INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI CLIENTI COMMODITY E SERVIZI

Questa informativa sulla *privacy* ha lo scopo di informarLa su come raccogliamo, utilizziamo e proteggiamo i Suoi dati personali.

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 della gestione del contratto della fornitura di beni e/o servizi posta in essere dalla Società nei Suoi confronti e definito 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 per informazioni su tutte le questioni relative al trattamento dei Suoi dati personali.

2. FINALITÀ E BASE GIURIDICA

ID	SUB ID	Finalità	Base Giuridica
A		**Adempimenti di obblighi di legge**: Adempiere gli obblighi imposti dalle normative vigenti (quali, a titolo esemplificativo, la revisione legale dei conti e la certificazione del bilancio, l'addebito dei canoni RAI in bolletta o il rimborso dei canoni non dovuti, l'adesione al Sistema Pubblico di prevenzione SCIPAFI etc.), incluse quelle regolamentari di settore (quali, a titolo esemplificativo, la regolamentazione in materia dei soggetti cd. "non disalimentabili").	Il trattamento dei Suoi dati personali è necessario per adempiere gli obblighi di legge e regolamentari di settore cui ENGIE è sottoposta. L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità determinerà l'impossibilità di stipulare il contratto.
B		**Esecuzione del contratto e/o di misure precontrattuali**: Stipulare e gestire il contratto di erogazione dei servizi richiesti e tutte le conseguenti operazioni e comunicazioni relative al contratto (quali, a titolo esemplificativo, quelle concernenti le richieste di assistenza clienti anche tramite canali digitali, la fornitura di preventivi ove richiesti, la	Il trattamento dei Suoi dati personali è necessario per l'esecuzione di un contratto di cui Lei è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su Sua richiesta.

		verifica della correttezza dell'IBAN in caso di addebito diretto sul conto, la fissazione di sopralluoghi, la fissazione degli interventi manutentivi periodici, l'eventuale interruzione, chiusura o trasferimento del servizio ad altri operatori etc.). Al suddetto scopo, i Suoi dati verranno trattati anche nel contesto delle attività di amministrazione, contabilità, gestione contratti, attività di customer service e caring, servizi, fatturazione/pagamenti, nonché per ottemperare agli altri obblighi derivanti dal contratto di cui Lei è parte e per adempiere a Sue specifiche richieste. In generale, quando la Società dovrà mettersi in contatto con Lei per finalità connesse in qualunque modo al contratto di cui Lei è parte, utilizzerà i mezzi meno invasivi ma comunque idonei al raggiungimento dello scopo.	L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità determinerà l'impossibilità di stipulare il contratto.
C		**Gestione di eventuali attività di precontenzioso e/o contenzioso**: Gestire eventuali procedure di precontenzioso e contenzioso, compresi piani di rientro e attività di recupero (stragiudiziale e/o giudiziale) dei crediti.	Il trattamento dei Suoi dati personali è svolto sulla base di un legittimo interesse di ENGIE, intenzionata a tutelare i propri diritti e a mantenere elevato il livello e la qualità dei servizi offerti nonché a proteggere il proprio *business*. Come meglio specificato nel paragrafo "*Quali sono i suoi diritti*", l'esercizio del diritto di opposizione subirà delle limitazioni sulla base del fatto che tale finalità di trattamento persegue l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto da parte di ENGIE
D		**Controllo interno della qualità**: Svolgere operazioni di verifica della qualità dei processi aziendali e per attività di Controllo Interno, per verificarne l'efficacia, migliorare i processi aziendali e la qualità del servizio.	Il trattamento dei Suoi dati personali è svolto sulla base di un legittimo interesse di ENGIE, intenzionata a tutelare i propri diritti e a mantenere elevato il livello e la qualità dei servizi offerti nonché a proteggere il proprio *business*. Potrà in qualsiasi momento richiedere di esercitare il suo diritto di opporsi a questi trattamenti, come meglio specificato nel paragrafo "*Quali sono i suoi diritti.*"
E	**E1**	**Verifiche sul grado di soddisfazione del cliente**: Richiedere un feedback sul grado di soddisfazione del cliente mirato al miglioramento della qualità dei servizi offerti nell'ambito del rapporto contrattuale con ENGIE (ad esempio sulla soddisfazione relativamente ai prodotti e servizi appena acquistati, al processo di acquisto, alla facilità di utilizzo dei servizi ENGIE, etc.).	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.

