- 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. Finalità 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: i dati di registrazione e di contatto ed i 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: i dati di registrazione e di contatto, i dati anagrafici, i dati della Carta Associata, i dati ottenuti da ricerche di mercato e sondaggi

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: i dati di registrazione e di contatto, i dati anagrafici, i dati di acquisto, i dati di navigazione, i dati della Carta Associata

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: i dati di registrazione e di contatto, i dati anagrafici, i dati di acquisto; i dati catastali, i dati di pagamento

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: i dati di registrazione e/o contatto, i dati anagrafici, i dati di acquisto, i dati catastali, i dati di pagamento, i Dati della Carta Associata

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: i dati di registrazione e/o contatto, i dati anagrafici, i dati di acquisto, i dati catastali, i dati di pagamento

g) 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: i dati di registrazione e di contatto, i dati anagrafici, i dati di acquisto; i dati catastali, i dati di pagamento

h) 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 nominati da ALG, Incaricati o Responsabili del trattamento),

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

i) 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: i dati di registrazione e di contatto ed i dati anagrafici

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), h) 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 i) è la normativa in vigore sul c.d. *Soft Spamming*.

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). 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 Utente, 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'Utente potrà esprimere la propria scelta tra le opzioni presenti o tramite risposte ad esplicitate richieste vocali effettuate telefonicamente. L'utente 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. Modalità 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. In particolare, saranno adottate tutte le misure tecniche, informatiche, organizzative, logistiche e procedurali di sicurezza, in modo che sia garantito un adeguato livello di protezione dei dati previsto dalla legge e siano ridotti al minimo i rischi di distruzione, perdita, di accesso non autorizzato o di trattamento non conforme alle finalità della raccolta, consentendo l'accesso alle sole persone incaricate del trattamento da parte dei titolari del trattamento o dei responsabili da essi stessi designati.

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

5. Tempi di conservazione dei Dati

I Dati saranno conservati per il solo tempo necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti.

In ogni caso, resta inteso che 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. In tali casi, sarà richiesta la cancellazione automatica e/o la trasformazione in forma anonima dei Dati anche da parte dei terzi cui gli stessi siano stati eventualmente comunicati.

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, che tratteranno i dati per conto di ALG, 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 serva 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.

La lista completa e aggiornata dei Responsabili è consultabile presso la sede di ALG.

c) I dati potranno comunque 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'Unione Europea (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, perlomeno in Paesi europei e negli Stati Uniti). In tale eventualità, il trasferimento di dati all'estero avverrà esclusivamente nell'ambito e nel rispetto delle previsioni 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 Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa con Sede Legale in Via Villanova n. 29/7, 40055 Villanova di Castenaso (BO) ed Uffici in Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007 n. 13, 40127 Bologna (BO), C.F. e P. IVA 03386091205, R.E.A. di Bologna n. 515162, capitale sociale 5.000.000 I.V., e-mail: servizioclienti@accendilucegas.it, fax 051/6376199, numero verde 800 208468. L'utente 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@alleanzalucesgas.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 e in

particolare nello Stato membro in cui risiede o lavora abitualmente o in cui si è verificata la presunta violazione.

Si specifica che la presente informativa potrà essere integrata con ulteriori elementi/indicazioni, per soddisfare al meglio qualunque esigenza conoscitiva dell'Interessato in materia "Privacy" e per assecondare l'evoluzione normativa.

25 MAGGIO 2018