

Gaxa Spa

Via Goffredo Mameli, 191
09123 Cagliari

INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Contatto telefonico

Gentile Utente,

GAXA S.p.A. tratta i Suoi dati personali per fornirLe i servizi di seguito indicati e La informa sui relativi trattamenti.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO E RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE DEI DATI

Il Titolare del trattamento dei dati personali da Lei forniti è GAXA S.p.A., con sede legale in via Goffredo Mameli 191 - 09123 Cagliari (di seguito, "**GAXA**", la "**Società**" o il "**Titolare**"). La Società La informa che, ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento europeo generale sulla protezione dei dati, n. 2016/679 ("Regolamento" o "GDPR"), del D. Lgs 196/03 e ss.mm.ii, i dati personali da Lei forniti, nel corso della comunicazione telefonica, verranno trattati in conformità con le disposizioni del Codice della Privacy e del Regolamento.

La Società ha provveduto a nominare il Responsabile per la protezione dei dati, che può essere contattato scrivendo all'indirizzo privacy.gaxa@gruppoedison.it ovvero agli altri recapiti riassunti al termine della presente Informativa.

SOGGETTI DESTINATARI E TIPOLOGIA DI DATI TRATTATI

La presente Informativa si applica a: Clienti Residenziali, Condomini, Clienti industriali, PMI e Clienti potenziali. I dati oggetto di Trattamento sono: dati che permettono l'identificazione diretta (dati anagrafici, dati di contatto, dati contrattuali e di consumo); dati particolari (solo nei casi previsti dalla legge).

FINALITA' DEL TRATTAMENTO, BASE GIURIDICA E NATURA DEL CONFERIMENTO

I dati da Lei forniti nel corso della comunicazione telefonica vengono trattati per le seguenti finalità:

(i) **Riscontro (inbound)** - al fine cioè di fornire riscontro alle Sue telefonate, richieste e domande, per offrire i servizi, l'assistenza, le informazioni richieste ed inerenti al mondo di GAXA. La base giuridica di questo trattamento risiede nel Suo libero ed espresso consenso a ricevere un riscontro. Il conferimento dei dati per questa finalità è facoltativo. In caso di mancato rilascio di alcune informazioni, la Società potrebbe non essere in grado di fornirLe i riscontri richiesti.

(ii) **Conclusione di un contratto** – al fine cioè di concludere un contratto. In tal caso i Suoi dati verranno trattati nel corso della telefonata unicamente per la conclusione del contratto. A tal riguardo, si precisa che parte della telefonata verrà registrata al fine di documentare la stipula del contratto telefonico. La base

giuridica di questo trattamento risiede nel contratto e nella sua stipula (la base giuridica della registrazione risiede nel legittimo interesse delle parti a documentare l'accordo contrattuale); il conferimento dei dati personali è necessario per la conclusione del contratto medesimo. Si precisa che l'informativa contrattuale specifica (inerente cioè alle attività contrattuali complete) Le verrà inviata insieme alla documentazione contrattuale.

(iii) **Verifica della qualità del servizio reso** – al fine di permettere la verifica del servizio di assistenza svolto dagli operatori GAXA, alcune chiamate potrebbero essere registrate. Inoltre, i dati forniti in chiamata potranno essere utilizzati per comprendere le problematiche riscontrate dai nostri clienti nonché i bisogni più diffusi. La base giuridica di suddetto trattamento risiede nel Legittimo interesse della società a promuovere il miglioramento del servizio reso alla clientela.

(iv) **Promozionali, commerciali e di marketing** - previo Suo specifico consenso, i Suoi dati potranno essere utilizzati anche per invio/comunicazione da parte di GAXA di materiale pubblicitario, informativo, promozionale su nuovi prodotti/servizi di GAXA, tramite modalità automatizzate (SMS, posta elettronica, fax) nonché modalità tradizionali (posta cartacea e chiamate telefoniche tramite operatore); vendita diretta e/o collocamento da parte di GAXA di prodotti/servizi, agevolazioni e promozioni di GAXA medesima mediante differenti canali di vendita o società terze incaricate; verifica del grado di soddisfazione della qualità del prodotto/servizio erogato, direttamente o tramite società specializzate, mediante interviste o altri mezzi di rilevazione. Il consenso al trattamento dei Suoi dati personali per tale finalità è facoltativo.

(v) **Comunicazione di dati a terzi** - previo Suo specifico consenso, i Suoi dati potranno essere comunicati a fornitori di GAXA, società terze che svolgono attività nel settore del marketing, della grande distribuzione, delle telecomunicazioni, dell'intrattenimento televisivo, istituti finanziari, istituti assicurativi, consulenti, società controllate/ controllanti e/o collegate al Gruppo Edison. Tali soggetti terzi, agendo come autonomi titolari del trattamento, potranno a loro volta utilizzare i dati dell'utente per le medesime finalità di cui al precedente punto iv), sia con strumenti automatizzati che tradizionali, relativamente alla promozione, il marketing e la vendita diretta di propri beni e/o servizi. I Suoi dati non saranno in alcun modo diffusi al pubblico. Il consenso al trattamento dei Suoi dati personali per tale finalità è facoltativo.

(vi) **Finalità di Profilazione** – previo Suo specifico consenso, i suoi dati potranno essere utilizzati per attività di studio e analisi delle abitudini e delle modalità di consumo al fine di migliorare l'offerta commerciale ed effettuare specifiche promozioni di prodotti e/o servizi, tramite marketing specificamente connesso a tali studi e analisi. Solo ove si fosse optato per consentire il trattamento la cui finalità è espressa al precedente punto (iv) i suoi dati saranno utilizzati per lo svolgimento di attività di marketing profilato, tra cui: invio/comunicazione di materiale pubblicitario, informativo, promozionale su nuovi prodotti/servizi da parte di GAXA e/o di altre società controllate/controllanti e/o collegate al Gruppo Edison (tramite posta, telefono, SMS, posta elettronica, fax e/o allegato in fattura), connesso al suddetto studio ed ai relativi risultati, con la proposta di offerte e informazioni che possano essere di suo maggiore interesse. Il consenso al trattamento dei Suoi dati personali per tale finalità è facoltativo.

Laddove invece si fosse optato unicamente per consentire il trattamento di cui al punto attuale, i Suoi dati saranno trattati unicamente per creare casi di studio, modelli comportamentali e analisi delle sue abitudini di consumo e preferenze ad uso unicamente interno a GAXA e alle sue società controllate/controllanti.

Il CLIENTE può in ogni momento esercitare i propri diritti, facendone semplice richiesta a GAXA attraverso gli appositi canali individuati nel paragrafo "Diritti dell'Interessato", che segue.

PERIODO DI CONSERVAZIONE ED UTILIZZO

I dati personali raccolti da GAXA vengono conservati e/o utilizzati dalla stessa per periodi diversi in base alla finalità per cui sono stati raccolti. In particolare, per la finalità di **riscontro**, i dati sono conservati per il periodo necessario a fornirLe il servizio richiesto e comunque per un periodo non superiore a 12 mesi dalla raccolta degli stessi; diversamente, per la finalità di **conclusione di un contratto**, i dati raccolti e trattati (ivi inclusa la registrazione) sono dati contrattuali e pertanto vengono conservati insieme alla documentazione contrattuale per tutta la durata del rapporto e per i successivi 10 anni. I dati personali trattati per **finalità di marketing e di comunicazione a terzi** vengono utilizzati, secondo logiche di data retention stabilite dalle procedure aziendali, per un periodo non superiore a 24 mesi dall'acquisizione di consenso valido, attuale ed aggiornato, salvo revoca da parte dell'Interessato. **I dati trattati per finalità di profilazione** saranno utilizzati invece per un periodo di tempo non superiore a 12 mesi dalla acquisizione di consenso valido, attuale ed aggiornato, salvo revoca.

CATEGORIE DEI DESTINARI DEI DATI PERSONALI, DIFFUSIONE E TRASFERIMENTO DEI DATI ALL'ESTERO

I dati non saranno in alcun modo diffusi, e potranno essere conosciuti dalle seguenti categorie di soggetti: (i) dipendenti e consulenti del Titolare, dallo stesso debitamente autorizzati ed istruiti al trattamento dei dati; (ii) fornitori di servizi, quali servizi di call center, servizi tecnici e tecnologici, nominati dal Titolare, quali responsabili del trattamento; (iii) società del gruppo Edison per attività di gestione interna e (iv) Autorità di Pubblica Sicurezza e Autorità Giudiziaria, in qualità di autonomi titolari. I dati saranno prevalentemente trattati in Italia e comunque in stati facenti parte dell'Unione Europea; tuttavia, alcune attività di trattamento potrebbero essere svolte in paesi non facenti parte dell'Unione Europea, garantendo in ogni caso i necessari standard di protezione e tutela richiesti dalla normativa nazionale e sovranazionale, quali l'adozione di Clausole Contrattuali Standard approvate dalla Commissione Europea. Per ottenere una copia dei dati trasferiti all'estero o conoscere la collocazione geografica dei dati sarà possibile contattare il Responsabile per la protezione dei dati ai recapiti indicati al successivo Paragrafo "Diritti dell'interessato".

I DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'Utente, in qualità di interessato, può esercitare i seguenti diritti: (a) accedere ai dati personali che Lo riguardano; (b) ottenere la rettifica e l'aggiornamento dei dati, chiedere la limitazione del trattamento effettuato sui propri dati (ivi incluso, ove possibile, il diritto all'oblio e la cancellazione); (c) opporsi al trattamento dei dati nonché chiedere la loro portabilità; (d) chiedere copia dei dati che lo riguardano e conoscerne il luogo di ubicazione; (e) proporre reclamo alla competente Autorità di controllo. I diritti possono essere esercitati contattando il Titolare, all'attenzione del Responsabile per la protezione dei dati, ai seguenti recapiti:

Posta elettronica ordinaria
Posta elettronica certificata
Fax
Posta ordinaria

Privacy.gaxa@gruppoedison.it
privacy.gruppoedison@pec.edison.it.
02/62229213
DPO c/o GAXA S.p.A., Casella postale n°242 Cagliari
Piazza del Carmine n°27