		I feedback potranno essere richiesti mediante mezzi elettronici o cartacei, ad esclusione di telefonate e/o SMS.	Potrà in qualsiasi momento richiedere di esercitare il suo diritto di opporsi a questi trattamenti, come meglio specificato nel paragrafo "*Quali sono i suoi diritti.*"
	E2	**Comunicazioni di servizio:** inviare informazioni strumentali rispetto ai beni/servizi acquistati, quali ad esempio informazioni o istruzioni su nuove funzionalità dell'area riservata ai clienti, su nuove app, consigli per risparmiare sui consumi. Tale attività potrà essere eseguita mediante mezzi elettronici o cartacei, ad esclusione di telefonate e/o SMS. Tali comunicazioni non avranno alcun contenuto commerciale.	
F	**F.1**	**Svolgimento di attività di marketing e commerciali.** Svolgere: (i) attività di marketing, telemarketing e teleselling (anche attraverso attività di profilazione in base a quanto indicato nel successivo punto G) quali l'elaborazione di studi e ricerche di mercato, la realizzazione di attività di vendita o di collocamento di prodotti e servizi e l'invio di informazioni e di materiale pubblicitario sui prodotti e servizi offerti dalla Società, o attinenti alle proprie attività, a quelle svolte dalle società del Gruppo ENGIE o da terzi. Tale attività potrà essere eseguita mediante modalità tradizionali (posta cartacea e chiamata con operatore) o sistemi automatizzati di contatto (a titolo esemplificativo SMS, *e-mail*, App). Le attività di marketing potranno essere effettuate anche tramite pubblicità display (annunci pubblicitari online visibili su piattaforme digitali e social media). (ii) attività di rilevazione del grado di soddisfazione tramite telefonate e/o SMS.	Il trattamento dei Suoi dati personali per **attività di marketing e commerciali** è facoltativo ed è sottoposto alla prestazione del Suo consenso (**Consenso Commerciale**). L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità avrà come unico effetto quello di impedire alla Società di svolgere attività di marketing, telemarketing e/o teleselling *o* per rilevare il suo grado di soddisfazione. Lei può revocare il Consenso Commerciale 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.
	F.2	**Comunicazioni commerciali via e-mail:** Utilizzare unicamente l'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente nell'ambito del rapporto contrattuale in essere con ENGIE per l'invio di offerte commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli in precedenza acquistati (cd. "*Soft spam*").	Il trattamento dei Suoi dati personali è svolto sulla base di un'eccezione prevista dalla legge (art. 130, comma 4 D.lgs. 196/2003) ma, in ogni caso, Lei potrà opporsi all'invio di queste comunicazioni utilizzando il meccanismo di disiscrizione previsto in ogni *e-mail* o tramite gli altri canali indicati nel paragrafo "*Quali sono i suoi diritti*".

