

INFORMATIVA PRIVACY PRE-CONTRATTUALE
PER IL CLIENTE E/O PER IL SUO DELEGATO ALLA STIPULA DEL CONTRATTO DI FORNITURA DI ENERGIA
ELETTRICA E GAS NATURALE

Nova AEG S.p.A. (di seguito, la "Società"), in qualità di Titolare del trattamento, informa che i dati personali del cliente e, ove presente, del soggetto delegato alla sottoscrizione del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale (di seguito, "Contratto"), saranno trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") e della normativa vigente.

La presente informativa riguarda il trattamento dei dati personali di due possibili interessati:

- il **Cliente**
- l'eventuale **Delegato**, incaricato di sottoscrivere il Contratto per conto del Cliente.

I dati di entrambi sono trattati per le **finalità necessarie alla conclusione e alla gestione del Contratto**, nonché per gli **obblighi previsti dalla normativa applicabile**, indicate al paragrafo 3. Per tali trattamenti **non è richiesto il consenso**.

Per le **finalità facoltative** (marketing, profilazione e comunicazione a terzi), il trattamento avviene **solo se il Cliente presta il proprio consenso**, direttamente oppure tramite il Delegato.

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO PER ENTRAMBI LE FINALITÀ (OBBLIGATORIA – FACOLTATIVA)

Il Titolare del trattamento è: **NOVA AEG S.p.A.**, in persona del legale rappresentante pro-tempore, domiciliato presso la sede legale in Vercelli (VC), Via Nelson Mandela n. 4 (di seguito "Titolare del Trattamento"). È possibile contattare il Titolare, per informazioni o richieste sul trattamento dei dati, al seguente indirizzo e-mail: privacy@novaieg.it -

2. DATA PROTECTION OFFICER

Il Titolare del trattamento ha ritenuto di designare, ai sensi dell'art. 37 del GDPR, un Data Protection Officer (DPO). Questo potrà essere raggiunto al seguente indirizzo e-mail: dpo@novaieg.it.

3. ORIGINE, TIPOLOGIA, FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO PER L'INSTAURAZIONE DEL RAPPORTO E L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

ORIGINE: i dati personali trattati riferibili al Cliente e/o al suo delegato. I dati sono comunicati direttamente dagli stessi, ovvero acquisiti da fonti pubbliche e/o private, compreso il Sistema Informativo Integrato (SII), in sede di sottoscrizione del/i contratto/i per le finalità descritte di seguito

TIPOLOGIA: le informazioni oggetto di trattamento sono dati personali comuni, quali ad esempio i dati anagrafici, di contatto o relativi alla fornitura, nonché, occasionalmente quando previsto dalla normativa, dati particolari relativi alla salute del soggetto che riceve la fornitura.

FINALITÀ:

a) I dati del Cliente e, se presente, i dati del suo delegato, saranno trattati per perseguire le seguenti finalità:

a) - Consentire il soddisfacimento della richiesta di instaurazione del rapporto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale presso il punto di prelievo e/o di riconsegna indicato, e procedere all'espletamento di tutte le operazioni di validazione e gestione degli obblighi contrattuali;

- Mitigare il rischio di frodi e furti d'identità;

- Gestire le operazioni di fatturazione;

- Adempiere a obblighi di legge, anche in campo fiscale e contabile;

- Consentire la registrazione in area riservata e fruire dei servizi online, attraverso la generazione e la successiva gestione tecnica e amministrativa dell'account, dei codici clienti, dei codici di attivazione, delle password e credenziali di autenticazione;

- Fornire assistenza, ricevere e gestire richieste d'informazioni e reclami e fornire i relativi riscontri;- Gestire rapporti di credito e debito nei confronti del Cliente; - Difendere i diritti di Nova AEG nelle sedi disciplinari, arbitrali, giudiziarie, di qualsiasi ordine e grado - Assicurare elevati standard di qualità e accertare il grado di soddisfazione della clientela;

Inoltre, in alcuni casi Nova AEG è tenuta a comunicare all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) alcuni dati personali dei clienti che abbiano interagito con il servizio clienti telefonico o che abbiano ricevuto risposta scritta a un reclamo presentato verso Nova AEG, al fine di consentire lo svolgimento di indagini annuali svolte dall'Autorità sulla qualità dei servizi, sul livello di soddisfazione dei clienti dei venditori di energia e sulla qualità della gestione dei reclami. L'indagine è svolta dall'Autorità contattando un campione di clienti individuati sulla base delle registrazioni e dei protocolli dei reclami gestiti dal Titolare.**b) b)** Svolgere ricerche di mercato e analisi sulla soddisfazione dei clienti,

b) Inviare comunicazioni commerciali e promozionali via e-mail relativamente a prodotti e servizi che potrebbero essere d'interesse del Cliente (analoghi a prodotti e servizi già acquistati).

c) Inviare comunicazioni commerciali e promozionali via posta, e-mail, SMS, messaggistica istantanea, notifiche push relativamente a prodotti e servizi del Titolare o sulla base delle abitudini del Cliente (profilazione)d

d) Comunicare i dati personali del Cliente a società terze, che li tratteranno in qualità di autonomi Titolari, per l'invio di comunicazioni commerciali e promozionali con le stesse modalità indicate al punto b).

