

# TUTELA DATI PERSONALI CLIENTI

## UTENTI ConLUCE e ConGAS

*Informativa ex art. 13 D.Lgs. 196/2003 - Codice in materia di protezione dei dati personali  
Agg. del 05-03-2015*

### 1) QUALI DATI VENGONO TRATTATI

- A. dati forniti direttamente dall'interessato direttamente o per tramite di soggetti da egli autorizzati e pertanto non elencati in questa sede (es: Recapiti, Reclami e segnalazioni, etc.), tra cui potrebbero essere compresi incidentalmente anche dati sensibili
- B. dati più strettamente attinenti all'esecuzione del contratto: - dati relativi ai consumi; - dati relativi alla fatturazione, ai pagamenti effettuati; - dati relativi ad interventi di natura tecnica sugli impianti; - dati relativi ad eventuali altri servizi richiesti o utilizzati dal Cliente/utente; - informazioni necessarie a valutare affidabilità e solvibilità, ("informazioni commerciali").

Si ricorda che la norma stabilisce particolari tutele per i dati definiti "sensibili", cioè i dati "idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale". Essi possono essere oggetto di trattamento solo con il consenso scritto dell'interessato (Art. 26 comma 1 D. Lgs. 196/2003). Di norma non è prevista l'acquisizione di dati sensibili, tuttavia nell'arco dei rapporti con Convergenze S.p.A. e nei contatti con i suoi addetti il Cliente/Utente potrebbe comunicare alcuni dati compresi in questa categoria, per tale motivo viene richiesto uno specifico consenso; riguardo a questo punto, particolare attenzione viene prestata nell'acquisire solamente i dati e nell'effettuare esclusivamente i trattamenti necessari a soddisfare legittime richieste degli interessati.

### 2) ORIGINE DEI DATI

Assunzione ed aggiornamento dei dati personali possono avvenire tramite:

- l'interessato stesso, al momento della registrazione sui siti internet di Convergenze S.p.A. e/o ne corso dei contatti con i dipendenti, gli agenti, i rappresentanti, i commerciali, gli operatori telefonici di Convergenze S.p.A.;
- soggetti intermediari autorizzati dall'interessato (es.: familiari, amministratore condominio, etc.);
- pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque, (es. acquisizione di informazioni preliminari alla conclusione di un contratto, etc.), in particolare per contratti di valore ingente potranno essere acquisite da pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque informazioni necessarie a valutare affidabilità e solvibilità, ("informazioni commerciali");
- fornitore uscente.



Con riferimento ai dati personali immessi sui formulari presenti sui siti internet di Convergenze S.p.A., la Società informa che, qualora il Cliente non porti a termine la procedura di registrazione, tali dati saranno utilizzati da Convergenze S.p.A. al fine esclusivo di ricontattare il Cliente per invitarlo a portare a termine la procedura interrotta e fornire istruzioni operative.

### 3) PERCHÈ VENGONO TRATTATI I DATI

I trattamenti che saranno effettuati hanno le seguenti finalità:

- A. espletamento degli obblighi contrattuali e di natura contabile e fiscale derivanti dal rapporto commerciale di cui sono parte l'Interessato (Cliente e/o Utente) e Convergenze S.p.A.;
- B. comunicazioni all'utenza relative a guasti, emergenze, adempimenti contrattuali;
- C. adempiere ad obblighi derivanti da leggi, norme e regolamenti comunitari;
- D. adempimento disposizioni impartite dall'Autorità Giudiziaria o da altro Ente Pubblico che ne abbia potere;
- E. eventualmente tutelare un legittimo interesse, far valere o difendere un diritto, recupero del credito;
- F. gestione anagrafica Clienti/Utenti; calcoli statistici interni all'azienda, studi e ricerche statistiche;
- G. finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione dei rapporti con la clientela: Soddisfare le richieste del Cliente/Utente e gestione di eventuali segnalazioni/reclami; alimentazione del sistema di registrazione e analisi sistematica delle difformità del servizio per correggerne i difetti;
- H. verifica del grado di soddisfazione e della qualità del servizio erogato, tramite interviste telefoniche o richiesta di compilazione di modelli; Alimentare il sistema di acquisizione delle conoscenze dell'utenza, necessarie alla verifica ed al miglioramento del servizio;
- I. finalità connesse all'attività di public relations ed attività di informazione al pubblico. In particolare i recapiti, gli indirizzi postali e di posta elettronica eventualmente forniti potranno essere utilizzati per l'invio di comunicazioni di cortesia e/o di materiale informativo relativo a particolari iniziative sempre connesse ai servizi erogati al Cliente/Utente; per tale trattamento il comma 4 dell'art. 130 del d. Lgs. 196/2003 esclude l'obbligo di acquisizione di un consenso, Ovviamente l'interessato ha facoltà di opporsi in ogni momento.