G	**G.1**	**Profilazione:** Svolgere attività di profilazione finalizzate all'analisi delle abitudini e delle scelte di consumo e proporre prodotti e servizi maggiormente in linea con i Suoi interessi e le Sue esigenze specifiche, quindi per meglio indirizzare le attività Marketing e Commerciali di cui al punto precedente. In ogni caso, tali attività potranno essere effettuate anche tramite pubblicità display (annunci pubblicitari online visibili su piattaforme digitali e social media). Ciò avviene tramite la condivisione dei Suoi dati personali in formato cifrato con piattaforme digitali e di social network, nell'ambito delle campagne ad esempio di cosiddetto "Customer Match" o simili finalizzate ad attività di segmentazione del pubblico. Inoltre, nel caso in cui avesse prestato anche il **Consenso Commerciale**, ENGIE potrà proporLe prodotti e servizi maggiormente in linea con i Suoi interessi e le Sue esigenze specifiche.	Il trattamento dei Suoi dati personali per **finalità di profilazione** è facoltativo ed è sottoposto alla prestazione del Suo consenso (**Consenso alla Profilazione**). L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità avrà come effetto quello di impedire alla Società di definire e - se ha prestato il **Consenso Commerciale** - proporLe, offerte e/o servizi maggiormente vantaggiosi e orientati alle sue preferenze e scelte di consumo. Lei può revocare il **consenso alla profilazione** 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.
	G.2	**Profilazione aggregata:** Svolgere attività di profilazione in forma aggregata per lo studio delle abitudini e delle scelte di consumo, finalizzate ad analisi e reportistica aggregate, mirate all'efficientamento ed al miglioramento dei processi e dei prodotti e servizi di ENGIE. Nel caso Lei avesse fornito il Consenso Commerciale potrebbe ricevere offerte personalizzate anche sulla base della profilazione aggregata di cui al presente punto.	Il trattamento dei Suoi dati personali per le finalità di **Profilazione aggregata** è svolto sulla base di un legittimo interesse di ENGIE. Per essere escluso dalla **Profilazione aggregata** potrà richiedere di opporsi al trattamento come indicato nel paragrafo "*Quali sono i suoi diritti*". Invece, l'eventuale rifiuto al conferimento del **Consenso Commerciale** avrà come effetto quello di impedire alla Società di proporLe offerte, prodotti e/o servizi sulla base della profilazione aggregata di cui al presente punto.
H		**Comunicazione dei dati personali a Terzi per finalità di marketing e commerciali proprie:** Fornire i Suoi dati a soggetti terzi delle seguenti categorie merceologiche per finalità di *marketing* autonome di tali soggetti destinatari: istituti di credito, compagnie assicurative, intermediari finanziari, società di telecomunicazioni e fornitori di servizi di comunicazione elettronica, aziende del largo consumo, fornitori di servizi ed impianti termici e da fonti rinnovabili.	Il trattamento dei Suoi dati personali (**Comunicazione dei dati a Terzi per finalità di marketing e commerciali proprie**), è facoltativo ed è sottoposto alla prestazione del Suo consenso. Nel caso in cui Lei deciderà di non accordare tale consenso, ENGIE non comunicherà a terzi i Suoi dati per tale finalità. Lei può revocare il consenso alla comunicazione dei dati a terzi per finalità di marketing e commerciali proprie 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.
I		**Cessione del credito.** Svolgere operazioni straordinarie di cessione a terzi di eventuali crediti, anche tramite operazioni di factoring.	Il trattamento dei Suoi dati personali è svolto sulla base di un legittimo interesse di ENGIE, intenzionata a tutelare i propri diritti e a mantenere elevato il livello e la qualità dei servizi offerti nonché a proteggere il proprio *business*. Potrà in qualsiasi momento richiedere di esercitare il suo diritto di opporsi a questi trattamenti, come meglio specificato nel paragrafo "*Quali sono i suoi diritti.*"
J		**Verifiche precontrattuali sulla solvibilità e affidabilità nei pagamenti**: I Suoi dati verranno trattati in fase precontrattuale al fine di svolgere le opportune verifiche circa la Sua solvibilità, affidabilità e puntualità nei pagamenti. Si tratta di informazioni che Lei stesso ci fornisce o che otteniamo consultando alcune banche dati offerte da società che prestano servizi per la gestione del rischio creditizio e il controllo delle frodi alimentate dalle società che vi partecipano. In relazione alle verifiche di solvibilità precontrattuali effettuate a mezzo di sistemi di informazioni creditizie, ENGIE Le rende noto che si tratta di un processo decisionale totalmente automatizzato e basato sulle eventuali informazioni tratte dai nostri archivi per la determinazione di uno score di affidabilità creditizia e puntualità nei pagamenti, ed eventualmente sull'interrogazione automatica di banche dati detenute da soggetti terzi fornitori di servizi di informazioni creditizie. Ove tali verifiche non dessero buon esito, ENGIE potrebbe valutare di non dare seguito alle attività precontrattuali e potrebbe non concludere il contratto di fornitura da Lei richiesto. In tali casi, Lei può esercitare il diritto di ottenere l'intervento umano da parte di ENGIE (in qualità di titolare del trattamento), di esprimere la Sua opinione e di contestare la decisione, scrivendo all'indirizzo privacy-ita@engie.com. ENGIE potrà consultare sistemi di informazioni creditizie gestiti da Experian Italia S.p.A. Partecipano e contribuiscono alla banca dati banche, società finanziarie, società di *leasing*. Vengono usati sistemi automatizzati di *credit scoring*. ENGIE non contribuisce alla banca dati, tuttavia, ai fini dell'interrogazione del sistema informativo di Experian, comunica a quest'ultima i dati identificativi	Il trattamento dei Suoi dati personali per questa finalità viene svolto sulla base di un legittimo interesse di ENGIE, la cui stabilità economica e strutturale presuppone la predisposizione di un meccanismo di verifica circa la solvibilità dei propri clienti, anche potenziali.

