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 A2A Energia S.p.A. con sede legale a Milano in Corso di Porta Vittoria 4, iscritta nel Registro delle Imprese di Milano col seguente numero di codice fiscale e Partita IVA 12883420155, R.E.A. Milano n.1592687 (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.
Convertire, per Sua scelta, una nota di credito in buoni spesa.	
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 la Sua solvibilità e valutare il Suo merito creditizio anteriormente o nel corso del rapporto contrattuale (anche per la prevenzione delle frodi).	
Consentire la registrazione all'area clienti web/app e permettere all'utente i successivi accessi (login).	
Migliorare i servizi erogati, analizzarne la qualità e verificarne il livello di gradimento anche tramite chiamate registrate. 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.	Il legittimo interesse del Titolare a garantire un elevato livello qualitativo e di efficientamento di gestione dei propri processi.
Gestire e mantenere una black list creditizia	Il legittimo interesse cogente del Titolare a minimizzare o prevenire il rischio di insolvenza della

Cedere a terzi eventuali crediti. Svolgere valutazioni finalizzate all'applicazione di prezzi di rinnovo	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, inviare promemoria di acquisto circa processi di sottoscrizione web avviati e non conclusi, nonché contattarla per concordare eventuali appuntamenti in presenza (marketing).	Il consenso da Lei liberamente espresso.
Effettuare studi e ricerche di mercato, inviare materiale pubblicitario e informazioni commerciali su prodotti e servizi di altre società facenti parte o meno del gruppo A2A (marketing su prodotti di terzi).	
Analizzare le Sue abitudini e scelte di consumo (profilazione a scopo di marketing) allo scopo di offrirSe prodotti e servizi sempre più in linea con le Sue esigenze.	
Svolgere attività di manutenzione dei sistemi informatici.	Il legittimo interesse del Titolare a garantire il corretto ed efficiente funzionamento dei sistemi informatici
AddebitarLe in bolletta il canone di abbonamento Rai. 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.
Difendere un diritto in sede giudiziaria e prevenire le frodi	Il legittimo interesse del Titolare alla difesa e alla prevenzione dalle frodi
Rilevare la posizione del Suo dispositivo per veicolarLe specifiche promozioni e informazioni (ad es. indicarLe lo Store del Titolare più vicino a Lei)	Il consenso da Lei liberamente espresso.

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 anche 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 e costituisce il suo "giudizio complessivo di solvibilità".

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".

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.

Fermo quanto indicato nel paragrafo 9, i dati derivanti dalla consultazione del SIC "EURISC" e costituenti l'"indice sintetico di solvibilità" sono conservati da A2A Energia per 30 giorni dall'elaborazione del dato, per le finalità sopra riportate; i dati relativi, invece, al suo "giudizio complessivo di solvibilità" sono aggiornati ogni 24 mesi sulla base delle informazioni più recenti disponibili, e tengono anche conto delle informazioni legate allo stato contabile del rapporto in essere con A2A Energia (comprese quelle relative alla puntualità dei Suoi pagamenti e alla Sua esposizione debitoria anche residua), sia in senso negativo che positivo.

In relazione al mantenimento di una black list interna creditizia, 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.

Si precisa che, con riferimento alle forniture rientranti nel Servizio a Tutele Graduali di cui alla delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente – ARERA n. 362/2023/R/eel, non è prevista la valutazione creditizia pre-contrattuale.

