

## INFORMATIVA di ALPERIA SMART SERVICES Srl al CLIENTE in merito al TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

### Introduzione

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) 2016/679 / General Data Protection Regulation (GDPR), ed in generale in osservanza del principio di trasparenza previsto dal GDPR medesimo, Alperia Smart Services Srl fornisce le seguenti informazioni in merito al trattamento dei dati personali dell'interessato.

### 1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il titolare del trattamento (cioè il soggetto che determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali, di seguito il "Titolare del Trattamento" o "Titolare") è **Alperia Smart Services Srl**, in persona della legale rappresentante pro tempore, con sede a Bolzano, via Dodiciville 8, C.F. 01745520211, telefono: +39 0471 986111, PEC: smartservices@pec.alperia.eu.

Per contatti specificamente relativi alla tutela dei dati personali, compreso l'esercizio dei diritti di cui al successivo punto 9., si indica in particolare il seguente indirizzo e-mail: [privacy.smartservices@alperia.eu](mailto:privacy.smartservices@alperia.eu) al quale si prega di voler rivolgere le Sue eventuali richieste.

### 2. DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Si informa che il Titolare del Trattamento ha designato, ai sensi dell'art. 37 del GDPR il responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer, in sigla "DPO"), contattabile attraverso i seguenti canali: Data Protection Officer (DPO) c/o Alperia Smart Services Srl, via Dodiciville n. 8, 39100 Bolzano; telefono +39 0471 986111; e-mail: [dpo@alperia.eu](mailto:dpo@alperia.eu).

### 3. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati personali potrà avere le seguenti finalità:

- 1) stipulazione dei contratti ed adempimento delle obbligazioni contrattuali (a carico ed a favore del Titolare), e quindi per scopi strettamente connessi alla gestione dei rapporti con la clientela, comprese le formalità ed adempimenti amministrativi e contabili, quali, ad esempio: acquisizione di informazioni preliminari alla conclusione di un contratto; predisposizione di misure finalizzate alla tutela contro il rischio di credito, quali attività finalizzate alla verifica dell'affidabilità economica e/o solvibilità, nonché puntualità nei pagamenti dell'interessato, sia anteriormente sia nel corso del rapporto contrattuale, anche attraverso l'acquisizione di informazioni fornite dall'interessato e/o da archivi ad accesso pubblico (Registro Imprese, Registro Protesti, etc.) e/o da sistemi informativi del Titolare e/o da banche dati (Sistemi di Informazioni Creditizie o SIC) gestite da soggetti privati; esecuzione di operazioni sulla base degli obblighi derivati dal contratto concluso con la clientela, ivi inclusa, ove necessaria, l'attivazione del POD o PDR o di altri prodotti e/o servizi e l'eventuale richiesta di incentivi; per gestire tariffe agevolate; per dare corso alle modalità di pagamento convenute; per esigenze di tipo operativo e gestionale; per esigenze di controllo sui pagamenti e per le azioni conseguenti; per accedere ed eventualmente fruire di tutti i servizi anche interattivi del Sito e della APP ecc.; acquisizione delle informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o delle richieste di informazioni relative ai servizi; gestione del contenzioso - inadempimenti contrattuali; diffide; transazioni; recupero crediti, incluse verifiche sulla solvibilità dell'interessato; arbitrati; controversie giudiziarie, etc.
- 2) adempimento agli obblighi normativi (di fonte sia nazionale che comunitaria) ed alle disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo;
- 3) (in caso l'interessato non esprima dissenso) trasmissione, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti, sempre che Lei, adeguatamente informato, non rifiuti tale uso, inizialmente o in occasione di successive comunicazioni;
- 4) (in caso di consenso dell'interessato) promozione e vendita di prodotti e servizi (anche di società del Gruppo, ma senza comunicazione di dati ad esse) effettuate attraverso lettere, telefono, materiale pubblicitario, sistemi automatizzati di comunicazione, newsletter via e-mail, etc. indagini di mercato e sulla soddisfazione della clientela eseguite anche attraverso l'opera di società specializzate mediante interviste personali o telefoniche, questionari, sondaggi on line finalizzate alla specifica proposta di prodotti e servizi (marketing);
- 5) (in caso di consenso dell'interessato) svolgimento di attività automatizzate volte all'analisi delle Sue preferenze, abitudini e/o scelte di consumo al fine di offrirLe prodotti o servizi conformi ai suoi interessi (profilazione);
- 6) (in caso di consenso dell'interessato) comunicazione a terzi dei dati per finalità di marketing e/o indagini di soddisfazione della clientela.

### 4. TIPOLOGIA DATI TRATTATI

Possono essere oggetto di trattamento le seguenti categorie di dati:

- cognome, nome, luogo e data luogo di nascita, residenza;
- codice fiscale e/o partita IVA;
- numero di telefono e/o indirizzo e-mail e/o altri dati di contatto;
- indirizzo e numero civico del punto di fornitura;
- indirizzo di recapito delle fatture;
- dati relativi al contratto di fornitura e relativi dati di misura;
- modalità di pagamento e, se del caso, coordinate bancarie;
- dati relativi alle particolari condizioni, anche di salute, del cliente o della persona con questi convivente, che legittimano l'applicazione di tariffe particolari (bonus) o che comportano specifiche modalità di esecuzione della fornitura per clienti finali non disalimentabili (es. garanzia di continuità del servizio; dispositivi salvavita; preclusione del distacco, ecc.).

### 5. BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO ED OBBLIGATORietà DEL CONFERIMENTO

Per quanto riguarda la finalità 1), "stipulazione contratti ed adempimento obbligazioni contrattuali", non sussiste un obbligo di conferimento dei dati in fase precontrattuale, ma il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di dare seguito alla richiesta di fornitura del servizio; una volta stipulato il contratto, il conferimento dei dati ulteriormente necessari, o l'aggiornamento di quelli già forniti, è obbligatorio per tutto quanto è richiesto dagli obblighi legali e contrattuali e, pertanto, l'eventuale rifiuto a fornirli in tutto o in parte può dar luogo all'impossibilità per la Società di dare esecuzione al contratto e potrebbe comunque configurare inadempimento contrattuale da parte o violazione di legge del Cliente.

Per quanto riguarda la finalità 2), "adempimento di obblighi normativi o disposizioni delle autorità", Le verranno richiesti, qualora già non disponibili in quanto raccolti per la finalità 1), i dati rilevanti all'adempimento di tali obblighi da parte del Titolare, ed il mancato conferimento potrebbe

configurare da parte Sua una violazione di legge. La legittimazione al trattamento dei dati per le richiamate finalità 1) e 2) deriva quindi dal fatto che esso è necessario all'esecuzione del contratto di cui Lei è parte (o, in fase precontrattuale, in relazione a misure precontrattuali nell'ambito del procedimento di contrattualizzazione), o per adempiere obblighi legali connessi al contratto medesimo o comunque alla fornitura del servizio. Si evidenzia però che, per il trattamento di categorie particolari di dati personali (quali, in particolare, quelli relativi alla salute) è consentito, per quanto qui interessa, solo qualora l'interessato presti il proprio esplicito consenso, di talché non solo il conferimento di detti dati è facoltativo da parte Sua, ma tali dati potranno essere trattati solo con il Suo esplicito consenso. In caso di mancato conferimento dei dati appartenenti a categorie particolari o di mancato Suo esplicito consenso al trattamento, pertanto, non sarà possibile fornire connessi servizi (garanzia di continuità del servizio; dispositivi salvavita; preclusione del distacco) o applicare le relative tariffe agevolate ed in generale i regimi specifici previsti. L'attivazione di detti servizi, in ogni caso, avverrà da parte nostra su indicazione del Suo Comune di residenza oppure di organismo istituzionale appositamente individuato dal Comune medesimo, a cui Lei avrà fatto espressa richiesta ed a cui avrà dato esplicita comunicazione di consenso del trattamento dei dati personali in oggetto; rimane fermo che Lei potrà revocare detto consenso, anche con comunicazione allo Titolare (per quanto di competenza di quest'ultimo) - si veda il punto 9. in tema di Suoi diritti - con la conseguenza tuttavia che il relativo servizio presupponente il trattamento dei dati relativi alla salute non potrà essere più fornito.

Si ricorda, tuttavia, che non opera il divieto di trattare dati personali appartenenti a categorie particolari (quali quelli relativi alla salute) qualora tale trattamento sia necessario per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria, e pertanto il trattamento per tali finalità potrà avvenire a prescindere da un Suo consenso o dall'eventuale revoca dello stesso.

Pertanto, la base giuridica del trattamento per le finalità 1) e 2) consiste nel fatto che il trattamento è necessario: per l'esecuzione del contratto con Lei in essere o delle misure precontrattuali adottate su Sua richiesta; per l'adempimento di un obbligo legale a cui è soggetto il Titolare del trattamento o per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento. Nell'ambito della finalità 1), la base giuridica del trattamento dei soli dati personali relativi alla salute è il Suo esplicito consenso, salvo che il trattamento non sia necessario per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria, circostanza che costituisce di per sé valida autonoma base giuridica.