		dell'interessato. L'informativa sul trattamento dei dati personali di Experian è consultabile qui.	
K		**Verifiche sulla correttezza dei dati forniti:** Svolgere le opportune verifiche circa la corrispondenza del C.F. o P.IVA., ovvero di altre informazioni identificative della Sua persona in possesso di ENGIE, con la Sua persona o attività, o per la loro individuazione nel caso in cui ENGIE non ne sia in possesso.	Il trattamento dei Suoi dati personali è necessario per l'esecuzione di un contratto di cui Lei è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su Sua richiesta.
L		**Ottimizzazione della gestione degli approvvigionamenti (solo per clienti di forniture gas e/o energia elettrica):** Aggregare informazioni riducendone il potere identificativo per creare modelli predittivi che permettono di calcolare, in modo ricorrente, il fabbisogno energetico della Società, e rendere quindi maggiormente efficiente e bilanciato il conseguente approvvigionamento di energia.	Il trattamento dei Suoi dati personali è svolto sulla base di un legittimo interesse di ENGIE, intenzionata a tutelare i propri diritti e a mantenere elevato il livello e la qualità dei servizi offerti nonché a proteggere il proprio *business dai rischi di mercato*. Potrà in qualsiasi momento richiedere di esercitare il suo diritto di opporsi a questi trattamenti, come meglio specificato nel paragrafo "*Quali sono i suoi diritti.*".
M		**Gestione delle richieste di efficientamento energetico (ove applicabile):** Per i servizi di efficientamento energetico, ove richiesti, gestire le pratiche relative alla registrazione e alla trasmissione in via telematica delle informazioni richieste sull'intervento di riqualificazione energetica effettuato. L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità determinerà l'impossibilità di dar seguito alla eventuale richiesta del cliente.	Il trattamento dei Suoi dati personali è necessario per l'esecuzione di un contratto di cui Lei è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su Sua richiesta.
N		**Gestione delle pratiche per incentivi o agevolazioni fiscali (ove applicabile)**: Per i servizi di efficientamento energetico, ove richiesti, gestire le pratiche relative alla erogazione di incentivi o agevolazioni fiscali, o alla cessione di crediti d'imposta derivanti da incentivi o agevolazioni fiscali (es. credito d'imposta per interventi di riqualificazione energetica "Ecobonus", etc.) L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità determinerà l'impossibilità di dar seguito alla eventuale richiesta del Cliente.	
O		**Servizio di promemoria della manutenzione periodica (per i clienti dei servizi di manutenzione spot)**: Fornire annualmente e/o quando richiesto da Lei, tramite contatto telefonico, il servizio di promemoria dell'attività di manutenzione periodica di prodotti per il riscaldamento e la climatizzazione	Il trattamento dei Suoi dati personali è sottoposto a un consenso facoltativo e nel caso in cui Lei deciderà di non accordare tale consenso, ENGIE non potrà contattarLa per tale finalità.

		domestica, per valutare l'interesse ad effettuare un nuovo intervento.	
P		**Vicende societarie**: cessioni della società o di rami d'azienda, due diligence, in caso di difesa di un diritto in giudizio e in relazione alle relative attività prodromiche	Il trattamento dei Suoi dati personali è svolto sulla base di un legittimo interesse di ENGIE e/o dei suoi potenziali aventi causa, intenzionati a tutelare i propri diritti e/o interessi e a mantenere la continuità aziendale, nonché un elevato livello di qualità dei servizi offerti nonché a proteggere i propri business.
Q	**Q.1**	**Garantire il funzionamento tecnico e la sicurezza informatica tramite utilizzo di tecnologie di tracciamento nelle nostre e-mail transazionali e di servizio:** Incorporare all'interno dell'e-mail un elemento invisibile (pixel di tracciamento) che consente di raccogliere automaticamente, all'apertura dell'e-mail le seguenti informazioni: se il messaggio è stato aperto, quando e su quale tipo di dispositivo, finalizzate a garantire la sicurezza dell'infrastruttura informatica ed il funzionamento tecnico (es. invio corretto dei messaggi di servizio), tramite le seguenti attività: (i) Analisi del tasso di apertura delle e-mail per monitorare la recapitabilità dei messaggi ed elaborare statistiche di invio adottando le azioni necessarie (adeguamento della frequenza o interruzione degli invii) per gestire le nostre liste di distribuzione. (ii) Rilevamento e analisi di sospette frodi. (iii) Comunicazioni istituzionali o di servizio: che il titolare è tenuto a inviare ed in cui è rilevante verificarne l'effettiva presa di conoscenza (ad es. le comunicazioni relative a modifiche contrattuali, incidenti di sicurezza, minacce di phishing o frodi, scadenze e adempimenti, nonché determinate campagne informative istituzionali)	Il trattamento dei Suoi dati personali per le è essere svolto: • sulla base di un legittimo interesse di ENGIE, intenzionata a tutelare i propri diritti e a mantenere elevato il livello e la qualità dei servizi offerti nonché a proteggere il proprio business; Come meglio specificato nel paragrafo "Quali sono i suoi diritti", l'esercizio del diritto di opposizione subirà delle limitazioni sulla base del fatto che tale finalità di trattamento persegue l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto da parte di ENGIE.
	Q.2	**Profilazione tramite utilizzo di tecnologie di tracciamento nelle nostre e-mail promozionali e commerciali**: Incorporare all'interno dell'e-mail un elemento invisibile (pixel di tracciamento) che consente di raccogliere automaticamente all'apertura dell'e-mail le seguenti informazioni: se il messaggio è stato aperto, quando e su quale tipo di dispositivo, per misurare l'efficacia delle campagne di e-mail marketing e analizzare le preferenze di lettura per migliorare i contenuti offerti, attraverso le seguenti attività:	Il trattamento dei Suoi dati personali **per finalità di profilazione tramite utilizzo di tecnologie di tracciamento nelle nostre e-mail promozionali e commerciali** è facoltativo ed è sottoposto alla prestazione del Suo consenso (**Consenso all'utilizzo di Tracking Pixel**). L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità avrà come unico effetto quello di impedire alla Società di svolgere

		(i) Analisi dei tassi di apertura delle e-mail per misurare e ottimizzare le performance delle campagne per adeguare la frequenza di invio o il canale di comunicazione utilizzato. (ii) Creazione di profili dei destinatari basati sulle preferenze e sugli interessi espressi (ad esempio le e-mail che hai aperto o gli argomenti che ti interessano), al fine di offrirti contenuti o pubblicità personalizzati.	analisi dei tassi di apertura delle e-mail per misurare l'efficacia delle campagne o analizzare le preferenze di lettura. Lei può revocare il Consenso all'utilizzo di Tracking Pixel 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.

3. QUALI DATI VENGONO TRATTATI

Relativamente alla finalità indicate alle lettere di cui alla tabella che precede, vengono trattate le seguenti categorie di dati personali:

- Dati comuni (quali, a titolo esemplificativo, nome, cognome, numero di telefono, indirizzo di residenza/domicilio, *e-mail,* punto di fornitura, riferimenti bancari in caso di domiciliazione bancaria);
- Dati eventualmente da Lei forniti di natura particolare;
- Dati eventualmente forniti/acquisiti da terze parti, come Acquirente Unico e/o distributori (per esempio, CMOR);
- Dati prodotti nell'erogazione del servizio (quali, a titolo esemplificativo, dati relativi ai consumi, dati di fatturazione, dati afferenti ai pagamenti);
- Dati di tipo contabile (quelli, a titolo esemplificativo, relativi ai pagamenti, all'esposizione debitoria anche residua e ad eventuali attività di recupero del credito);
- 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);
- Dati relativi ai Suoi contatti con noi attraverso i canali di contatto a tua disposizione (*call center*, utilizzo dell'assistente virtuale, WA o FB, scambi via *e-mail* o PEC, etc..).

Inoltre, ENGIE potrà consultare sistemi di informazioni creditizie gestiti da Experian Italia S.p.A.

4. 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 e, in ogni caso, non oltre i termini della prescrizione ordinaria, prevista dal Codice civile, pari a 10 anni.

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 costituiscano la base giuridica del trattamento.

In relazione al trattamento per finalità di *marketing* e/o profilazione, la Società avrà cura di utilizzare i Suoi dati per i suddetti scopi per un tempo congruo rispetto all'interesse da Lei manifestato verso le iniziative promozionali cui Lei ha fornito il consenso. In ogni caso la Società adotterà ogni accorgimento per evitare un utilizzo dei dati stessi a tempo indeterminato, procedendo con cadenza periodica a verificare in modo idoneo l'effettivo permanere del Suo interesse a far svolgere il trattamento per finalità di *marketing*, come sopra precisato.

In relazione al trattamento per finalità di *verifiche precontrattuali sulla solvibilità*, per quanto concerne i tempi di conservazione dei dati nei sistemi di informazioni creditizie, questi sono stabiliti dal Codice di Deontologia e Buona

Condotta per Sistemi Informativi gestiti da soggetti privati in tema di credito al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti., vale a dire:

- Richiesta di finanziamento: 6 mesi, qualora l'istruttoria lo richieda, o 1 mese in caso di rifiuto della richiesta o rinuncia della stessa.
- Morosità di due rate o di due mesi poi sanate: 12 mesi dalla regolarizzazione.
- Ritardi superiori sanati anche su transazione: 24 mesi dalla regolarizzazione.
- Eventi negativi (ossia morosità, gravi inadempimenti, sofferenze) non sanati: 36 mesi dalla data di scadenza contrattuale del rapporto o dalla data in cui è risultato necessario l'ultimo aggiornamento (in caso di successivi accordi o altri eventi rilevanti in relazione al rimborso)
- Rapporti che si sono svolti positivamente (senza ritardi o altri eventi negativi): 36 mesi in presenza di altri rapporti con eventi negativi non regolarizzati. Nei restanti casi fermo restando il termine "normale" di riferimento di 36 mesi dalla scadenza contrattuale o dalla cessazione del rapporto di cui all'art. 6, comma 5, del "codice deontologico" -, non può comunque mai superare - all'eventuale verificarsi delle altre ipotesi previste dal citato art. 6, comma 5 - i cinque anni dalla data di scadenza del rapporto, quale risulta dal contratto di finanziamento.

