

Informazioni sul trattamento dei dati personali dei Clienti

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (“RGPD”), questo documento descrive i trattamenti dei dati personali effettuati da E-Distribuzione con riferimento ai propri clienti, sia passivi (in prelievo) che attivi (produttori), e ai loro delegati. Alcuni dei trattamenti di seguito elencati interessano altresì gli utenti di fatto delle forniture. Ulteriori trattamenti potranno essere oggetto di specifica e separata informativa.

Titolare del trattamento dei dati personali

Titolare del trattamento è la società e-distribuzione S.p.A., con sede legale in Roma, via Domenico Cimarosa n. 4, Gruppo IVA P. IVA 15844561009, codice fiscale 05779711000 (di seguito il “Titolare” o “E-Distribuzione”).

Responsabile della Protezione dei Dati Personali (RPD)

Il Titolare ha nominato un Responsabile della Protezione dei dati personali (RPD), che può essere contattato all’indirizzo e-mail dpo.e-distribuzione@e-distribuzione.com per le questioni relative alla protezione dei dati personali. Per l’esercizio dei diritti si prega di utilizzare i canali di contatto specificati nel relativo paragrafo.

Oggetto e modalità del trattamento

E-Distribuzione tratta i dati personali dei propri clienti e dei loro delegati per le finalità specificate nel presente documento. Nel caso di clienti persone giuridiche (es. società), i trattamenti rilevanti sono limitati ai dati identificativi e di contatto dei referenti e collaboratori dell’organizzazione.

I dati trattati includono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti tipologie:

- **Dati identificativi:** dati che permettono l’identificazione diretta o indiretta dell’Interessato nelle varie interazioni con il Titolare, come i dati anagrafici (ad esempio: nome, cognome, codice fiscale, ecc.), forniti al momento della sottoscrizione del contratto, del contatto telefonico, ecc.;
- **Dati di misura:** dati di misura delle grandezze elettriche registrati dal misuratore, raccolti, elaborati e validati da E-Distribuzione (ad esempio: consumo di energia elettrica, potenza prelevata, ecc.), quando direttamente o indirettamente riconducibili all’intestatario di una fornitura;
- **Dati relativi alla fornitura:** ad esempio POD, potenza, tensione, stato attivo/cessato/moroso, non disalimentabile, ecc.;
- **Dati di contatto:** dati che consentono di mettersi in contatto con l’Interessato, quali l’indirizzo, l’indirizzo e-mail, il recapito telefonico, ecc. forniti al Titolare in fase di sottoscrizione del contratto o nel corso del rapporto contrattuale, o acquisiti legittimamente dal Titolare stesso, che consentano le comunicazioni necessarie alla gestione del rapporto contrattuale o alla fornitura dei servizi richiesti;
- **Registrazioni telefoniche** delle chiamate al numero verde;
- **Dati economici e finanziari:** dati necessari per gestire i pagamenti delle fatture relative ai servizi di misura o dei preventivi relativi a richieste presentate direttamente a E-Distribuzione, dati relativi a eventuali bonus economici/sociali;
- **Dati di accesso e di utilizzo dei servizi digitali:** dati richiesti in fase di registrazione (es. username e password), accesso e utilizzo dei servizi digitali di E-Distribuzione, come quelli disponibili nell’area riservata del sito web o nell’App;
- **Dati relativi alla firma elettronica semplice:** immagine della sottoscrizione apposta dall’interessato su documenti contrattuali (es. verbali di attivazione connessione), acquisita tramite tablet o smartphone, senza alcuna registrazione di dati biometrici. E-Distribuzione

acquisisce i dati personali oggetto della presente informativa direttamente dai clienti (o da terze parti delegate dagli stessi) nonché dai soggetti autorizzati dalla normativa vigente, attraverso molteplici canali di comunicazione (es. web forms, telefonico, flussi informativi ecc.).

In aggiunta al numero verde 803 500 e al modulo di contatto disponibile sul sito web, E-Distribuzione mette a disposizione dei clienti il servizio di messaggistica privata disponibile sulle pagine ufficiali delle piattaforme social Facebook e Twitter, rispettivamente ai link <https://www.facebook.com/edistribuzione/> e https://twitter.com/ed_help.

L'utilizzo del servizio di messaggistica privata delle piattaforme social è soggetto ai termini e condizioni e alla privacy policy di tali piattaforme, cui si rimanda integralmente; i messaggi acquisiti dagli utenti sono successivamente gestiti dal personale di E-Distribuzione o dai suoi partner in base a quanto previsto nella presente informativa.

Il Titolare ha adottato misure tecniche e organizzative atte ad assicurare un livello di sicurezza adeguato al rischio, secondo quanto previsto dall'art. 32 del RGPD, volte a prevenire e contrastare la perdita dei Dati Personali, nonché usi illeciti o non corretti e accessi non autorizzati.

Finalità e base giuridica del trattamento

E-Distribuzione tratta i dati personali per le seguenti finalità e basi giuridiche:

Finalità	Base giuridica
gestire le attività di fatturazione, incasso e cessione del credito	Esecuzione del contratto
sostituire i contatori elettronici	Esecuzione del contratto
garantire lo sviluppo, l'esercizio, la manutenzione e le connessioni alla rete elettrica	Esecuzione del contratto, obbligo di legge
gestire e garantire l'adempimento degli obblighi previsti dalla normativa e regolazione comunitaria e nazionale, ivi inclusi quelli previsti a carico delle società di Distribuzione (DSO) in tema di efficienza energetica	Obbligo di legge
verificare i gruppi di misura, effettuare la ricostruzione delle misure e le analisi volte all'individuazione delle perdite di energia, anche al fine di accertare eventuali prelievi irregolari, nonché gestire le conseguenti attività	Esecuzione del contratto, legittimo interesse
gestire e documentare le attività di customer care	Esecuzione del contratto, legittimo interesse
verificare la qualità dei servizi offerti da E-Distribuzione, direttamente o tramite i propri partner, al fine di valutarne l'efficacia, migliorare i processi aziendali e la qualità del servizio	Esecuzione del contratto, legittimo interesse
gestire eventuali reclami, procedure precontenziose e contenziose	Esecuzione del contratto, legittimo interesse
stipulare e gestire contratti con le controparti business	Esecuzione del contratto
Invio di sondaggi finalizzati a migliorare la qualità del servizio, nell'ambito dello sviluppo delle reti e dell'elettrificazione	Legittimo interesse

Il Titolare ha adottato misure tecniche e organizzative atte ad assicurare un livello di sicurezza adeguato al rischio, secondo quanto previsto dall'art. 32 del RGPD, volte a prevenire e contrastare la perdita dei dati personali, nonché usi illeciti o non corretti e accessi non autorizzati. I dati personali vengono previamente anonimizzati per l'esecuzione di alcune specifiche attività che non richiedono l'identificazione del cliente.

Destinatari dei dati personali

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, E-Distribuzione potrebbe avere necessità di comunicare i dati personali a soggetti terzi per adempiere a obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti.

In particolare, i dati personali potranno essere resi accessibili a:

- soggetti terzi fornitori di servizi, designati Responsabili del trattamento ex art. 28 del RGPD. Tali soggetti tratteranno i dati personali, ad esempio, nell'ambito di:
 - servizi di fatturazione e di tutela del credito;
 - attività di gestione della comunicazione alla clientela;
 - servizi di customer care quali ad esempio quelli per l'assistenza fornita ai clienti da e-distribuzione, per la gestione di reclami, procedure precontenziose e contenziose;
 - servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica di e-distribuzione;
 - servizi di backoffice e ulteriori servizi a supporto delle attività di E-Distribuzione nell'ambito delle funzioni svolte in qualità di Distribution System Operator.
- consulenti per l'assistenza fornita da E-Distribuzione e la gestione di reclami, procedure precontenziose e contenziose;
- enti, autorità pubbliche e private e organi di vigilanza e controllo, quando ciò occorra per adempiere ad obblighi di legge o per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi e agevolazioni di qualsiasi genere, connessi alla prestazione dei servizi di E-Distribuzione;
- Autorità Giudiziaria/Forze dell'Ordine, in relazione alla segnalazione di eventuali illeciti;
- soggetti individuati dalla normativa vigente, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i venditori di energia elettrica;
- enti/autorità pubblici e privati, tra i quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, Gestore dei Servizi Energetici - GSE S.p.A., Acquirente Unico S.p.A., Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali - CSEA, organi di vigilanza e controllo per l'adempimento di obblighi previsti dalla legge;
- soggetti che svolgono per conto di E-Distribuzione attività di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da E-Distribuzione; istituti bancari e società emittenti carte di credito; studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza, anche legale;
- società terze, anche estere, che operano nel settore assicurativo e della concessione dei finanziamenti, incluse dilazioni di pagamento, quando consentito dalla legislazione vigente, per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e di tutela del credito, nonché soggetti operanti nell'ambito del recupero credito, stragiudiziale e giudiziale (società e/o studi legali), istituti bancari o società di factoring, in caso di cessione dei crediti;

Nei casi in cui i trattamenti sono effettuati per conto di E-Distribuzione, i soggetti di cui sopra tratteranno i dati personali come Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del RGPD, mentre negli altri casi i dati saranno trattati dagli stessi in qualità di Titolari autonomi del trattamento.

Trasferimento dei dati personali

I dati personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Gli stessi dati potranno essere trattati in Paesi al di fuori dell'Unione Europea, a condizione che sia garantito un livello di protezione adeguato, riconosciuto da apposita decisione di adeguatezza della Commissione Europea.

Eventuali trasferimenti di dati personali verso Paesi non UE, in assenza di decisione di adeguatezza della Commissione europea, saranno possibili solo qualora siano fornite dai Titolari e Responsabili coinvolti garanzie adeguate di natura contrattuale o pattizia, fra cui norme vincolanti d'impresa ("Binding Corporate Rules") e clausole contrattuali tipo di protezione dei dati.

Il trasferimento dei dati personali verso Paesi terzi al di fuori dell'Unione Europea, in mancanza di una decisione di adeguatezza o di altre misure adeguate come sopra descritte, saranno effettuati solo in caso di esplicito consenso o nei casi previsti dal RGPD. In tali casi si rende noto che, il trasferimento dei dati personali potrebbe essere esposto a rischi connessi alle peculiarità delle legislazioni locali in materia di trattamento dei dati personali.

Periodo di conservazione dei dati personali

I dati personali saranno conservati fintanto che sussista il rapporto negoziale con e-distribuzione e saranno cancellati in ogni caso decorsi dieci anni dall'ultima interazione con gli interessati, fatto salvo il trattamento per adempiere a specifici obblighi di legge, per la riscossione dei crediti residui e per la gestione di contestazioni, reclami e azioni giudiziali. Alcuni specifici trattamenti sono soggetti a periodi di conservazione più brevi in relazione alle finalità perseguite (es. trattamento dei dati nell'ambito del sistema indennitario CMOR, riascolto delle telefonate per controlli a campione sulla qualità, ecc.).

Diritti degli interessati

In relazione ai dati personali gli interessati, ai sensi degli artt. 15-22 del RGPD, potranno esercitare i seguenti diritti, ove applicabili:

- accedere e chiederne copia;
- richiedere la rettifica;
- richiedere la cancellazione;
- ottenere la limitazione del trattamento;
- opporsi al trattamento;
- ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati comunicati.

Per esercitare i diritti su menzionati, gli interessati possono:

1. accedere all'area riservata del sito www.e-distribuzione.it;
2. inviare la richiesta a:
 - casella postale: 5555 - 85100 Potenza (PZ);
 - customercare@pec.e-distribuzione.it
3. contattare il Numero Verde gratuito 803 500.

È diritto degli interessati proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, con uffici in Piazza Venezia, 11 - 00187 Roma, ed indirizzo di posta elettronica certificata: protocollo@pec.gpdp.it. Per ulteriori informazioni è possibile visitare il sito web dell'Autorità al link <https://www.garanteprivacy.it/>