

MODULO DI RECLAMO RELATIVO AL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO

Il/la sottoscritto/a _____

Indirizzo _____ CAP _____ Città _____

Telefono _____ e-mail _____

(laddove già Cliente)

Codice Fornitura (disponibile in bolletta)

Codice Cliente (disponibile in bolletta)

RECLAMA

(descrivere di seguito la causa del reclamo)

Dichiaro di essere informato ai sensi e per gli effetti di cui al Regolamento UE 216/679 del 27/04/2016 che i dati personali saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data _____ Firma _____

Data _____ Firma _____

La richiesta può essere presentata mediante le seguenti modalità:

- invio tramite posta al seguente indirizzo:
Acinque Energy Greenway srl - Via Canova, 3 - 20900 Monza
- invio tramite posta elettronica all'indirizzo info@acinqueenergygreenway.it

Acinque Energy Greenway srl

Sede legale Via Antonio Canova, 3 - 20900 Monza (MB) - Telefono +39 039.23851 - Fax +39 039.380356
Sede amministrativa Via Pietro Stazzi, 2 - 22100 Como (CO) - Telefono +39 031.529111 - Fax +39 031.523267
Mail info@acinqueenergygreenway.it - PEC protocollo@pec.acinqueenergygreenway.it - Web www.acinquecalore.it
Partita IVA - Codice Fiscale e Registro Imprese di Milano Monza Brianza Lodi 12476420968 - R.E.A. MB 2664409
Capitale Sociale € 8.463.964,00 i.v.
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Acinque S.p.A



PRIVACY Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento e alla libera circolazione dei dati personali (di seguito "Regolamento Privacy"), Ti forniamo le seguenti informazioni in merito ai trattamenti che Ti riguardano all'interno della Tua richiesta di servizio sul sito <https://www.acinquecalore.it>.

1. Titolare del Trattamento

Titolare del trattamento dei dati personali (nel seguito anche il "Titolare") è Acinque Energy Greenway Srl, con sede a Monza, Via Canova n. 3.

I Tuoi dati personali vengono qui raccolti dalla Società Acinque Tecnologie Spa con sede a Monza in Via Canova n. 3, società collegata del Gruppo ACINQUE e proprietaria del dominio del sito <https://www.acinquecalore.it> su cui stai rilasciando i Tuoi dati, che li trasferirà alla Titolare affinché possa trattarli per le finalità descritte al punto 3. Acinque Tecnologie Spa, fatta salva questa attività di trasferimento, non eseguirà alcun trattamento dei Tuoi dati personali di cui Acinque Energy Greenway Srl rimane l'unica Titolare

2. Responsabile della protezione dei dati personali

Il Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD) può essere contattato al seguente indirizzo di posta elettronica dpo.privacy@acinque.it per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei Tuoi diritti.

3. Finalità e base giuridica del trattamento

Il Titolare svolge il trattamento dei Suoi dati personali per:

- emettere preventivi, stipulare contratti, adempiere alle obbligazioni contrattuali e di legge, espletare tutte le attività necessarie o utili per il costante miglioramento del servizio erogato (compresa, ad esempio, l'analisi ed il monitoraggio della qualità dei servizi di assistenza alla clientela e la verifica del relativo livello di gradimento, l'attività di test sui sistemi informatici);
- svolgere analisi sulla solvibilità, valutazioni sulla situazione finanziaria, merito creditizio, affidabilità e puntualità nei pagamenti e prevenzione delle frodi;
- invio, mediante e-mail e posta cartacea, di informazioni promozionali relative ai propri prodotti e servizi analoghi a quelli già prestati (soft spam), fermo il Suo diritto di opposizione.

Il Titolare informa, altresì, che le telefonate gestite dai call center potranno essere registrate allo scopo di analizzare e monitorare la qualità del servizio telefonico.

Previo Suo specifico consenso, il Titolare può trattare i Suoi dati personali per lo svolgimento di:

- attività di profilazione a scopo di marketing (analisi delle abitudini e delle scelte di consumo);
- attività di marketing (elaborazione di studi e ricerche di mercato, invio di materiale pubblicitario, vendita o collocamento di prodotti e servizi, invio di informazioni commerciali) su prodotti e servizi propri, di società del Gruppo Acinque o di società terze.

