

Informativa clienti effettivi

Chi siamo e cosa facciamo dei tuoi dati personali?

La E.S.TR.A. S.p.A., con sede in (59100) Prato (PO), via U. Panziera, n. 16, in qualità di titolare del trattamento, si preoccupa della riservatezza dei tuoi dati personali e di garantire ad essi la protezione necessaria da ogni evento che possa metterli a rischio di violazione.

La E.S.TR.A. S.p.A. mette in pratica al fine policy e prassi aventi riguardo alla raccolta e all'utilizzo dei dati personali e all'esercizio dei diritti che ti sono riconosciuti dalla normativa applicabile. La E.S.TR.A. S.p.A. ha cura di aggiornare le policy e le prassi adottate per la protezione dei dati personali ogni volta che ciò si renda necessario e comunque in caso di modifiche normative e organizzative che possano incidere sui trattamenti dei tuoi dati personali.

Responsabile della protezione dei dati (DPO):

La E.S.TR.A. S.p.A. ha nominato un responsabile della protezione dei dati che puoi contattare se hai domande sulle policy e le prassi adottate da E.S.TR.A. S.p.A. I dati di contatto del responsabile della protezione dei dati sono i seguenti:

dpo@estraspa.it

Come raccoglie e tratta i tuoi dati la E.S.TR.A. S.p.A.?

La E.S.TR.A. S.p.A. raccoglie e/o riceve le informazioni che ti riguardano, quali:

- o nome; cognome; luogo e data di nascita; codice fiscale; indirizzo fisico;
- o partita iva;
- o indirizzo telematico;
- o numero di telefono fisso;
- o numero di telefono mobile;
- o modalità di pagamento

Essi servono a E.S.TR.A. S.p.A. per dar seguito alla gestione del contratto di compravendita e all'adempimento degli obblighi di legge e di regolamento a cui la E.S.TR.A. S.p.A. è tenuta in funzione dell'attività esercitata. La comunicazione dei tuoi dati personali avviene principalmente nei confronti di terzi e/o destinatari la cui attività è necessaria per il corretto svolgimento del servizio prestato o per migliorare l'offerta dei prodotti che la E.S.TR.A. S.p.A. ti offre, e anche per rispondere a determinati obblighi di legge o prescritti per il controllo e la vigilanza dell'attività svolta da E.S.TR.A. S.p.A. nei confronti delle autorità competenti. Ogni comunicazione che non risponde a tali finalità sarà sottoposta al tuo consenso.

I tuoi dati, quali:

nome,

E.S.TR.A. S.p.A. Energia Servizi Territorio Ambiente

Capitale Sociale € 228.334.000,00 i.v. - Numero di iscrizione al Registro Imprese di Prato (PO), P.IVA e C.F. 02149060978 - R.E.A. 505831
www.estraspa.it - estra@estraspa.it - estraspa.cert@pec.estraspa.it

Sede legale

Via U. Panziera, 16 - 59100 Prato
Tel. 0574 872
Fax 0574 872511

Sedi amministrative

Viale Toselli, 9/A - 53100 Siena
Tel. 0577 264511
Fax 0577 46473

Via Igino Cocchi, 14 - 52100 Arezzo
Tel. 0575 9341
Fax 0575 381156

cognome,

indirizzo fisico

indirizzo logico,

numero di telefono mobile,

numero di telefono fisso,

potranno essere trattati anche per finalità di promozione commerciale, per indagini e ricerche di mercato, per finalità di rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, con riguardo ai prodotti e ai servizi che la E.S.TR.A. S.p.A. ti offre solo se tu autorizzi il trattamento e/o se non ti oppone a questo.

La E.S.TR.A. S.p.A. non trasferisce i tuoi dati personali all'estero. I tuoi dati personali non saranno in alcun modo diffusi o divulgati verso soggetti indeterminati e non identificabili neanche come terzi.

Le informazioni personali che ti riguardano saranno trattate per:

1) la gestione del rapporto contrattuale e i conseguenti adempimenti anche normativi

Il trattamento dei tuoi dati personali avviene per dar corso alle attività necessarie a consentire la conclusione del contratto di fornitura, preliminari e conseguenti al tuo acquisto, quali la gestione dell'ordine, la fatturazione e la gestione del pagamento, la trattazione dei reclami e/o delle segnalazioni al servizio di assistenza tecnica, nonché per l'adempimento di ogni altro obbligo discendente dal contratto, quali, la registrazione e l'archiviazione dei tuoi dati personali.

