

## 1. CHI È IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO?

ENGIE Italia S.p.A. (di seguito "ENGIE" o la "Società"), con sede legale a Milano, via Chiese 72 (ENGIE), P. IVA e codice fiscale 06289781004, è Titolare del trattamento dei Suoi dati personali effettuato nel contesto dell'attivazione ed erogazione del servizio **SMART MONITORING ENGIE**, in conformità alle previsioni contenute nel Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione dei dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati, di seguito "Regolamento") così come di ogni altra normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.

ENGIE ha deciso di nominare anche un responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer) che può essere contattato ai seguenti recapiti: [privacy-ita@engie.com](mailto:privacy-ita@engie.com) per informazioni su tutte le questioni relative al trattamento dei Suoi dati personali.

## 2. PER QUALI FINALITÀ SONO TRATTATI I SUOI DATI?

ENGIE tratta i Suoi dati personali al fine di:

a) adempiere agli obblighi imposti dalle normative vigenti, incluse quelle regolamentari di settore. L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità determinerà l'impossibilità di stipulare il contratto;

b) attivare ed erogare il servizio **SMART MONITORING ENGIE** per il monitoraggio dei parametri della caldaia e gestire tutte le conseguenti operazioni e comunicazioni relative al servizio fornito (ad esempio, in caso di rilevazioni di malfunzionamenti dell'apparecchio, la contatteremo telefonicamente per la gestione e la risoluzione dei malfunzionamenti rilevati dall'attività di monitoraggio). In ogni caso, tratteremo i suoi dati ove necessario per porre in essere ogni obbligazione derivante dal contratto di cui Lei è parte e per adempiere a Sue specifiche richieste. L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità determinerà l'impossibilità di stipulare il contratto, attivare ed erogare il Servizio **SMART MONITORING ENGIE**.

c) inviare e-mail per la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio. Come meglio specificato nel prosieguo, avrà in ogni momento la possibilità di opporsi a questo trattamento in determinati casi;

d) svolgere analisi dei dati tecnici relativi alla caldaia e dei dati relativi agli alert, adottando misure che riducano la riconducibilità delle informazioni alle singole persone fisiche (per esempio tramite aggregazione), in modo da elaborare statistiche sull'utilizzo del servizio sulle anomalie riscontrate, sulla loro risoluzione e per capire come poterlo migliorare;

Svolgere attività di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio con strumenti diversi dalla e-mail. L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità avrà come unico effetto quello di impedire alla Società di contattarLa per rilevare il suo grado di soddisfazione.

## 3. QUALI DATI VENGONO TRATTATI?

Si tratta prevalentemente dei dati da Lei forniti, funzionali all'individuazione della Sua persona e dell'immobile presso il quale è installata la caldaia, quali, a titolo esemplificativo: nome, cognome, C.F., indirizzo dell'immobile, e-mail, dati di contatto telefonico, marca e modello dell'impianto termico e del termostato, seriale della caldaia, codice seriale dell'Internet Bridge.

ENGIE tratterà inoltre le seguenti categorie informazioni:

a) identificativo unico della caldaia e dati tecnici relativi al funzionamento della caldaia a Lei associata, e in particolare, temperatura dell'ambiente, la temperatura impostata, stato della caldaia ON/OFF, la temperatura dell'acqua riscaldamento, temperatura acqua sanitaria, pressione del circuito di riscaldamento, errori di malfunzionamento. Tali dati saranno acquisiti dal produttore del termostato;

b) dati aggregati e granulari di tracciamento statistico relativi alle interazioni tra Lei e le comunicazioni inviateLe da ENGIE mediante l'utilizzo di piattaforme per l'invio e la gestione delle comunicazioni digitali (ad esempio: l'eventuale apertura e data di apertura del messaggio, click su link ipertestuali, il mancato recapito del messaggio).

**Le ricordiamo che il Servizio SMART MONITORING ENGIE è possibile grazie all'acquisizione, da parte di ENGIE, di dati relativi al funzionamento della caldaia forniti dal produttore del termostato e che tale acquisizione è necessaria per l'attivazione e l'erogazione del Servizio SMART MONITORING**

ENGIE. Le informazioni indicate alla lettera a) di questo paragrafo sono trasmesse dal produttore del termostato a ENGIE solo dopo l'attivazione del servizio **SMART MONITORING ENGIE**. In mancanza di tale flusso di informazioni il servizio **SMART MONITORING ENGIE** non potrà essere erogato.

## 4. SU QUALE BASE VENGONO TRATTATI I SUOI DATI?

**Per le finalità di cui al paragrafo 2, lettera a):** il trattamento dei Suoi dati personali per le è necessario per adempiere agli obblighi di legge e regolamentari di settore cui ENGIE è sottoposta.

