

## Informativa estesa sul trattamento dei dati personali Clienti effettivi, Clienti potenziali

(Art. 13 Regolamento UE 27 Aprile 2016, n. 679 in materia di protezione dei dati personali "GDPR")

### Titolare del trattamento:

Il Titolare del trattamento è **PROMETEO S.P.A.**, con sede in **Via Trieste 2 - 60124, Ancona (AN) - Italia** (P.iva: **IT02089000422**).  
I nostri dati di contatto: **info@estraprometeo.it, prometeo@cert.estraprometeo.it**.

### Responsabile della Protezione dei Dati (DPO):

Il Titolare del trattamento ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati che puoi contattare per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali e per l'esercizio dei tuoi diritti al seguente indirizzo e-mail: **dpo@estraspa.it**.

### Trattamenti e finalità:

<b>(#SSI1) Gestione clienti e presa in carico nuovi clienti</b>	
<b>Finalità:</b> (LI-00) per attività necessarie per garantire la sicurezza informatica dei dati personali (ad es. la capacità di una rete o dei server ad essa connessi di resistere ad eventi imprevisti o atti colposi o dolosi che compromettano la disponibilità, l'autenticità, l'integrità e la riservatezza dei dati personali conservati o trasmessi).	<b>Base giuridica:</b> Legittimo interesse (art 6 GDPR lett. f)
(LI-01) per la trasmissione di un numero limitato di comunicazioni commerciali per la promozione diretta di prodotti/servizi analoghi a quelli acquistati dal cliente (c.d. Softspam).	Legittimo interesse (art 6 GDPR lett. f)
(LI-02) ricerche di customer satisfaction dei servizi commerciali o prodotti offerti, anche al fine di riscontrare il gradimento dell'interessato e svolgere attività di analisi per migliorare la qualità dei servizi e dei prodotti.	Legittimo interesse (art 6 GDPR lett. f)
(COM01) per il perfezionamento e la gestione del rapporto contrattuale (amministrativa/contabile), per l'erogazione della prestazione contrattuale (erogazione del servizio), la gestione del credito, di reclami, di eventuali contenziosi etc.	Adempiere ad obblighi contrattuali e di legge (art 6 GDPR lett. b e c)
(MK1) cedere i dati personali a società del gruppo per consentire autonome finalità di marketing diretto nell'ambito del settore di luce, gas, energia elettrica, servizi idrico e rifiuti., per inviare comunicazioni commerciali e newsletter tramite e-mail, messaggistica elettronica, altre forme di comunicazione a distanza, ovvero tramite posta cartacea o telefonata diretta con operatore salvo l'esercizio del diritto di opposizione mediante iscrizione nel Registro istituito con Decreto del Presidente della Repubblica.	Consenso - espresso dalla persona fisica (intesa come interessato) o dalla persona giuridica: per quest'ultima colui che rilascia il consenso deve essere munito di idonei poteri volti a rappresentare la volontà della Società/Ente/Associazione
(MK8) profilazione: svolgimento di attività, automatizzate e non automatizzate, volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato al fine di offrire prodotti o servizi conformi ai suoi interessi.	Consenso - espresso dalla persona fisica (intesa come interessato)
(TAR1) Accesso tariffe agevolate e/o all'ottenimento di condizioni contrattuali applicabili a soggetti vulnerabili, (MK) Marketing diretto, customer satisfaction e ricerche di mercato verso i clienti effettivi mediante contatti telefonici (MK2), posta ordinaria (MK3), e-mail (MK4), sms (MK5), app mobile (MK6).	Consenso - espresso dalla persona fisica (intesa come interessato) o dalla persona giuridica: per quest'ultima colui che rilascia il consenso deve essere munito di idonei poteri volti a rappresentare la volontà della Società/Ente/Associazione
<b>(#SSI2) Gestione potenziali clienti e acquisizione nuovi contratti</b>	
<b>Finalità:</b> (MKP) per la formulazione dell'offerta commerciale su richiesta dell'interessato. (RSW) Registrazione al/ai sito/i web societario/i.	<b>Base giuridica:</b> Adempiere ad obblighi contrattuali e di legge (art 6 GDPR lett. b e c) Esecuzione di un contratto e/o misure precontrattuali dati trasmessi all'atto della registrazione al sito del Titolare sono trattati per dar corso alla richiesta di creare un account personale utile alla fruizione dei servizi offerti dal Titolare mediante il sito ed accedere al portale on line (p.e. pagamento fattura e sportello online)
(LI-00) per attività necessarie per garantire la sicurezza informatica dei dati personali (ad es. la capacità di una rete o dei server ad essa connessi di resistere ad eventi imprevisti o atti colposi o dolosi che compromettano la disponibilità, l'autenticità, l'integrità e la riservatezza dei dati personali conservati o trasmessi).	Legittimo interesse (art 6 GDPR lett. f)
(MK1) cedere i dati personali a società del gruppo per consentire autonome finalità di marketing diretto nell'ambito del settore di luce, gas, energia elettrica, servizi idrico e rifiuti., per inviare comunicazioni commerciali e newsletter tramite e-mail, messaggistica elettronica, altre forme di	Consenso - espresso dalla persona fisica (intesa come interessato) o dalla persona giuridica: per quest'ultima colui che rilascia il consenso deve essere munito di idonei

comunicazione a distanza, ovvero tramite posta cartacea o telefonata diretta con operatore salvo l'esercizio del diritto di opposizione mediante iscrizione nel Registro delle Opposizioni.

poteri volti a rappresentare la volontà della Società/Ente/Associazione

## Tipologia dei dati trattati:

### (#SSI1) Gestione clienti e presa in carico nuovi clienti

**Tipologia dati obbligatori:** [GDC-01] Dati personali identificativi anagrafici e di contatto cliente (es.: nome, cognome, cod. fisc., P.IVA, telefono, etc.), [GDC-02] Dati di fornitura (es.: tipo fornitura, energia, gas, tlc, servizi energia, consumi, indirizzo di fornitura) e informazioni in ordine ai rifiuti prodotti e ai servizi di igiene urbana richiesti, [GDC-03] Dati personali economici e finanziari (es.: mod. pagamento, iban, etc.), [GDC-04] Dati creditizi (es.: informazioni per accertare la solvibilità del cliente etc.), [LI-00] Dati trattati per garantire la sicurezza dei dati (es.: dati anagrafici, accessi logici), [LI-01] Legittimo interesse: Dati di contatto dei clienti per attività di softspam (es.: dati anagrafici, email, etc.).

Il mancato conferimento dati comporta l'impossibilità per il Titolare di dar seguito ai trattamenti legati alla conclusione ed alla gestione del contratto con conseguente impossibilità di erogazione dei servizi richiesti.

**Tipologia di dati trattati sulla base del consenso:** [MK-01] Dati personali del cliente (es.: nome, cognome, cod. fisc., P.IVA, tel. fisso e/o mobile, indirizzo email, etc.), [PROO] Dati identificativi, Dati demografici, Dati relativi agli interessi e ai comportamenti (profilazione marketing e sondaggi), [PROO1] Dati di tracciamento, Dati di traffico e Dati di localizzazione (profilazione canali digitali), [TAR-01] Dati personali e/o sensibili necessari per verifica ed attivazione tariffe agevolate secondo norme e regolamenti [GDC-05] Dati particolari del cliente ove necessari per il riconoscimento di agevolazioni in forza di obblighi di legge (es.: dati relativi allo stato di salute, etc.).

Il conferimento dei dati personali per le finalità basate sul consenso ha natura facoltativa ed in assenza di espresso consenso non sarà possibile inviare all'interessato comunicazioni promozionali o offerte commerciali o survey (indagini), senza alcuna conseguenza per le finalità principali legate all'esecuzione o instaurazione del contratto.

In caso di mancato conferimento del consenso per il trattamento dei dati particolari ciò potrà avere effetti sull'esecuzione del contratto, quali l'impossibilità di attivare le agevolazioni previste dalla normativa.

### (#SSI2) Gestione potenziali clienti e acquisizione nuovi contratti

**Tipologia di dati trattati:** [GDC-01] Dati identificativi anagrafici e di contatto cliente (es.: nome, cognome, cod. fisc., P.IVA, telefono, etc.), [GDC-02] Dati relativi alla di fornitura per il perfezionamento del contratto e la gestione del rapporto (es.: tipo fornitura, informazioni sui consumi, indirizzo e numero civico per l'esecuzione del servizio, indirizzo di recapito fatture, ecc.), [GDC-03] Dati economici e finanziari (es.: mod. pagamento, iban, etc.), [MKCC-01] Dati personali potenziale cliente o prospect assistenza tramite chatbot (es.: cod. fisc., part.IVA, tel. fisso, etc.), [MKR-01] Dati personali del potenziale cliente o prospect (es.: nome, cognome, tel. fisso e/o mobile), [GDC-04] Dati creditizi (es.: informazioni per accertare la solvibilità del cliente etc.), [GDC-05] Dati particolari del cliente ove necessari per il riconoscimento di agevolazioni in forza di obblighi di legge (es.: dati relativi allo stato di salute, ecc.), [GDC-04] Dati creditizi (es.: informazioni per accertare la solvibilità del cliente etc.).

Il conferimento dei dati necessari alla fase precontrattuale, che potrà portare o meno ad una instaurazione del contratto, è facoltativo, ma necessario e in caso di mancato conferimento non sarà possibile per il Titolare procedere con la fase di valutazione dell'instaurazione di un eventuale contratto.

Il conferimento dei dati personali per le finalità basate sul consenso ha natura facoltativa ed in assenza di espresso consenso non sarà possibile inviare all'interessato comunicazioni promozionali o offerte commerciali o survey (indagini).

## Periodo di conservazione dei dati personali:

### (#SSI1) Gestione clienti e presa in carico nuovi clienti

Categoria di dati personali	Periodo di conservazione
[GDC] Dati contrattuali Cliente: Dati personali trattati nel rapporto contrattuale del cliente (identificativi, di fornitura, economici e creditizi)	I dati sono conservati per il periodo strettamente necessario alla realizzazione delle finalità di trattamento del Titolare e sono conservati per ulteriori 10 (dieci) anni dalla cessazione del rapporto e/o dall' erogazione del servizio di fornitura/prodotto. Sono fatti salvi i casi in cui si rendesse necessario far valere in giudizio i diritti derivanti dal contratto, nel qual caso i dati necessari per tali finalità saranno trattati per il tempo indispensabile al loro perseguimento.
[MK] Dati utilizzati per attività di marketing verso i clienti effettivi.	I dati anagrafici utilizzati per la trasmissione di offerte commerciali sono conservati per tutta la durata del consenso e comunque non oltre 24 mesi successivi dalla cessazione del rapporto contrattuale.
[PROO] Dati demografici, informazioni relative ai comportamenti e interessi per la profilazione marketing e per sondaggi di mercato.	I dati sono conservati per un periodo massimo di 12 (dodici) mesi a decorrere dalla data di raccolta del consenso.
[PROO1] Dati di tracciamento, dati di traffico e dati di localizzazione per la profilazione sui canali digitali.	I dati sono conservati per un periodo massimo di 12 (dodici) mesi a decorrere dalla data di raccolta del consenso.

### (#SSI2) Gestione potenziali clienti e acquisizione nuovi contratti

Categoria di dati personali	Periodo di conservazione
[MKO] Marketing operazioni a premi: Dati raccolti e trattati nell'ambito di Concorsi e/o Operazioni a premi, per	I dati personali trattati dal Titolare vengono conservati per il tempo necessario al compimento delle attività legate alla manifestazione a premi e fino ai dieci anni successivi alla sua conclusione (ai sensi dell'art. 2946 c.c.) e comunque da quando i diritti che da esso dipendono possono essere fatti valere (ai sensi dell'art. 2935 c.c.); nonché per l'adempimento degli

la gestione del Concorso o dell'Operazione.	obblighi (es. quelli fiscali e contabili) che rimangono anche dopo la conclusione del contratto (ai sensi dell'art. 2220 c.c.), ai cui fini il Titolare deve conservare solo i dati necessari per il perseguimento di tali finalità.
[MKP] Marketing Prospect: Dati utilizzati per attività di marketing verso i prospect.	I dati anagrafici trattati per finalità di marketing sono conservati per 36 (trentasei) mesi dalla data del rilascio del consenso e quest'ultimo resta valido per lo stesso periodo, fatto salvo il diritto dell'interessato alla revoca del consenso. Nel caso si rendesse necessario far valere in giudizio i diritti del titolare, i dati necessari per tale finalità saranno trattati per il tempo indispensabile al loro perseguimento.
[MKR] Marketing: Dati utilizzati per il servizio "Richiamami" per attività di Marketing precontrattuali.	I dati personali trattati dal Titolare vengono conservati fino a che non siano state perseguite le finalità del trattamento, nel rispetto dei principi di proporzionalità e necessità, e comunque per un periodo non superiore a 90 giorni. Il suddetto termine discende dalla necessità di documentare eventuali reclami e/o richieste di chiarimento degli interessati. Nel caso si rendesse necessario far valere in giudizio i diritti del titolare, i dati necessari per tali finalità saranno trattati per il tempo indispensabile al loro perseguimento.

### **Modalità di trattamento**

I dati sono trattati con modalità cartacea, informatica e telematica, e sono assicurate misure di sicurezza adeguate. Il trattamento dei dati è eseguito da personale o da responsabili esterni del trattamento appositamente autorizzati che operano in base a precise istruzioni, finalizzate a garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati.

### **Trasferimento verso paesi terzi**

I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dello S.E.E.

### **I diritti dell'interessato - reclamo**

In qualità di interessato potrà esercitare i diritti previsti dall'art. 7 comma 3 e dagli artt. 15 e ss. del Regolamento Europeo (UE) 2016/679 (di accesso, di rettifica, di cancellazione, di limitazione, di opposizione e di portabilità).

Il Titolare procede senza ritardo e, comunque, entro un mese dal ricevimento della richiesta. Il termine può essere prorogato di due mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste ricevute, previa motivazione.

Si ricorda che l'interessato può revocare in qualsiasi momento il consenso eventualmente prestato contattandoci ai seguenti indirizzi mail: **info@estraprometeo.it**, **prometeo@cert.estraprometeo.it**.

Fatta salva ogni altra azione, è possibile proporre un reclamo all'Autorità di controllo competente, ovvero a quella che svolge i suoi compiti ed esercita i suoi poteri dove l'interessato ha la residenza abituale o lavora o, se diverso, nello Stato membro dove è avvenuta la violazione del Regolamento (UE) n. 2016/679.