Gli obblighi a cui la E.S.TR.A. S.p.A. deve adempiere in dipendenza del contratto e di normative specifiche che lo disciplinano, sono, tra l'altro quelli di:

- di tenuta della contabilità;
- gestione del contenzioso (inadempimenti contrattuali; diffide; transazioni; recupero crediti; arbitrati; controversie giudiziarie, etc.);

I tuoi dati (quali numero di telefono fisso e/o mobile e indirizzo telematico) saranno altresì trattati per fornirti assistenza sui prodotti oggetto del contratto con la E.S.TR.A. S.p.A.

I tuoi dati personali sono raccolti anche presso terzi quali, a titolo esemplificativo:

- altri titolari del trattamento, es. le società del gruppo di appartenenza di E.S.TR.A. S.p.A.;
- elenchi e registri tenuti da pubbliche autorità o sotto la loro autorità o enti similari in base a specifica normativa nazionale e/o internazionale (p.e. anagrafe, etc.);
- enti privati e pubblici operanti nel settore nell'ambito del territorio nazionale e internazionale con cui il titolare del trattamento ha stabilito rapporti informativi.

I dati personali che la E.S.TR.A. S.p.A. tratta per tale finalità sono, tra gli altri:

- nome, cognome, codice fiscale o partita iva, luogo e data di nascita, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono fisso e/o mobile, etc.

2) per la comunicazione a terzi e destinatari

Il trattamento dei tuoi dati personali avviene in dipendenza del contratto e degli obblighi, anche di legge e/o regolamentari, che ne derivano.

I tuoi dati non saranno comunicati a terzi/destinatari per loro finalità autonome a meno che:

- a. tu ne dia autorizzazione;
- b. sia necessario per l'adempimento degli obblighi dipendenti dal contratto e da norme di legge che lo disciplinano (es. per la difesa dei tuoi diritti, per la denuncia alle autorità di controllo, etc.);
- c. la comunicazione avvenga nei confronti delle società del gruppo cui appartiene la E.S.T.R.A. S.p.A. per fini amministrativi; società di revisione e certificazione del bilancio; rete di agenti di cui E.S.T.R.A. S.p.A. si avvale; istituti bancari per la gestione di incassi e pagamenti; società e studi legali per la tutela dei diritti contrattuali e/o che si occupano di recupero del credito; società di elaborazione dati e di servizi informatici (es. web hosting, data entry, gestione e manutenzione infrastrutture e servizi informatici, etc.);
- d. la comunicazione avvenga nei confronti dell'amministrazione finanziaria e degli enti di vigilanza e controllo nei confronti dei quali la E.S.T.R.A. S.p.A. deve adempiere a specifici obblighi derivanti dall'attività esercitata.

I dati personali che la E.S.T.R.A. S.p.A. tratta per tale finalità sono, tra gli altri:

- nome, cognome, codice fiscale o partita iva, luogo e data di nascita, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono fisso e/o mobile, etc.

3) per l'attività di promozione commerciale

Il trattamento dei tuoi dati personali avviene per proporti prodotti e servizi ulteriori rispetto a quelli acquistati e per inviarti materiale pubblicitario e condurre ricerche di mercato e per finalità di rilevazione del tuo grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi resi e sull'attività svolta da E.S.T.R.A. S.p.A.

Il trattamento dei tuoi dati (quali nome, cognome, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono fisso e/o mobile) può avvenire per:

- e-mail;
- sms;
- contatto telefonico anche senza operatore;
- posta cartacea.

Il trattamento viene svolto da E.S.T.R.A. S.p.A. direttamente o per il tramite di soggetti appositamente esterni autorizzati (call center, società di marketing e di promozione di campagne commerciali, società di direct marketing).

Il trattamento in questione può essere svolto se:

- a. presti il tuo consenso per l'utilizzo dei dati anche con riferimento alle modalità di comunicazione, sia tradizionali che automatizzate, con cui avviene il trattamento;
- b. nel caso il trattamento si svolga mediante contatto con operatore telefonico, sei iscritto al registro delle opposizioni di cui al D.P.R. n. 178/ 2010;
- c. non ti sei opposto al trattamento e/o se, nel caso, non ti sia opposto in maniera specifica e separata all'invio delle comunicazioni attraverso le modalità tradizionali e/o attraverso mezzi automatici.

4) per la comunicazione dei dati a partner e/o alle società del gruppo cui appartiene la E.S.T.R.A. S.p.A. per attività di marketing (diretto, ricerche e indagini di mercato) svolte da questi in via autonoma

La comunicazione dei tuoi dati personali (quali nome, cognome, indirizzo fisico e logico, numero di telefonico mobile e/o fisso) ai partner commerciali (agenti, società operanti nello stesso settore, etc.) di E.S.TR.A. S.p.A. e/o alle società del gruppo cui appartiene può avvenire per finalità di marketing proprie di questi, solo se tu presti il consenso a tale trattamento.