**Per le finalità di cui al paragrafo 2, lettera b):** il trattamento dei Suoi dati personali, **inclusa l'acquisizione dei dati tecnici dal produttore del termostato descritti al precedente punto 8.3 a)**, è necessario per l'attivazione e l'erogazione del Servizio **SMART CONTROL**.

**Per le finalità di cui al paragrafo 2, lettere c) e d):** il trattamento dei Suoi dati personali è svolto sulla base di un legittimo interesse di ENGIE, intenzionata a mantenere elevato il livello e la qualità dei servizi offerti anche attraverso l'analisi di dati statistici sulle anomalie riscontrate e sulla loro risoluzione, al fine di un continuo miglioramento del servizio di monitoraggio. Tali attività sono state oggetto di valutazione da parte della Società, la quale ha ritenuto che gli interessi di ENGIE non prevalgono sui Suoi diritti e libertà fondamentali.

**Per le finalità di cui al paragrafo 2, lettera d):** il trattamento dei Suoi dati personali è facoltativo ed è sottoposto alla prestazione del Suo consenso. Lei può revocare il consenso in qualsiasi momento, e l'eventuale revoca determinerà la cessazione dell'ulteriore trattamento dei Suoi dati personali per le suddette finalità da parte di ENGIE.

## 5. COME VENGONO TRATTATI I SUOI DATI?

In relazione alle suindicate finalità, il trattamento dei Suoi dati avverrà sia attraverso l'ausilio di strumenti elettronici sia su supporto cartaceo, conformemente ai principi di liceità, correttezza e trasparenza, ed in ogni caso con strumenti idonei a garantire la sicurezza e riservatezza.

## 6. A CHI VENGONO COMUNICATI I SUOI DATI?

I dati personali raccolti sono trattati dal personale incaricato (ovvero persone autorizzate al trattamento) che abbia necessità di averne conoscenza nell'espletamento delle proprie attività e da soggetti esterni che agiranno come titolari autonomi o responsabili del trattamento opportunamente nominati da ENGIE, a seconda delle circostanze. I suddetti dati potranno essere comunicati a:

- società del gruppo cui appartiene ENGIE Italia S.p.A., società controllate, controllanti e collegate;
- Enti, Autorità o Istituzioni pubbliche;
- società produttrici di impianti termici, termostati e strumenti per il controllo di impianti di riscaldamento e caldaie;
- società che forniscono servizi di accesso e utilizzo della piattaforma informatica per il monitoraggio dei parametri di funzionamento della caldaia;
- società che svolgono attività di assistenza alla clientela per conto di ENGIE (ad. es. call center);
- società specializzate nella gestione di attività di raccolta ed archiviazione dei contratti e della documentazione relativa ai rapporti intercorsi con la clientela;
- società operanti nel settore dell'invio e gestione delle comunicazioni digitali;
- società che svolgono rilevazioni del grado di soddisfazione della clientela;
- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo e delle reti di telecomunicazioni del Titolare.
- chiunque sia legittimo destinatario di comunicazioni previste da norme di legge o regolamenti.

I Suoi dati personali non verranno diffusi.

## 7. PER QUANTO TEMPO CONSERVIAMO I SUOI DATI?

I Suoi dati verranno conservati, in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa in materia, per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati.

I criteri per determinare il periodo di conservazione dei dati tengono conto del periodo di trattamento consentito e delle normative applicabili in materia di fiscalità, prescrizione dei diritti ed interessi legittimi ove essi costituiscono la base giuridica del trattamento.

In particolare, in relazione alla erogazione del servizio **SMART MONITORING ENGIE**, i dati saranno conservati per i tempi definiti

dalla normativa di riferimento nonché, alla cessazione del rapporto contrattuale, per il termine applicabile di prescrizione.

## 8. I SUOI DATI VERRANNO TRASFERITI ALL'ESTERO?

ENGIE, nella sua qualità di Titolare del trattamento, si riserva inoltre di trasferire i Suoi dati personali verso Paesi terzi. I trasferimenti di dati al di fuori dello Spazio Economico Europeo sono soggetti ad un regime speciale ai sensi del Regolamento, e vengono effettuati solo nei confronti dei Paesi che assicurano un livello di protezione dei dati personali adeguato, sulla base di una decisione di adeguatezza della Commissione oppure, in relazione ai Paesi che non offrano un livello di protezione dei dati adeguato, a seguito dell'adozione di garanzie adeguate, come la sottoscrizione di clausole contrattuali standard stabilite dalla Commissione Europea.

