

Informativa sul trattamento dei dati personali
ai sensi degli artt.13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

1. Contitolari del Trattamento di dati personali

Tea - Territorio energia ambiente s.p.a SB, C.F. e P.IVA 01838280202 con sede legale in Via Taliercio n. 3 - 46100 Mantova, email: privacy@tespa.it, e Sei s.r.l., C.F. e P.IVA 02169270200 con sede legale in Via Taliercio n. 3 - 46100 Mantova, email: privacy@tespa.it, di seguito congiuntamente i "Contitolari" e/o le "Società".

2. Il Responsabile della Protezione dei Dati Personali (RPD)




È stato designato un Responsabile della Protezione dei Dati Personali (RPD) di gruppo contattabile ai seguenti indirizzi: e-mail rdp@teasp.it, PEC rdp.gruppotea@legalmail.it.

3. Fonti e categorie di dati personali

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 14 GDPR, i Contitolari potranno raccogliere i dati personali dei Clienti anche attraverso le seguenti fonti per le finalità sotto descritte:

- ai fini della raccolta di informazioni commerciali di cui al successivo art. 4.2: presso pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque nel rispetto delle finalità delle banche dati suddette e fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati.

4. Finalità, base giuridica e periodo di conservazione dei dati personali

 FINALITÀ DEL TRATTAMENTO	 BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO	 PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI
4.1. - Esecuzione contrattuale Gestione degli adempimenti precontrattuali e contrattuali connessi al servizio richiesto, ivi compresa l'assistenza clienti	Esecuzione del contratto (Art. 6 par. 1 lett. b GDPR). Il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità per i Contitolari di fornire il servizio	I dati saranno conservati dai Contitolari per tutta la durata del contratto e per un periodo di 10 anni successivi alla cessazione del contratto
4.2. - Informazioni commerciali Raccolta delle informazioni commerciali per legittime verifiche nell'ambito dell'avvio di nuovi rapporti commerciali, instaurazione e gestione di rapporti, anche precontrattuali, fornitura di beni, prestazioni e servizi	Legittimo interesse (Art. 6 par. 1 lett. f GDPR)	I dati saranno conservati dai Contitolari per tutta la durata del contratto e per un periodo di 10 anni successivi alla cessazione del contratto
4.3 - Customer satisfaction Per svolgere indagini sulla qualità e sull'efficacia dei servizi forniti al fine di verificare il grado di soddisfazione della clientela (customer satisfaction). Le indagini verranno effettuate tramite questionario inviato via email, nei confronti dei Clienti che si recheranno presso uno degli sportelli del Gruppo Tea e/o utilizzeranno i servizi messi a disposizione dal call center.	Legittimo interesse (Art. 6 par. 1 lett. f GDPR) La partecipazione alle indagini e dunque il conferimento dei dati saranno sempre e comunque facoltativi e l'interessato potrà opporsi a questo trattamento, nonché rifiutarsi di partecipare alle indagini, in qualsiasi momento, senza che ciò produca conseguenze sul servizio richiesto	I risultati delle indagini saranno conservati per un periodo non superiore a 12 mesi successivi all'indagine.
4.4. - DNF Per svolgere indagini sull'importanza dei temi di sostenibilità (economici, sociali e ambientali) da prendere in considerazione nello sviluppo e nell'implementazione delle attività di responsabilità sociale, nonché nella redazione dell'informativa non finanziaria ex D. Lgs. 254/2016 (DNF)	Legittimo interesse (art. 6, par. 1, lett. f GDPR) La partecipazione alle indagini e dunque il conferimento dei dati saranno sempre e comunque facoltativi e l'interessato potrà opporsi a questo trattamento, nonché rifiutarsi di partecipare alle indagini, in qualsiasi momento, senza che ciò produca conseguenze sul servizio richiesto. Si precisa che i risultati delle indagini saranno trattati in forma aggregata.	I risultati delle indagini saranno conservati per i 12 mesi successivi all'approvazione del bilancio a cui fa riferimento la DNF
4.5. - Soft spam Invio di comunicazioni ai fini della vendita diretta di prodotti e servizi di Sei nonché di prodotti e servizi analoghi a quelli oggetto della vendita, esclusivamente all'indirizzo di posta elettronica fornito nel contesto della vendita del servizio (c.d. "soft spam")	Legittimo interesse (art. 130 comma 4 del D.Lgs 196/2003 ss.mm.ii.) L'interessato potrà opporsi al momento della raccolta e in qualsiasi altro momento scrivendo all'indirizzo e-mail privacy@teasp.it o attraverso l'opt-out presente in ogni comunicazione	I dati saranno conservati dai Contitolari fino all'eventuale opposizione da parte dell'interessato e in ogni caso non saranno più trattati a seguito di cessazione contrattuale.