5) per finalità di sicurezza informatica

La E.S.TR.A. S.p.A. tratta, anche per mezzo dei suoi fornitori (terzi e/o destinatari), i tuoi dati personali, anche informatici (es. accessi logici) o di traffico raccolti o ottenuti nel caso di servizi esposti sul sito web di E.S.TR.A. S.p.A. in misura strettamente necessaria e proporzionata per garantire la sicurezza e la capacità di una rete o dei server ad essa connessi di resistere, a un dato livello di sicurezza, a eventi imprevisi o atti illeciti o dolosi che compromettano la disponibilità, l'autenticità, l'integrità e la riservatezza dei dati personali conservati o trasmessi.

A tali fini la E.S.TR.A. S.p.A. prevede procedure per la gestione della violazione dei dati personali (data breach) nel rispetto degli obblighi di legge al cui adempimento è tenuta.

Che cosa succede se non fornisci i tuoi dati?

La E.S.TR.A. S.p.A. se non fornisci i tuoi dati personali relativi alle finalità di cui ai punti 1, 2, 3 e 5, non potrà dar seguito ai trattamenti legati alla gestione del contratto e dei servizi ad esso collegati né agli adempimenti che da essi dipendono; pertanto, l'omessa comunicazione dei dati comporterà l'impossibilità per E.S.TR.A. S.p.A. di erogarti i servizi richiesti.

La E.S.TR.A. S.p.A. ha inteso svolgere alcuni trattamenti in funzione di determinati legittimi interessi che non pregiudicano il tuo diritto alla riservatezza, come quelli che:

- permettono di prevenire incidenti informatici e la notificazione all'autorità di controllo o la comunicazione agli utenti, se necessarie, della violazione dei dati personali;
- permettono la comunicazione dei dati personali alle società del gruppo di appartenenza di E.S.TR.A. S.p.A. per fini amministrativi;
- permettono la comunicazione a terzi/destinatari per attività legate a quelle di gestione del contratto.

Che cosa succede se non dai il tuo consenso al trattamento dei dati personali per finalità di marketing (diretto, ricerche e indagini di mercato, customer satisfaction) proprie di E.S.TR.A. S.p.A. o per la comunicazione a terzi/destinatari per finalità di marketing perseguite da questi in via autonoma?

Il trattamento dei tuoi dati personali non avverrà per tali finalità; ciò non comporterà effetti per il trattamento dei tuoi dati per le finalità principali, né per quello per cui hai già dato il tuo consenso, se richiesto.

Nel caso tu abbia dato autorizzazione e dovessi successivamente revocarla o opposti al trattamento per finalità di marketing, i tuoi dati non saranno trattati più per le attività di marketing, senza che ciò comporti conseguenze o effetti pregiudizievoli per te e per il contratto che hai sottoscritto.

Come e per quanto tempo vengono conservati i tuoi dati?

Il trattamento dei dati che ti riguardano avviene attraverso mezzi e strumenti sia elettronici che manuali messi a disposizione dei soggetti che agiscono sotto l'autorità di E.S.TR.A. S.p.A. e allo

scopo autorizzati e formati. Gli archivi cartacei e soprattutto elettronici dove i tuoi dati sono archiviati e conservati vengono protetti mediante misure di sicurezza efficaci e adeguati a contrastare i rischi di violazione considerati da E.S.TR.A. S.p.A. La E.S.TR.A. S.p.A. provvede alla verifica periodica e costante delle misure adottate, soprattutto per gli strumenti elettronici e telematici, a garanzia della riservatezza dei dati personali per loro tramite trattati, archiviati e conservati.

I dati personali vengono conservati per il tempo necessario al compimento delle attività legate alla gestione del contratto con E.S.TR.A. S.p.A. e per l'adempimento degli obblighi, anche legali, che ne conseguono. Per i dati destinati alle finalità di marketing (diretto, ricerche e indagini di mercato), per cui hai prestato consenso ti è sempre consentito opposti al relativo trattamento e/o di revocare il consenso.

Gli archivi informatici si trovano all'interno dei confini dell'EU (e SEE) e non è prevista la loro connessione o interazione con database locati all'estero.

Come

Il trattamento dei dati è eseguito attraverso supporti cartacei o procedure informatiche da parte di soggetti interni appositamente autorizzati e formati. A questi è consentito l'accesso ai tuoi dati personali nella misura e nei limiti in cui esso è necessario per lo svolgimento delle attività di trattamento che ti riguardano.

La E.S.TR.A. S.p.A. verifica periodicamente gli strumenti mediante i quali i tuoi dati vengono trattati e le misure di sicurezza per essi previste di cui prevede l'aggiornamento costante; verifica, anche per il tramite dei soggetti autorizzati al trattamento, che non siano raccolti, trattati, archiviati o conservati dati personali di cui non sia, o non sia più, necessario il trattamento; verifica che i dati siano conservati con la garanzia di integrità e di autenticità e del loro uso per le finalità dei trattamenti effettivamente svolti.

Dove

I dati sono conservati in archivi cartacei, informatici e telematici situati all'interno dello Spazio economico europeo, e sono assicurate misure di sicurezza adeguate.

I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea. Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di mutare l'ubicazione dei server in Italia e/o Unione Europea e/o Paesi extra-UE. In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.

Quanto tempo

I dati personali trattati da E.S.TR.A. S.p.A. vengono conservati per il tempo necessario al compimento delle attività legate alla gestione del contratto con E.S.TR.A. S.p.A. 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 obblighi (es. quelli fiscali e contabili) che rimangono anche dopo la conclusione del contratto (ai sensi dell'art. 2220 c.c.), ai cui fini la E.S.TR.A. S.p.A. deve conservare solo i dati necessari per il perseguimento di tali finalità. Sono fatti salvi i casi in cui si rendesse necessario far valere in giudizio i diritti derivanti dal contratto, nel qual caso i tuoi dati necessari per tali finalità saranno trattati per il tempo indispensabile al loro perseguimento.

I dati personali trattati da E.S.TR.A. S.p.A. per le finalità di marketing (diretto, ricerche e indagini di mercato) saranno conservati per due anni dalla E.S.TR.A. S.p.A. salvo revoca del consenso che hai prestato e/o salvo opposizione al trattamento.

Con riferimento al trattamento per la rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, i dati verranno conservati per il solo tempo strettamente necessario al perseguimento di detta finalità, ed in ogni caso per un termine non superiore a due anni dalla data di acquisizione del consenso, salvo revoca del consenso che hai prestato e/o salvo opposizione al trattamento.

E' fatto comunque salvo il tuo diritto di opposti in ogni momento ai trattamenti fondati sul legittimo interesse per motivi connessi alla tua situazione particolare.

Quali sono i tuoi diritti?

I diritti che ti sono riconosciuti ti permettono di avere sempre il controllo dei tuoi dati. I tuoi diritti sono quelli di:

- accesso;
- rettifica;
- cancellazione;
- la revoca del consenso;
- limitazione del trattamento;
- opposizione al trattamento;
- portabilità.

I tuoi diritti ti sono garantiti senza oneri e formalità particolari per il loro esercizio che si intende essenzialmente a titolo gratuito. Tu hai diritto:

- ad ottenere una copia, anche in formato elettronico, dei dati di cui hai chiesto l'accesso. In caso dovessi richiedere ulteriori copie, la E.S.T.R.A. S.p.A. può addebitarti un contributo spese ragionevole;
- ad ottenere la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento o anche l'aggiornamento e la rettifica dei tuoi dati personali;
- in tali ipotesi, hai diritto di ottenere che altri titolari del trattamento a cui i tuoi dati siano stati comunicati e comunque i destinatari degli stessi, siano messi a parte da E.S.T.R.A. S.p.A. della tua istanza e dell'esito dell'esercizio dei tuoi diritti affinché anch'essi provvedano a cancellare, sospendere o interrompere il trattamento o a rettificare i tuoi dati, nel rispetto della tua richiesta;
- ad ottenere ogni comunicazione utile in merito alle attività svolta a seguito dell'esercizio dei tuoi diritti senza ritardo e comunque, entro un mese dalla tua richiesta, salvo proroga, motivata e fino a due mesi, che ti dovrà essere debitamente comunicata.