Il Trattamento dei dati può avere come base giuridica:

- l'esecuzione del contratto o misure precontrattuali adottate su Sua richiesta;
- il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare (comunicazione dati personali all'interno del gruppo imprenditoriale a fini amministrativi interni, attività di marketing rientranti nell'ambito del soft spam, eventuale difesa di un diritto in sede giudiziaria, prevenzione delle frodi);
- l'eventuale adempimento di un obbligo di legge al quale è soggetto il Titolare (es. comunicazioni di dati alle Autorità);
- il consenso specifico da Lei liberamente espresso (es. per attività di marketing).

4. Categorie di dati personali

I dati personali trattati dal Titolare includono, a titolo esemplificativo:

- dati identificativi e anagrafici (es. nome, cognome, codice fiscale, indirizzo, data e luogo di nascita);
- dati di contatto (es. numeri di telefono, fisso e/o mobile, indirizzo email);
- dati di profilazione e marketing (es. interessi e passioni);
- dati relativi alla fornitura (es. tipologia fornitura, POD, consumi);
- informazioni sulla solvibilità (es. solleciti, insoluti, calcolo interessi, depennamenti, piani di rientro, affidi, ecc.);
- informazioni creditizie relative ai contratti in essere quali dati relativi alla richiesta/rapporto di credito, descrittivi in particolare della tipologia di contratto, dell'importo del credito, delle modalità di rimborso e dello stato della richiesta o dell'esecuzione del contratto e/o provenienti da fonti pubbliche e/o da SIRC (Sistemi di Informazione in tema di Rischio

Creditizio, di puntualità nei pagamenti e dei rischi correlati);

- dati finanziari, relativi ai pagamenti (es. IBAN), al loro andamento periodico, all'esposizione debitoria anche residua e alla sintesi dello stato contabile del rapporto; dati relativi ad attività di recupero del credito o contenziose, alla cessione del credito;
- dati relativi all'immagine (es. foto su carta d'identità) e registrazioni vocali (es. registrazioni di ordini telefonici);
- altri dati riconducibili alle categorie sopra indicate.

Il Titolare potrebbe trattare dati particolari dei propri clienti per dare seguito di specifiche richieste (es. adesione a sindacati o dati relativi allo stato di salute).

5. Destinatari dei dati personali

I dati personali raccolti potranno essere comunicati a soggetti che agiranno a seconda dei casi come autonomi Titolari o Responsabili del trattamento, per le finalità di cui sopra, in adempimento ad obblighi di legge, regolamentari e/o derivanti dalla normativa comunitaria o perché titolari di un legittimo interesse.

I Suoi dati personali potranno essere comunicati a:

- soggetti incaricati dell'esecuzione di attività connesse e strumentali ai trattamenti (società di servizi di archiviazione, società di servizi informatici, società di servizi social media management, società di marketing, società di recupero crediti il cui elenco è disponibile sul sito internet del Titolare, studi professionali, esercenti servizi di default, società di brokeraggio, compagnie di assicurazioni);

- altre Società del Gruppo Acinque, Enti di ricerca, Università;

- Amministrazioni pubbliche, Autorità e altri soggetti in assolvimento di obblighi di legge (ad esempio, i Suoi dati potranno

essere comunicati all'Agenzia delle Entrate e all'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente - ARERA.; i dati catastali verranno comunicati all'Anagrafe Tributaria);

- istituti bancari (nei casi previsti) per la gestione degli incassi.

I Suoi dati non verranno diffusi (messi a disposizione di soggetti indeterminati).

6. Trasferimento dei dati in paesi terzi

Il Titolare non trasferirà il Tuo dato personale verso Paesi non appartenenti allo Spazio Economico Europeo.

7. Periodo di conservazione dei dati personali

I Suoi dati verranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per le quali essi sono trattati o per l'adempimento ad obblighi di legge.

In particolare, in relazione alla gestione del rapporto contrattuale in essere, i dati saranno conservati per 10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione.

I dati anagrafici non strettamente necessari all'esecuzione del contratto e i dati relativi ad interessi e passioni trattati per esclusive finalità di marketing e profilazione a scopo di marketing, sono conservati:

- in vigenza del contratto per 48 mesi dalla raccolta/aggiornamento del dato;

- dopo la cessazione dell'ultimo contratto per 48 mesi dall'adempimento conclusivo dello stesso. L'indice di solvibilità è conservato per 24 mesi dal giorno del calcolo (quotidiano) e l'ultimo valore viene conservato per 5

anni dalla cessazione del contratto/dall'ultimo adempimento legato al contratto. Il periodo di conservazione definito per gli eventi considerati per il calcolo dell'indice di solvibilità è pari a 10 anni dalla cessazione del contratto/ultimo adempimento legato al contratto.