### 4) COME VENGONO TRATTATI I DATI

In relazione alle summenzionate finalità, i trattamenti dei dati personali potranno avvenire con strumenti cartacei, informatici e telematici. Sempre garantendo la più assoluta riservatezza, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità sopra descritte, in termini di registrazione e periodo di conservazione dei dati.

Si ricorda che, come previsto dalle condizioni generali di contratto Convergenze Spa, al momento della fatturazione conseguente alla stipula del contratto, utilizzando i dati riportati sullo stesso, crea un account personale intestato al firmatario del contratto per l'accesso alla propria area riservata sul sito [www.convergenze.it](http://www.convergenze.it). Tramite l'account sarà possibile visionare

la propria posizione amministrativa e consultare le fatture emesse. Qualora si presenti la necessità di modificare parte dei dati, è necessario contattare l'Azienda che prontamente provvederà all'aggiornamento degli stessi.

## 5) DA CHI POSSONO ESSERE TRATTATI

Per le medesime finalità i dati potranno essere trattati dalle seguenti categorie di incaricati e/o responsabili:

- direzione aziendale e management di Convergenze S.p.A.;
- addetti ai Servizi operativi e Servizi Tecnici nei limiti delle proprie competenze e per finalità strettamente connesse alla gestione dei rapporti con il Cliente/Utente;
- addetti all'amministrazione per la gestione degli aspetti amministrativi, altro personale di Convergenze S.p.A., nei limiti dei compiti ad esso assegnati;
- risorse preposte alla gestione e manutenzione dei sistemi informatici che hanno il compito di garantire la funzionalità dei sistemi, la sicurezza dei dati e le operazioni di backup;
- soggetti (Società /professionisti), nominati Responsabili "esterni", che hanno necessità di accedere ad alcuni dati per finalità ausiliare alla gestione dei servizi richiesti dagli interessati, nei limiti strettamente necessari per svolgere i compiti a loro affidati dal Titolare quali: assistenza nell'espletamento o esecuzione diretta di adempimenti fiscali/contabili/assistenziali, gestione sistemi informativi, servizi finanziari, recupero crediti;
- PER LE SEGNALAZIONI RECLAMI: oltre che dal personale addetto a ricevere le segnalazioni dell'utenza, i dati potranno essere trattati, con esclusione degli elementi identificativi dell'interessato, dalle funzioni aziendali interessate dal tema della segnalazione/reclamo per la predisposizione/realizzazione di indagini interne e per la risoluzione delle cause sempre e solo nei limiti di quanto effettivamente necessario ad espletare le proprie funzioni.

## 6) A CHI POSSONO ESSERE COMUNICATI

Ferme restando le comunicazioni eseguite in adempimento ad obblighi di legge, i dati personali in parola possono essere comunicati o resi disponibili:

- ai soggetti indicati dal Cliente/Utente o da persona che agisce per Suo conto;
- al Comune di residenza del Cliente/Utente;
- a soggetti che possono accedere ai dati in forza di disposizione di legge, di regolamento o di normativa comunitaria, nei limiti previsti da tali norme;
- a enti pubblici o privati che gestiscono il servizio di recapito della corrispondenza;
- limitatamente ai dati di natura contabile e fiscale a banche, istituti di credito, società di elaborazioni dati e società di emissione carte di credito, per le attività strettamente connesse alla esecuzione ed alla gestione amministrativa del contratto;
- ad altri soggetti (aziende/consulenti) che hanno necessità di accedere ad alcuni dati per finalità ausiliare alla gestione dei servizi richiesti dagli interessati, nei limiti strettamente necessari per svolgere i compiti a loro affidati quali: assistenza nell'espletamento o esecuzione diretta di adempimenti fiscali/contabili/assistenziali, gestione sistemi informativi.