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 tra cui Acquirente Unico e Agenzia delle Entrate;
- soggetti operanti nel mercato della distribuzione dell'energia elettrica e del gas;
- società di revisione legale dei conti;
- società editoriali;
- società che svolgono attività di assistenza alla clientela (ad esempio *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 che svolgono attività di promozione e vendita di prodotti e servizi di ENGIE Italia S.p.A. e delle altre società del gruppo di cui ENGIE Italia S.p.A. è parte;
- soggetti che svolgono attività di assistenza tecnica per la manutenzione e riparazione di apparecchiature e impianti per il riscaldamento e la climatizzazione domestica;
- società operanti servizi di finanziamento connessi ai prodotti offerti da ENGIE Italia S.p.A.;
- società operanti nel settore dell'invio e gestione delle comunicazioni digitali, inclusi eventuali questionari inviati via e-mail per la valutazione del grado di soddisfazione del cliente, nonché i fornitori di piattaforme digitali e di social network che si occuperanno di pubblicità display (annunci pubblicitari online visibili su piattaforme digitali e social media) per conto di ENGIE o che trattano dati per suo conto;
- soggetti che svolgono (tramite questionari telefonici), indagini sulla qualità del servizio finalizzate a valutare la soddisfazione del cliente;
- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo e delle reti di telecomunicazioni del Titolare;
- società che si occupano di stampa, imbustamento, spedizione della corrispondenza, tenuta della contabilità, società specializzate nella gestione di servizi bancari, finanziari e assicurativi o sistemi e strumenti di pagamento,

(ad esempio banche, istituti di credito e gestori di circuiti di pagamento nazionali e internazionali, istituti di pagamento autorizzati che offrono servizi di check iban), società di factoring, società per la gestione del rischio crediti e il controllo delle frodi, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, società di informazioni commerciali, professionisti (avvocati, commercialisti), consulenti;
- Concessionaria servizi assicurativi pubblici S.p.A. (CONSAP) che gestisce il Sistema pubblico di prevenzione delle frodi nel settore del credito a consumo - Furto d'Identità (SCIPAFI);
- società che gestiscono sistemi di informazioni creditizie per lo svolgimento delle verifiche di solvibilità (Experian Italia S.p.A.);
- fornitori di servizi connessi alle attività di marketing (ad es. agenzie pubblicitarie);
- chiunque sia legittimo destinatario di comunicazioni previste da norme di legge o regolamenti.

I Suoi dati personali non verranno diffusi.

I Suoi dati potranno essere comunicati, solo con il Suo consenso, alle categorie di destinatari indicate al punto H) per finalità di marketing proprie.

7. 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 ("SCC") ex Decisione 2021/914/EU dalla Commissione Europea.

8. 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 opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla Sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano laddove tale trattamento persegua un legittimo interesse di ENGIE o di un terzo, fatti salvi i casi in cui ENGIE dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui Suoi diritti e sulle Sue libertà oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria, come previsto dall'art. 21 del Regolamento (diritto di opposizione).Di ottenere l'intervento umano da parte di ENGIE, in caso di processi decisionali automatizzati (come quelli relativi alle verifiche di solvibilità precontrattuali), di esprimere la Sua opinione e di contestare la decisione.

Inoltre, Lei ha il diritto di revocare il consenso al trattamento dei Suoi dati, in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca. Per quanto riguarda l'esercizio del diritto di opposizione in relazione all'invio di *e-mail* di natura commerciale relative a beni/servizi simili a quelli già ottenuti, può essere utilizzato anche il meccanismo di disiscrizione previsto in calce alle *e-mail* stesse.

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.

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.

Ai sensi del Regolamento, ENGIE non è autorizzata ad addebitare costi per adempiere ad una delle richieste riportate in questo paragrafo, a meno che non siano manifestamente infondate o eccessive, ed in particolare abbiano carattere ripetitivo. Nei casi in cui Lei richieda più di una copia dei suoi dati personali o nei casi di richieste eccessive o infondate, ENGIE potrebbe (i) addebitare un contributo spese ragionevole, tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti per evadere la richiesta o (ii) rifiutarsi di soddisfare la richiesta. In queste eventualità ENGIE La informerà dei costi prima di evadere la richiesta.

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 Ottobre 2026