Le registrazioni telefoniche saranno conservate per 72 ore.

In caso di contenzioso i tempi di conservazione sopra indicati potranno essere estesi fino a 10 anni dalla definizione dello stesso.

8. Modalità del trattamento

Il trattamento sarà effettuato dal personale autorizzato che abbia necessità di averne conoscenza nell'espletamento delle proprie attività, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, secondo principi di liceità e correttezza in modo da tutelare in ogni momento la riservatezza e i diritti dell'interessato nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa.

Previo Suo specifico consenso, le attività di marketing potranno essere realizzate attraverso modalità di contatto tradizionali, quali posta cartacea e telefonate con operatore, o con modalità di contatto automatizzate, quali e-mail, SMS, MMS, fax e telefonate senza operatore.

La profilazione a scopo di marketing (analisi delle abitudini e delle scelte di consumo) avviene mediante un processo automatizzato allo scopo di studiare e analizzare i profili comportamentali e gli aspetti caratterizzanti la base clienti per ottimizzare le attività promozionali di prodotti e servizi.

La verifica della solvibilità dei clienti viene condotta, mediante un processo decisionale automatizzato che calcola l'indice di solvibilità tenendo conto di tutti gli eventi negativi (es. solleciti, insoluti, calcolo interessi, deprezzamenti, piani di rientro, affidi, ecc.) che caratterizzano lo storico dei pagamenti o di eventuali azioni legate alle attività di recupero del credito messe in atto dal Titolare.

Il sistema aziendale monitora lo stato dei pagamenti del cliente e, qualora rilevi la sussistenza di crediti scaduti e non saldati, inibisce rinnovi contrattuali o nuove attivazioni di servizi. In ipotesi di regolarità nei pagamenti relativi a forniture, inibisce il perfezionamento di contratti nuovi qualora sussistano pregiudizievoli o protesti in capo al soggetto richiedente il nuovo servizio.

9. Diritti dell'interessato

Hai il diritto di chiedere al Titolare del trattamento:

- la conferma che sia o meno in corso un trattamento di Tuoi 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 se sussiste uno dei motivi previsti dal Regolamento Privacy (diritto all'oblio);
 - la limitazione del trattamento quando ricorre una delle ipotesi previste dal Regolamento Privacy (diritto di limitazione);
 - di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali da Tuoi forniti al Titolare e di trasmettere tali dati a un altro Titolare del trattamento (diritto alla portabilità);
 - di opporsi in qualsiasi momento al trattamento eseguito per il perseguimento di un legittimo interesse del titolare (diritto di opposizione);
 - di revocare l'eventuale consenso al trattamento dei Tuoi dati, in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca. Come disposto dal Garante per la protezione dei dati personali, il consenso rilasciato per lo svolgimento di attività di marketing con modalità di contatto automatizzate (a titolo esemplificativo sms, mms, fax, fonie, e-mail, applicazioni web) si estende anche alle modalità di contatto tradizionali (posta cartacea o chiamata telefonica con operatore). Analogamente, l'opposizione allo svolgimento di attività di marketing con modalità di contatto automatizzate si estende anche alle modalità di contatto tradizionali. Resta salva la Tua facoltà di fornire il consenso o di esercitare il diritto di opposizione in relazione ad una sola delle due modalità di esecuzione delle attività di marketing.
- Per esercitare i Tuoi diritti potrai inviare un messaggio alla casella di posta elettronica del Responsabile della Protezione dei Dati (dpo.privacy@acinque.it) oppure direttamente alla Società al proprio indirizzo Acinque Energy

Greenway Srl, in Via Canova n. 3. a Monza o all'indirizzo mail info@acinqueenergygreenway.it Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, Lei ha il diritto di proporre reclamo a un'Autorità di controllo, qualora ritenga che il trattamento che La riguarda violi il Regolamento Privacy UE.

10. Origine dei dati personali e conseguenze del mancato conferimento

Tutti i dati personali necessari all'esecuzione del contratto sono da Lei conferiti, osservati dal Titolare, e il mancato conferimento impedisce di dar corso al rapporto contrattuale.

Tutti i dati personali necessari per finalità di marketing e profilazione (es. interessi e passioni) sono da Lei conferiti, e il mancato conferimento non impedisce di dar corso al rapporto contrattuale, ma preclude la possibilità di inviareLe comunicazioni di natura commerciale.

11. Processi decisionali automatizzati

Il dato non sarà sottoposto a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che producano effetti giuridici che riguardano o che incidano significativamente sulla Sua persona.