Naturalmente tutte le comunicazioni sopra citate sono limitate ai soli dati necessari all'Ente/ufficio destinatario (che sarà titolare autonomo per tutti i trattamenti conseguenti) per il raggiungimento dei legittimi fini connessi alla comunicazione stessa.

## 7) QUANDO È OBBLIGATORIO COMUNICARE I PROPRI DATI

La comunicazione e l'aggiornamento dei propri dati ha natura obbligatoria, per quanto attiene allo svolgimento di adempimenti previsti dalle vigenti normative di legge e all'esecuzione degli obblighi derivanti dal contratto di cui è parte l'interessato; la mancata ottemperanza a tale obbligo comporterebbe l'impossibilità per Convergenze s.p.a. soddisfare le richieste del Cliente/Utente e di dar esecuzione al contratto; per questo motivo verranno sempre indicati i dati il cui conferimento sia obbligatorio ai fini della conclusione e gestione del contratto.

È, invece facoltativa la comunicazione degli altri dati eventualmente richiesti (num. cellulare, livello soddisfazione, etc.), funzionali all'ottimizzazione del rapporto con l'utenza. In assenza di tali dati non ci saranno conseguenze salvo l'impossibilità di servire al meglio il Cliente/Utente.

## 8) CONSENSO DELL'INTERESSATO

I dati di cui al punto 1:

- sono raccolti e detenuti in base ad obblighi previsti da leggi, norme e regolamenti comunitari;
- provengono da pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque;
- sono necessari per soddisfare le richieste l'interessato ovvero per l'adempimento di obblighi legali;

i trattamenti che li riguardano sarebbero, perciò, esclusi dall'obbligo di acquisizione del consenso a norma dell'art. 24 del D. Lgs. 196/2003, ciononostante, come anticipato al punto 1, in ottemperanza all'art. 26 comma 1 del D.Lgs. 196/2003, viene richiesto uno specifico consenso quando la gestione delle richieste del Cliente/Utente comporta il trattamento di dati sensibili.

## 9) CHI È IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare dei trattamenti in parola è Convergenze S.p.A. con sede legale Via Magna Graecia n. 136 - Capaccio - e sede operativa in Via Seliano n.2 - Capaccio Paestum, P. IVA 04313920656.

## 10) A CHI È POSSIBILE RIVOLGERSI per avere maggiori informazioni e tutelare i propri diritti

Per far valere i Suoi diritti così come previsti dall'articolo 7 del D.Lgs. 196/2003, che si riporta integralmente di seguito, l'Interessato potrà rivolgersi al Responsabile CUSTOMER CARE per tramite del numero verde 800 987 787 specificando la natura della richiesta all'operatore o inviando una comunicazione, preferibilmente tramite raccomandata,

all'indirizzo sopra specificato ovvero rivolgendosi agli sportelli aperti al pubblico della sede di Capaccio Paestum; a tal proposito si fa presente che non potranno essere comunicati dati personali per telefono ove non vi sia certezza sull'identità dell'interlocutore.

## 11) MODIFICHE ALLA PRESENTE INFORMATIVA

Eventuali modifiche alla presente informativa verranno segnalate via e-mail, si invitano comunque gli interessati a verificarne periodicamente i contenuti. Al fine di facilitare tale verifica l'informativa pubblicata sul sito conterrà sempre l'indicazione della data di aggiornamento.

### **Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali). art. 7 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti):**

1. *L'interessato [la persona fisica o giuridica cui si riferiscono i dati] ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.*
2. *L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:*
  - a. *dell'origine dei dati personali;*
  - b. *delle finalità e modalità del trattamento;*
  - c. *della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;*
  - d. *degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;*
  - e. *dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.*
3. *L'interessato ha diritto di ottenere:*
  - a. *l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;*
  - b. *la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;*
  - c. *l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.*