Per quanto riguarda le altre finalità, il conferimento è facoltativo ed il trattamento avverrà solo con il Suo consenso quale interessato; pertanto, anche in relazione a dati già comunicati per le finalità 1) e 2), in ogni caso, in mancanza di Suo consenso per la specifica ulteriore finalità, il trattamento non verrà effettuato, con la conseguenza che in caso di mancato conferimento dei dati eventualmente ulteriormente necessari per la specifica finalità e comunque in caso di mancato esplicito consenso al relativo singolo trattamento, non verranno effettuate le attività descritte ai numeri da 4 a 6 delle finalità, mentre il trattamento di cui alla finalità 3) potrà avvenire salvo che Lei, adeguatamente informato, non rifiuti tale uso, inizialmente o in occasione di successive comunicazioni, come previsto dal comma 4 dell'art. 130 D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche.

## **6. RACCOLTA, MODALITÀ DI TRATTAMENTO E CONSERVAZIONE**

I dati sono raccolti presso l'interessato, cioè sono i dati che Lei ci fornirà e quelli risultanti dall'utilizzo del prodotto o servizio (es. consumi, potenza etc.), nonché, se del caso, raccolti dal Titolare per l'esecuzione di misure precontrattuali e per dar corso al contratto ed alle obbligazioni ad esso relative. I dati relativi alla fornitura per clienti finali non disalimentabili (es. garanzia di continuità del servizio; dispositivi salvavita; preclusione del distacco, ecc.) ci verranno comunicati, tramite il Distributore, dal Suo Comune di residenza oppure dall'organismo istituzionale appositamente individuato dal Comune medesimo, a cui Lei avrà fatto espressa richiesta ed a cui avrà dato esplicita comunicazione di consenso del trattamento di tali dati personali.

Il trattamento sarà effettuato:

- mediante l'utilizzo di sistemi manuali e automatizzati;
- da soggetti o categorie di autorizzati all'assolvimento dei relativi compiti;
- con l'impiego di misure adeguate a garantire la riservatezza dei dati ed evitare l'accesso agli stessi da parte di terzi non autorizzati.

Con riferimento alle finalità da 3 a 6 del precedente punto 3, si evidenzia in particolare che i dati personali saranno trattati anche mediante:

- 1) l'uso di sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata;
- 2) comunicazioni elettroniche effettuate mediante posta elettronica, telefax, messaggi del tipo Mms (Multimedia Messaging Service) o Sms (Short Message Service) o di altro tipo;
- 3) l'impiego del telefono con operatore e della posta cartacea.

Per quanto riguarda le finalità 1) e 2) del precedente punto 3., i Suoi dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale, e, dopo la cessazione del rapporto - limitatamente ai dati a quel punto necessari - per l'estinzione delle obbligazioni contrattualmente assunte e per l'adempimento di tutti gli eventuali adempimenti di legge e per le esigenze di tutela anche contrattualmente connessi o da esso derivanti.

Per la finalità 4) del precedente punto 3., il trattamento cesserà in ogni caso - quindi qualora Lei non revochi prima il consenso - al termine del rapporto contrattuale. Per le finalità 3), 5) e 6) del precedente punto 3., il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso ed in ogni caso non oltre due anni dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla rinnovazione del consenso.

Non vi sono processi decisionali automatizzati, ferma l'ipotesi (qualora Lei esprima il relativo consenso) della profilazione - cfr. precedente punto 3. finalità n. 5) -, che potrà avvenire anche mediante incrocio dei dati personali raccolti in relazione alla fornitura del servizio ed al relativo utilizzo di più funzionalità diverse tra quelle messe a disposizione dell'utente e mediate utilizzo di altri identificatori (credenziali di autenticazione, tessere ecc.), necessari per ricondurre a soggetti determinati, identificati o identificabili, specifiche azioni o schemi comportamentali ricorrenti nell'uso delle funzionalità offerte (pattern).

## **7. COMUNICAZIONE DEI DATI**

I dati raccolti ed elaborati potranno essere comunicati, esclusivamente per le finalità sopra specificate, a:

- a) tutti i soggetti cui la facoltà di accesso a tali dati è riconosciuta in forza di provvedimenti normativi;
- b) dipendenti, collaboratori, fornitori del Titolare, nell'ambito delle relative mansioni e/o obblighi contrattuali relativi all'esecuzione del rapporto contrattuale con gli interessati; tra i soggetti fornitori del Titolare si indicano a titolo esemplificativo altre società del Gruppo che svolgono i servizi intercompany a favore del Titolare, istituti bancari e creditizi, imprese di assicurazioni, consulenti legali, avvocati, consulenti fiscali e commercialisti, società di recupero crediti, soggetti privati in qualità di gestori di banche dati quali Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) e/o altre società consultate per valutare, assumere o gestire un rischio di credito (o rischi di insolvenza) e/o altri rischi finanziari e che svolgono attività di prevenzione delle frodi, società incaricate della lettura dei contatori, società di stampa e imbustamento delle bollette, società di recapito bollette ecc.;
- c) amministrazioni pubbliche e Autorità di vigilanza e controllo;

d) (qualora gli interessati abbiano prestato consenso alla finalità 4) del precedente punto 3. a società incaricate di svolgere interviste personali o telefoniche, questionari, sondaggi on line);

e) (qualora gli interessati abbiano prestato consenso alla finalità 6) del precedente punto 3. alle società controllanti, controllate e collegate del Gruppo Alperia, (quindi per ipotesi diverse dai servizi intercompany ricadenti nell'ipotesi b) di cui sopra) ed a terze società partner commerciali.

## 8. LUOGO DI TRATTAMENTO DEI DATI

Lo svolgimento dell'attività avviene sul territorio dell'Unione Europea. Non vi è intenzione di trasferire i dati al di fuori del territorio dell'Unione Europea o ad un'Organizzazione internazionale.

## 9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

Il GDPR attribuisce all'Interessato l'esercizio dei seguenti diritti con riferimento ai dati personali che lo riguardano (la descrizione sintetica è indicativa, e si rimanda quindi al GDPR, e in particolare agli artt. 15-22):

**a) accesso ai dati personali** (Lei avrà quindi il diritto di avere gratuitamente le informazioni in merito ai dati personali detenuti dal Titolare ed al relativo trattamento, nonché di ottenerne copia in formato accessibile);

**b) rettifica dei dati** (il Titolare provvederà, su Sua segnalazione, alla correzione o integrazione dei Suoi dati - non espressione di elementi valutativi - non corretti o imprecisi, anche divenuti tali in quanto non aggiornati);

**c) revoca del consenso** (qualora il trattamento avvenga in forza di consenso da Lei manifestato, Lei potrà revocare il consenso in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento prestato prima della revoca);

**d) cancellazione dei dati** (diritto all'oblio) (ad esempio: i dati non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o trattati; sono stati trattati illecitamente; devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale; Lei ha revocato il consenso manifestato e non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento; Lei si oppone, sussistendo le condizioni, al trattamento, ai sensi della successiva lett. f);

**e) limitazione del trattamento** (in determinati casi - contestazione dell'esattezza dei dati, nel tempo necessario alla verifica; contestazione della liceità del trattamento con opposizione alla cancellazione; necessità di utilizzo per i diritti dell'Interessato di difesa, mentre essi non sono più utili ai fini del trattamento; se vi è opposizione al trattamento, mentre vengono svolte le necessarie verifiche - i dati verranno conservati con modalità tali da poter essere eventualmente ripristinati, ma, nel mentre, non sono consultabili dal Titolare se non appunto in relazione alla validità della Sua richiesta di limitazione, o con il Suo consenso o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria o per tutelare i diritti di altra persona fisica o giuridica o per motivi di interesse pubblico rilevante dell'Unione o di uno Stato membro);

**f) opposizione in tutto o in parte al trattamento per motivi legittimi** (in determinate circostanze Lei potrà comunque opporsi al trattamento dei Suoi dati, in particolare, qualora i Suoi dati personali siano trattati per finalità di marketing diretto, Lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento, compresa la profilazione nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto. Qualora i dati personali siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, per motivi connessi alla sua situazione particolare, ha il diritto di opporsi al trattamento, salvo che il trattamento sia necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico);

**g) portabilità dei dati** (qualora il trattamento si basi sul consenso o su un contratto e sia effettuato con mezzi automatizzati, su Sua richiesta, riceverà in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali che la riguardano e potrà trasmetterli ad un altro Titolare del trattamento, senza impedimenti da parte del Titolare del Trattamento cui li aveva originariamente forniti e, se tecnicamente fattibile, potrà ottenere che detta trasmissione venga effettuata direttamente dal Titolare)

**h) proposizione reclamo all'autorità di controllo** (Garante per la protezione dei dati personali - Garante Privacy).

Il Garante per la protezione dei dati personali è contattabile tramite i recapiti indicati nel Sito dell'Autorità medesima "[www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)".

Gli altri diritti dell'Interessato sono esercitabili tramite richiesta al seguente indirizzo e-mail:

[privacy.smartservices@alperia.eu](mailto:privacy.smartservices@alperia.eu)

o agli altri contatti del Titolare del trattamento sopra indicati.

\*\*\*

L'informativa in versione aggiornata è reperibile sul sito web, all'indirizzo [www.alperia.eu](http://www.alperia.eu), nella sezione "Privacy" che si trova nel footer in fondo alla homepage.

\*\*\*

Aggiornamento dicembre 2019