Per ogni ulteriore informazione e comunque per inviare la tua richiesta rivolgiti a E.S.T.R.A. S.p.A. all'indirizzo estraspa@estraspa.it

In sostanza tu, in ogni momento e a titolo gratuito e senza oneri e formalità particolari per la tua richiesta, puoi;

- ottenere conferma del trattamento operato da E.S.T.R.A. S.p.A.;
- accedere ai tuoi dati personali e conoscerne l'origine (quando i dati non sono ottenuti da te direttamente), le finalità e gli scopi del trattamento, i dati dei soggetti a cui essi sono comunicati, il periodo di conservazione dei tuoi dati o i criteri utili per determinarlo;

- revocare il consenso in qualunque momento, nel caso in cui questo costituisca la base del trattamento. La revoca del consenso comunque non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso svolto prima della revoca stessa;
- aggiornare o rettificare i tuoi dati personali in modo che siano sempre esatti e accurati;
- cancellare i tuoi dati personali dalle banche dati e/o dagli archivi anche di backup della E.S.TR.A. S.p.A. nel caso, tra gli altri, in cui non siano più necessari per le finalità del trattamento o se questo si assume come illecito, e sempre se ne sussistano le condizioni previste per legge; e comunque se il trattamento non sia giustificato da un altro motivo ugualmente legittimo;
- limitare il trattamento dei tuoi dati personali in talune circostanze, ad esempio laddove tu ne abbia contestato l'esattezza, per il periodo necessario a E.S.TR.A. S.p.A. per verificarne l'accuratezza. Tu devi essere informato, in tempi congrui, anche di quando il periodo di sospensione si sia compiuto o la causa della limitazione del trattamento sia venuta meno, e quindi la limitazione stessa revocata;
- ottenere i tuoi dati personali, se ricevuti e/o comunque trattati da E.S.TR.A. S.p.A. con il tuo consenso e/o se il loro trattamento avvenga sulla base di un contratto e con strumenti automatizzati, in formato elettronico anche al fine di trasmetterli ad altro titolare del trattamento.

La E.S.TR.A. S.p.A. dovrà procedere in tal senso senza ritardo e, comunque, al più tardi entro un mese dal ricevimento della tua richiesta. Il termine può essere prorogato di due mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste ricevute da E.S.TR.A. S.p.A. In tali casi la E.S.TR.A. S.p.A. entro un mese dal ricevimento della tua richiesta, ti informerà e ti metterà al corrente dei motivi della proroga.

Per ogni ulteriore informazione e comunque per inviare la tua richiesta, rivolgiti a E.S.TR.A. S.p.A. all'indirizzo estraspa@estraspa.it

Come e quando puoi opposti al trattamento dei tuoi dati personali?

Per motivi relativi alla tua situazione particolare, puoi opposti in ogni momento al trattamento dei tuoi dati personali se esso è fondato sul legittimo interesse o se avviene per finalità di marketing (diretto, ricerche e indagini di mercato), inviando la tua richiesta a E.S.TR.A. S.p.A. all'indirizzo estraspa@estraspa.it

Tu hai diritto alla cancellazione dei tuoi dati personali se non esiste un motivo legittimo prevalente rispetto a quello che ha dato origine alla tua richiesta, e comunque nel caso in cui tu ti sia opposto al trattamento per finalità di marketing (diretto, ricerche e indagini di mercato).

A chi puoi proporre reclamo?

Fatta salva ogni altra azione in sede amministrativa o giudiziale, puoi presentare un reclamo all'autorità garante per la protezione dei dati personali (seguendo le istruzioni rese dal Garante medesimo al link: <http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/4535524>), a meno che tu non risieda o non svolga la tua attività lavorativa in altro Stato membro. In tale ultimo caso, o in quello in cui la violazione della normativa in materia di protezione dei dati personali avvenga in altro paese dell'Ue, la competenza a ricevere e conoscere il reclamo sarà delle autorità di controllo ivi stabilite.

Ogni aggiornamento della presente informativa ti sarà comunicato tempestivamente e mediante mezzi congrui e altrettanto ti sarà comunicato se la E.S.TR.A. S.p.A. darà seguito al trattamento dei tuoi dati per finalità ulteriori rispetto a quelle di cui alla presente informativa prima di procedervi e in tempo per prestare il tuo consenso se necessario.

Prestazione del consenso

Se hai ricevuto la presente informativa e ne hai compreso il contenuto, la E.S.TR.A. S.p.A. ti chiede se presti il consenso al trattamento dei tuoi dati personali:

1) 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 informarti informazioni e proporti l'acquisizione di prodotti o servizi mediante e-mail, sms, contatto telefonico con o senza operatore e/o posta ordinaria:

- Sì presto il consenso
- No non presto il consenso

Firma e data _____

2) per la comunicazione dei tuoi dati (nome, cognome, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono fisso e/o mobile) **a partner commerciali (agenti e/o società operanti nello stesso settore) di E.S.TR.A. S.p.A. e/o alle società del gruppo cui appartiene per consentire a questi in via autonoma il trattamento per finalità di marketing** (diretto, ricerche e indagini di mercato):

- Sì presto il consenso
- No non presto il consenso

Firma e data _____