



INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI CLIENTI

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

EHSI Srl (di seguito “EHSI” o la “Società”), con sede legale Milano, Via Chiese, 72 (EHSI), P. IVA e codice fiscale 13961780965, 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.

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, etc.), incluse quelle regolamentari di settore.	Il trattamento dei Suoi dati personali è necessario per adempiere gli obblighi di legge e regolamentari di settore cui EHSI 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 verifica della correttezza dell'IBAN, la fissazione di sopralluoghi, la fissazione degli interventi manutentivi periodici, 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,	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'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità determinerà l'impossibilità di stipulare il contratto.

EHSI S.r.l.

Via Chiese, n. 72

20126 Milano – Italia

Tel. +39 02 329031 – Fax +39 02 32903200

Capitale sociale 10.000,00 euro i.v. – Codice Fiscale e Partita IVA n° 13961780965

Iscriz. Reg. Imprese di Milano n° 2753503

Società con Socio Unico, sottoposta all'attività di direzione e coordinamento di ENGIE SA

PEC: ehsi@legalmail.it

		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.	
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 EHSI, intenzionata a tutelare i propri diritti e a mantenere elevato il livello e la qualità dei servizi offerti nonché a proteggere il proprio <i>business</i> . 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 EHSI
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 EHSI, intenzionata a tutelare i propri diritti e a mantenere elevato il livello e la qualità dei servizi offerti nonché a proteggere il proprio <i>business</i> . 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 EHSI (ad esempio sulla soddisfazione relativamente ai prodotti e servizi appena acquistati, al processo di acquisto, alla facilità di utilizzo dei servizi EHSI, etc.). I feedback potranno essere richiesti mediante mezzi elettronici o cartacei, ad esclusione di telefonate e/o SMS.	Il trattamento dei Suoi dati personali è svolto sulla base di un legittimo interesse di EHSI, intenzionata a mantenere elevato il livello e la qualità dei servizi offerti. 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 o su nuove	

		App. 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	Comunicazioni commerciali via e-mail: Utilizzare unicamente l'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente nell'ambito del rapporto contrattuale in essere con EHSI 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 <i>e-mail</i> o tramite gli altri canali indicati nel paragrafo "Quali sono i suoi diritti".
G		Cessione del credito. Svolgere operazioni 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 EHSI, intenzionata a tutelare i propri diritti e a mantenere elevato il livello e la qualità dei servizi offerti nonché a proteggere il proprio <i>business</i> . 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."
H		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, EHSI Le rende noto che si tratta di un processo decisionale totalmente automatizzato e basato sull'interrogazione automatica di banche dati detenute da soggetti terzi fornitori di servizi di informazioni creditizie e sulle eventuali ulteriori informazioni tratte dai nostri archivi per la determinazione di uno score di affidabilità creditizia e puntualità nei pagamenti. Ove tali verifiche non dessero buon esito, EHSI potrebbe valutare di non dare seguito alle attività precontrattuali e potrebbe	Il trattamento dei Suoi dati personali per questa finalità viene svolto sulla base di un legittimo interesse di EHSI, la cui stabilità economica e strutturale presuppone la predisposizione di un meccanismo di verifica circa la solvibilità dei propri clienti, anche potenziali.

		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 EHSI (in qualità di titolare del trattamento), di esprimere la Sua opinione e di contestare la decisione, scrivendo all'indirizzo privacy-ita@engie.com. EHSI potrà consultare sistemi di informazioni creditizie gestiti da Experian Italia S.p.A. Partecipano e contribuiscono alla banca dati banche, società finanziarie, società di <i>leasing</i>. Vengono usati sistemi automatizzati di <i>credit scoring</i>. EHSI non contribuisce alla banca dati, tuttavia, ai fini dell'interrogazione del sistema informativo di Experian, comunica a quest'ultima i dati identificativi dell'interessato. L'informativa sul trattamento dei dati personali di Experian è consultabile qui.	
I		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 EHSI, con la Sua persona o attività, o per la loro individuazione nel caso in cui EHSI 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		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.
M		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.	
N		Servizio di promemoria della manutenzione periodica (per i clienti dei servizi di manutenzione spot): Fornire annualmente e/o quando richiesto da	Il trattamento dei Suoi dati personali è sottoposto a un consenso facoltativo e nel caso in cui Lei deciderà di non accordare

		Lei, tramite contatto telefonico, il servizio di promemoria dell'attività di manutenzione periodica di prodotti per il riscaldamento e la climatizzazione domestica, per valutare l'interesse ad effettuare un nuovo intervento.	tale consenso, EHSI non potrà contattarLa per tale finalità.
O		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 EHSI 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.

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);
- Dati prodotti nell'erogazione del servizio (quali, a titolo esemplificativo, , dati di fatturazione, dati afferenti ai pagamenti);
- Dati di tipo contabile (quelli, a titolo esemplificativo, relativi ai pagamenti, all'esposizione debitoria 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 EHSI 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.

Inoltre, EHSI 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 *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 EHSI, a seconda delle circostanze.

I suddetti dati potranno essere comunicati a:

- società del gruppo cui appartiene EHSI S.p.A., società controllate, controllanti e collegate;
- Enti, Autorità o Istituzioni pubbliche;
- 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 EHSI .;
- 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 EHSI
- società operanti nel settore dell'invio e gestione delle comunicazioni digitali,
- ;
- 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;
- 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.

7. I SUOI DATI VERRANNO TRASFERITI ALL'ESTERO?

EHSI, 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 EHSI o di un terzo, fatti salvi i casi in cui EHSI 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 EHSI, 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 EHSI, via Chiese 72, 20126 Milano, oppure tramite *e-mail* all'indirizzo privacy-ita@engie.com.

Non sempre EHSI 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, EHSI farà il possibile per dare seguito alle Sue richieste.

Ai sensi del Regolamento, EHSI 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, EHSI 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 EHSI La informerà dei costi prima di evadere la richiesta.

EHSI 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, EHSI 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 luglio 2025