<p>4.6. - Pronto intervento</p> <p>Acquisizione delle informazioni necessarie alla gestione delle richieste di pronto intervento teleriscaldamento, ivi compresa la registrazione della chiamata</p>	<p>Obbligo di legge (art. 6, par. 1, lett. c) GDPR</p> <p>Delibera ARERA 17 dicembre 2019 n. 548/2019/R/tr ss.mm.ii. - Allegato RQTT</p> <p>Il conferimento dei dati è necessario per processare la richiesta di pronto intervento. La mancata comunicazione dei dati comporta l'impossibilità per i Contitolari di fornire il servizio</p>	<p>I dati personali acquisiti nell'ambito dell'attività di pronto intervento saranno conservati per 5 anni</p>
<p>4.7. - Recupero crediti stragiudiziale</p> <p>In caso di inadempimento contrattuale, i Contitolari potranno procedere all'attività di recupero crediti in via stragiudiziale</p>	<p>Legittimo interesse (art. 6, par. 1, lett. f) GDPR)</p>	<p>I dati personali saranno trattati fino all'espletamento dell'attività di recupero crediti stragiudiziale</p>
<p>Decorsi i termini di conservazione sopra indicati, i dati saranno distrutti o resi anonimi, compatibilmente con le procedure tecniche di cancellazione e backup.</p>		

5. Destinatarî dei dati

I dati personali degli interessati potranno essere resi accessibili, portati a conoscenza di o comunicati a:

- o società del Gruppo Tea di cui fa parte Sei, per fini amministrativi interni al Gruppo;
- o soggetti pubblici (tra cui ARERA, CSEA) o privati (tra cui società di informazioni commerciali) in forza di obblighi legali o contrattuali cui i Contitolari siano tenuti a comunicare i dati personali in qualità di Titolari Autonomi;
- o dipendenti e/o collaboratori a qualsivoglia titolo dei Contitolari in qualità di Incaricati del trattamento;
- o soggetti di cui i Contitolari si avvalgono per lo svolgimento delle attività strumentali al raggiungimento delle finalità di cui sopra in qualità di Responsabili del trattamento (tra cui società fornitrice del software di call center per il pronto intervento, società di customer service, società di recupero del credito).

6. Diritti dell'interessato

L'interessato può esercitare, alle condizioni previste dal Regolamento (UE) 2016/679, i diritti riconosciuti dagli artt. da 15 a 22 del Regolamento (UE) 2016/679, ove applicabili. In particolare, l'interessato ha facoltà di richiedere a ciascun Titolare l'accesso ai dati, la rettifica, la cancellazione, la portabilità, la limitazione, l'opposizione al loro trattamento e la revoca del consenso, ove prestato.

6.1. Diritti di opposizione

Ai sensi dell'art. 21 del Regolamento(UE) 2016/679 ciascun interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei suoi dati personali, quando questo sia effettuato per il perseguimento di un legittimo interesse delle Società. In caso di opposizione, i dati personali non saranno più oggetto di trattamento, sempre che non sussistano motivi legittimi per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

6.2. Diritto di proporre reclamo al Garante

Inoltre ciascun interessato potrà proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali nel caso in cui ritenga che siano stati violati i diritti di cui è titolare ai sensi del Regolamento (UE) 2016/67, secondo le modalità indicate sul sito internet del Garante accessibile all'indirizzo: www.garanteprivacy.it. L'esercizio dei diritti è gratuito.

6.3. Richieste e istanze di esercizio dei diritti

Per eventuali richieste e/o istanze inerenti l'esercizio dei diritti degli Interessati, inviare e-mail a uno dei seguenti indirizzi: rpd@teaspa.it; PEC rpd.gruppotea@legalmail.it; privacy@teaspa.it e/o scrivendo agli indirizzi dei Contitolari sopra indicati.

Per maggiori informazioni in merito ai diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del Regolamento (UE) 2016/679 si invitano gli interessati a consultare il link: <https://www.garanteprivacy.it/il-testo-del-regolamento>