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);
- eventuali dati relativi a interessi, passioni e stili di vita
- dati relativi alla fornitura (es. tipologia fornitura, POD, coordinate geografiche del punto di fornitura, consumi);
- dati relativi alla geolocalizzazione (es. tramite APP)
- 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, alla cessione del credito;
- 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 sociosanitario 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, PEC, SMS, applicazioni web e telefonate senza operatore.
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 a scopo di marketing (analisi delle abitudini e delle scelte di consumo) avviene mediante un processo non completamente automatizzato (tramite un sistema informatico ed è previsto l'intervento umano).
Fermo quanto indicato nel paragrafo 9, i Suoi dati personali potranno essere trattati per finalità di profilazione anche a livello commerciale, previo Suo apposito consenso, fino a 48 mesi dalla raccolta dei dati stessi.
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 mediante un processo parzialmente automatizzato che richiede l'intervento umano.
Il consenso da Lei eventualmente rilasciato in relazione alla geolocalizzazione del Suo dispositivo (per es. tramite l'APP del Titolare) consentirà ad A2A Energia di effettuare tale trattamento fino a 24 mesi dalla cessazione del contratto (se cliente) ovvero fino a 24 mesi dalla raccolta del consenso stesso (se prospect, ovvero potenziali clienti).
Fermo quanto indicato nel paragrafo 9, i Suoi dati personali possono essere utilizzati per finalità di controllo qualitativo delle telefonate o delle chat occorse con gli operatori di A2A Energia fino ad un massimo di sette giorni dal verificarsi della telefonata o della chat stessa. Oltre tale lasso di tempo, i Suoi dati non saranno utilizzati per tale finalità, ma saranno conservati conformememente alle tempistiche di conservazione dei dati relativi al Suo contratto per garantire la corretta esecuzione dello stesso e la risoluzione di eventuali controversie o contestazioni.

Si precisa, con riferimento alla finalità di registrazione e navigazione dell'area clienti web/app personale, che tale trattamento è applicabile unicamente agli interessati che scelgano volontariamente di registrarsi all'area riservata online, fruibile sia tramite sito web "www.a2a.it" sia tramite applicazione mobile "MyA2A". 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.). Limitatamente ai casi in cui il login sia eseguito mediante l'applicazione mobile "My A2A", i dati potranno essere trattati anche per consentire l'identificazione tecnica del dispositivo mediante il quale si stia accedendo all'area riservata, ed inviare all'utente una notifica laddove quest'ultimo sia differente da quelli precedentemente utilizzati e registrati,

Infine, in conformità alle disposizioni di legge vigenti, ti informiamo che A2A Energia, 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 e invio di fatture, istituti bancari, società di servizi di incasso, società che acquistano crediti, altre società di vendita di energia elettrica e/o gas che subentrino ad A2A Energia 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 A2A Energia 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?

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

Trattamento	**Periodo di Conservazione**
i dati necessari alla gestione del contratto, comprese le informazioni su cui si basa il calcolo dell'indice di solvibilità	10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione.
i dati necessari alle richieste formulate dai prospect (ovvero potenziali clienti)	5 anni dalla formulazione della richiesta del prospect per eventuali richieste da parte delle competenti Autorità e/o degli interessati.
il "giudizio complessivo di solvibilità"	5 anni dalla cessazione del contratto/dall'ultimo adempimento legato al contratto.
dati di interessi, passioni e stili di vita	Fino cessazione/ultimo adempimento legato al contratto.
Dati relativi alla geolocalizzazione (es. tramite APP)	24 mesi dal conferimento del dato.
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; oppure 10 anni dalla richiesta di cancellazione dell'area.
	Se prospect: 2 anni dall'ultimo accesso, in caso di registrazione slegata da qualsiasi contratto attivo.

In caso di contenzioso o pre-contenzioso, tutti i tempi di conservazione sopra indicati, ad eccezione dei dati di interessi,passioni e stili di vita, 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, profilazione e geolocalizzazione. 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, MMS, fax, fonie, e-mail, PEC, 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@a2aenergia.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 le sole finalità di marketing e profilazione (es. interessi e passioni) 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 relativi alla geolocalizzazione sono raccolti mediante il Suo dispositivo, previa abilitazione da parte Sua della relativa funzionalità.
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. Qualora decida di registrarsi a detta Area mediante le credenziali di un social network e altre piattaforme (Apple, Facebook, Google), i dati sono legittimamente acquisiti direttamente da tali social network in conformità alle autorizzazioni da Lei rilasciate agli stessi.

12. 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 complessivo 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 a2a.it può sempre trovare l'ultima versione aggiornata dell'Informativa privacy.