## 9. QUALI SONO I SUOI DIRITTI?

Il Regolamento Le conferisce specifici diritti, tra cui quelli di chiedere al Titolare del trattamento:

- la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei 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, in presenza di uno dei motivi previsti dall'art. 17 del Regolamento (diritto di cancellazione), ove applicabile;
- di limitare il trattamento dei propri dati, in presenza di uno dei motivi previsti dall'art. 18 del Regolamento (diritto di limitazione);
- di ricevere i dati personali da Lei forniti in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e di trasmetterli ad un altro titolare del trattamento come previsto dall'art. 20 del Regolamento (diritto alla portabilità), ove applicabile.
- di ottenere l'intervento umano da parte di ENGIE, in caso di processi decisionali automatizzati (come quelli relativi alle verifiche di solvibilità precontrattuali meglio dettagliati anche al paragrafo 10), di esprimere la Sua opinione e di contestare la decisione.

Per esercitare i Suoi diritti, Lei potrà seguire le istruzioni presenti alla pagina web <https://www.engie.it> nella sezione privacy, ed inviare una richiesta, indicando in oggetto il riferimento "PRIVACY", tramite posta cartacea all'indirizzo a ENGIE Italia S.p.A. via Chiese 72, 20126 Milano, oppure tramite e-mail all'indirizzo [privacy-ita@engie.com](mailto:privacy-ita@engie.com).

Non sempre ENGIE potrà dare tutte le informazioni richieste e dare seguito alle Sue istanze a causa di possibili obblighi di legge e di motivi legittimi cogenti. L'esercizio dei diritti sopra elencati può, in taluni casi, essere ritardato, limitato o escluso con comunicazione motivata e resa senza ritardo, a meno che la comunicazione possa compromettere la finalità della limitazione, per il tempo e nei limiti in cui ciò costituisca una misura necessaria e proporzionata, tenuto conto dei Suoi diritti fondamentali e legittimi interessi. Potrebbe capitare per esempio in caso di svolgimento di investigazioni difensive o nell'ambito dell'esercizio di un diritto in sede giudiziaria e delle attività prodromiche. In questi casi, i Suoi diritti possono essere esercitati anche tramite il Garante per la protezione dei Dati Personali con le modalità di cui all'articolo 160 del Codice in materia di protezione dei dati personali. In tale ipotesi, il Garante La informerà di aver eseguito tutte le verifiche necessarie o di aver svolto un riesame, nonché del diritto di proporre ricorso giurisdizionale. In ogni caso, ENGIE farà il possibile per dare seguito alle Sue richieste.

ENGIE potrebbe richiedere ulteriori informazioni prima di evadere le richieste, qualora avesse bisogno di verificare l'identità della persona fisica che le ha presentate.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, Lei avrà inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo competente (Garante per la protezione dei dati personali), qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda sia effettuato in violazione del Regolamento generale sulla protezione dei dati. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito internet <http://www.garanteprivacy.it>.

In ogni caso, ENGIE è interessata ad essere informata di eventuali motivi di reclamo e invita a usare i canali di contatto sopra indicati prima di adire l'autorità di controllo, così da poter prevenire e risolvere eventuali controversie in modo amichevole e tempestivo, con la massima cortesia, serietà e discrezione.


Informativa aggiornata a dicembre 2020

## MODULO DI PRESA VISIONE DELL'INFORMATIVA E RACCOLTA DEL CONSENSO

Il sottoscritto dichiara di aver letto, compreso e ricevuto copia dell'**Informativa sul trattamento dei dati personali** allegata alle Condizioni Generali di Contratto (di seguito "**l'Informativa**"), nella quale sono specificate le caratteristiche del trattamento, i soggetti cui dati possono essere comunicati nonché le modalità per esercitare tutti i diritti previsti dal Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 - "GDPR" (Regolamento relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali) e, consapevole che i trattamenti di seguito indicati facoltativi e sono revocabili in ogni momento. Dichiaro inoltre di consentire al trattamento dei dati per lo svolgimento di attività di rilevazione del grado di soddisfazione come specificato al punto 2.e) dell'**Informativa**.

ACCONSENTO  NON ACCONSENTO

Data

 Firma Cliente

ENGIE ITALIA S.p.A. - Via Chiese, 72 - 20126 Milano

Capitale sociale 47.460.583 euro i.v. - Codice fiscale/Partita IVA n. 06289781004

Iscrizione al REA di Milano n. 1817090

Società sottoposta all'attività di direzione e coordinamento di ENGIE S.A. ai sensi dell'art. 2497 bis