BASI GIURIDICHE: le basi giuridiche che rendono lecito i trattamenti indicati per le finalità al punto a) sono l'adempimento di obblighi precontrattuali e contrattuali e il rispetto di obblighi di legge. Per le finalità di cui al punto b), il legittimo interesse del Titolare (c.d. "soft spam"), mentre per le finalità di cui ai punti c) e d) il consenso manifestato dall'interessato o dal suo delegato, liberamente revocabile in ogni momento.

4. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

Finalità di cui al punto 3 lettera a)

Il Titolare del trattamento intende conservare sia i dati personali del cliente e, ove presente, quelli del suo delegato, per un arco di tempo pari alla durata del contratto. Successivamente alla conclusione del rapporto, inoltre NOVA AEG dovrà conservare i dati personali del Cliente e, ove presente, quelli del suo delegato, per l'espletamento di tutti gli obblighi di Legge e per le finalità amministrative derivanti da questi obblighi. In questo caso, il Titolare del trattamento conserverà questi dati per un periodo massimo di 10 anni, al fine di poter far fronte alle suddette eventuali necessità o a richieste da parte delle autorità di controllo.

Finalità di cui al punto 3 lettere b) e c) e d)

I dati di contatto utilizzati per finalità promozionali e commerciali saranno cancellati dalle mailing list e altri sistemi di invio in caso di revoca del consenso o nel caso in cui il soggetto interessato non riceva o visualizzi le comunicazioni per un periodo prolungato di tempo (non superiore ai 24 mesi). I dati relativi a eventuali abitudini di consumo (profilazione) utilizzati per comunicazioni promozionali mirate sono conservati per un periodo massimo di 12 mesi dalla data della loro registrazione. .

5. CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

I dati personali del Cliente nonché quelli del suo delegato saranno comunicati e resi accessibili a una serie di destinatari funzionali all'espletamento delle finalità di cui sopra, o a soggetti pubblici la cui comunicazione è obbligatoria per legge, come:

- Servizi di Rete: come il trasportatore, dispacciatore e distributore di energia elettrica e/o gas naturale; altri operatori del settore energia per la gestione dei relativi rapporti.
- Fornitori: soggetti che svolgono compiti di natura tecnica o consulenziale; soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei servizi per la clientela; soggetti che forniscono servizi per la gestione, sviluppo e manutenzione della infrastruttura tecnologica (sia hardware che software); soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, stampa, trasporto, smistamento e invio delle comunicazioni al Cliente; soggetti che svolgono attività di assistenza alla clientela (i.e. call center).
- Studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza anche legale, nonché revisione e certificazione.
- Istituti Bancari e società di factoring; soggetti operanti nell'ambito del recupero credito anche stragiudiziale.
- Soggetti del gruppo NovaCoop, nonché società controllanti e controllate ove necessario.
- Pubbliche Amministrazioni ed Enti pubblici come Acquirente Unico e ARERA, verso i quali la comunicazione dei dati è obbligatoria per legge.
- Pubbliche Autorità legittimate a prendere conoscenza dei dati personali trattati
- Sistemi di Informazioni Commerciali, cioè banche dati istituite per valutare il rischio commerciale e di valutazione del rischio, gestite da privati.

La comunicazione dei dati personali avverrà nel pieno rispetto delle disposizioni di legge previste dal Regolamento Europeo e delle misure tecniche e organizzative predisposte dalla NOVA AEG per garantire un adeguato livello di sicurezza.

6. TRASFERIMENTO DI DATI PERSONALI VERSO PAESI TERZI

Il Titolare del trattamento non intende trasferire i dati personali del cliente o del suo delegato verso Paesi terzi. L'intero trattamento dei dati personali, infatti, si svolge all'interno dei confini del territorio italiano, oppure in alcuni e limitati casi entro quelli dell'Unione Europea.

7. PROCESSI DECISIONALI AUTOMATIZZATI

Il Titolare del trattamento non intende utilizzare processi decisionali automatizzati, di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, del Regolamento Europeo.

8. NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI

