

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ARTT. 13 -14 REGOLAMENTO (UE) 2016/679 (UTENTI/CLIENTI/POTENZIALI CLIENTI)

Gentile Cliente/Utente, le società **Plures S.p.A.**, **Estra S.p.A.** ed **Estra Energie S.r.l.** (di seguito i "Contitolari") ti forniscono la seguente informativa per il trattamento dei dati personali nell'ambito della gestione dei servizi di igiene urbana e dei servizi energetici (attinenti a luce e gas).

CHI TRATTA I TUOI DATI PERSONALI

Plures S.p.A. ("Contitolare principale") con sede legale in Firenze, Via Baccio da Montelupo n. 52, partita IVA n. 04855090488, è la Holding del Gruppo, nonché concessionaria del Servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per conto di ATO Toscana Centro.

Estra S.p.A. ("Contitolare secondario") con sede legale in Prato, Via U. Panziera, n. 16, partita IVA n. 02149060978, è la società che gestisce i servizi commerciali per conto di Estra Energie S.r.l.

Estra Energie S.r.l. ("Contitolare secondario") con sede legale in Siena, Viale P. Toselli, n. 9/a, partita IVA n. 01219980529, è la società del Gruppo attiva nella vendita di gas naturale ed energia elettrica.

Le società agiscono in regime di **Contitolarità** ai sensi dell'art. 26 del GDPR: ciò significa che hanno determinato congiuntamente le finalità e i mezzi del trattamento dei tuoi dati personali attraverso l'**Accordo di Contitolarità (consultabile al seguente link <https://aliaestra.it/privacy>)**, definendo la ripartizione delle responsabilità per la gestione delle richieste di esercizio dei diritti, la gestione di eventuali violazioni di dati personali degli interessati e la sicurezza dei dati.

RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

I Contitolari hanno designato il Responsabile della protezione dei dati personali (DPO), che può essere contattato al seguente indirizzo e-mail: **dpo@plures.it**

PERCHÉ TRATTIAMO I TUOI DATI

A) Gestione dell'identità digitale del cliente/utente

Per nostro legittimo interesse e per rispondere alle aspettative degli interessati al trattamento, i Contitolari garantiscono la creazione di un'unica identità digitale per permetterti di accedere a tutti i servizi erogati.

Gestione dell'Identità Digitale del cliente/utente			
Finalità del trattamento	Base giuridica	Categorie di interessati	Dati trattati
Gestione identità digitale e accesso unificato (comune ai servizi utilizzati) per finalità di autenticazione, volta ad evitare duplicazioni dei dati e prevenire furti di identità	Legittimo interesse (Art. 6.1. sub f e Considerando 4 GDPR)	Clienti energia/gas; utenti dei servizi di igiene urbana; utenti registrati	Dati anagrafici (es nome e cognome - codice fiscale - luogo e data di nascita) dati di contatto (es. indirizzo fisico e telematico - numero di telefono fisso e/o mobile) - dati relativi all'identità digitale (Username, Password, ID univoci, dati digitali (area clienti/app).
Sicurezza informatica e prevenzione accessi abusivi			Log accessi; IP; dati dispositivo; credenziali cifrate e informazioni sugli eventi di sicurezza (es. tentativi di accesso, anomalie).

B) Servizi di Assistenza e Customer Care

Per legittimo interesse e per rispondere alle aspettative degli interessati al trattamento (Considerando 47, 48 e art 6, par 1, sub f GDPR), i Contitolari gestiscono congiuntamente il rapporto con il Cliente/Utente/Potenziale cliente. Di seguito, sono riportate le finalità, le basi giuridiche e i dati trattati inerenti ai servizi erogati.

Servizi di Assistenza e Customer Care			
Finalità del trattamento	Base giuridica	Categorie di interessati	Dati trattati
Gestione richieste precontrattuali e offerte	Misure precontrattuali e contrattuali (Art. 6.1. sub b GDPR)	potenziali clienti; clienti energia/gas; utenti dei servizi di igiene urbana	Dati anagrafici; dati di contatto; dati di consumo stimati o informazioni sul servizio richiesto.
Valutazione merito creditizio e scoring e prevenzione frodi in ambito gas/luce (finalità di scoring*)		potenziali clienti; clienti energia/gas	Dati anagrafici; dati di contatto; dati contrattuali; informazioni per accertare la solvibilità del cliente.
Gestione rapporto contrattuale e servizi di igiene urbana (gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione dei servizi)	Esecuzione del contratto o del servizio erogato (Art. 6.1. sub b GDPR)	Clienti energia/gas; utenti di igiene urbana	Dati anagrafici; dati di contatto; dati contrattuali strettamente necessari all'erogazione del servizio attivo (energia/gas o igiene urbana). Ad es. per clienti energia/luce: tipo fornitura, informazioni sui consumi, indirizzo di recapito fatture, POD/PDR. Ad es. per gli utenti igiene urbana: informazioni sui rifiuti conferiti, indirizzo e numero civico dell'utenza, dati catastali dell'immobile, consistenza del nucleo familiare e dati anagrafici dei coabitanti, indirizzo di recapito delle fatture.
Gestione amministrativa, fatturazione e pagamenti (compreso l'attività di validazione dell'IBAN fornito)			IBAN; dati pagamento; fatture; storici pagamenti limitati al servizio attivo e non condivisi tra servizi diversi, salvo obblighi amministrativi o di legge.
Assistenza clienti, reclami e segnalazioni, nonché delle richieste di informazioni in ordine alla posizione contrattuale o tariffaria			Dati anagrafici; dati di contatto; richieste; ticket; storiche interazioni relativi esclusivamente al servizio per cui è effettuata la richiesta.
Gestione dati relativi all'accertamento e alla riscossione del corrispettivo dovuto			Dati anagrafici; dati di contatto; dati di fatturazione, insoluti; IBAN; dati pagamento.
Rilevare la posizione del dispositivo dell'interessato per veicolare informazioni e servizi		utenti di igiene urbana	Dati anagrafici; dati dispositivo.
Gestione dati particolari per richiedere esenzioni e/o applicare agevolazioni tariffarie	Obbligo legale (Art. 6.1. sub c GDPR)	clienti energia/gas; utenti di igiene urbana	Eventuali dati particolari relativi a condizioni di salute o disagio economico trattati esclusivamente nei casi previsti dalla normativa per l'accesso a benefici o agevolazioni
Customer satisfaction (non promozionale)	Obbligo legale (Art. 6.1. sub c GDPR)	utenti di igiene urbana	Dati anagrafici; dati di contatto; risposte survey riferite al servizio utilizzato.
Survey commerciali per la soddisfazione del cliente	Legittimo interesse (Art. 6.1. sub f GDPR)	clienti energia/gas/igiene urbana	Dati anagrafici; dati di contatto; risposte survey riferite al servizio utilizzato.
Valutazione del merito creditizio e scoring per la tariffa di igiene urbana: per la concessione di piani di rateizzazione (finalità di scoring*)	Legittimo interesse (Art. 6.1. sub f GDPR)	utenti igiene urbana	Dati pagamento; storico insoluti; dati esterni; score riferiti al rapporto attivo.

Focus sulla finalità di merito creditizio

* Prima o nel corso del rapporto contrattuale **Estra Energie S.r.l.**, in qualità di Titolare autonomo, potrebbe trattare dati personali anche per la valutazione del merito creditizio, tramite l'analisi della tua affidabilità e puntualità nei pagamenti. Tale valutazione, diretta a considerare se perfezionare o meno il contratto di fornitura di gas/energia, viene elaborata da un sistema informatico mediante un processo decisionale automatizzato, alimentato da fonti pubbliche (presenti nelle banche dati di CRIF S.p.A.) e dai SIC (Sistemi di Informazione Creditizia), da cui deriva un "indice sintetico di solvibilità". L' "indice sintetico di solvibilità", basato sull'incrocio di informazioni relative a solleciti, insoluti, calcolo interessi, depennamenti, piani di rientro, affidi, storico dei pagamenti ed eventuali azioni di recupero dei crediti, sono definite da CRIF S.p.A. al quale può rivolgersi per ottenere maggiori informazioni di dettaglio in relazione al trattamento dei dati personali. Si precisa che, con riferimento alle forniture rientranti nel Servizio a Tutele Graduali di cui alla delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente – ARERA n. 362/2023/R/eel, non è prevista la valutazione creditizia precontrattuale.

** **Plures S.p.A.**, in qualità di Titolare autonomo, comunica, a soggetti terzi (Cribis S.r.l. e Crif S.p.A.), i tuoi dati personali per una valutazione sull'affidabilità creditizia (c.d. finalità di scoring) mediante piattaforma protetta. Il trattamento è automatizzato, ma non sono assunte in maniera automatizzata decisioni pregiudizievoli per gli interessati, e prevede l'elaborazione di uno score mediante algoritmi che classificano l'utente in fasce di rischio. In base al risultato, la richiesta di rateizzazione, da te formulata, può essere accolta, respinta o sottoposta a valutazione di un operatore. È prevista la possibilità per l'interessato di chiedere che la propria posizione sia rivalutata da una persona, di esprimere la propria opinione e di contestare la decisione: per richiedere l'intervento di un operatore potrai rivolgerti agli sportelli fisici del titolare presenti sul territorio o contattare il Numero Verde, operativo in orario di apertura, o scriverci rilasciando una segnalazione nella sezione contatti dell'Area Clienti. Questo sistema serve a ridurre errori e tempi nei processi di gestione del credito e a garantire un trattamento più uniforme per tutti gli utenti. Sono, tuttavia, escluse dal meccanismo automatizzato le categorie di utenti tutelate dalla regolazione ARERA (es. beneficiari di bonus sociale, utenti in condizioni di disagio economico, casi di importi anomali rispetto alla media), per i quali le decisioni sono sempre oggetto di valutazione umana.

C) Attività di marketing e Profilazione

Per legittimo interesse (Considerando 47, 48 e art 6, par 1, sub f GDPR), le società (i Contitolari) gestiscono congiuntamente i tuoi dati personali per attività di marketing e profilazione.

Attività di marketing e profilazione

Finalità del trattamento	Base giuridica	Categorie di interessati	Dati trattati
Per attività di marketing e vendita diretta di propri prodotti o servizi, mediante invio di materiale pubblicitario, informazioni commerciali, indagini di mercato e sondaggi, attraverso modalità di contatto tradizionali (quali posta cartacea e telefonate con operatore), o automatizzate (mail, PEC, SMS, newsletter, applicazioni web e telefonate senza operatore) con riferimento ai propri settori merceologici di fornitura di energia gas e vendita di servizi di igiene ambientale a libero mercato	Consenso (Art. 6.1. sub a GDPR)	clienti energia/gas; utenti igiene urbana; potenziali clienti	Dati anagrafici; dati di contatto; dati relativi ai servizi attivi
Profilazione (analisi comportamenti e preferenze) a scopo di marketing		clienti energia/gas; utenti di igiene urbana	Dati di consumo; comportamenti; preferenze relativi ai servizi utilizzati, dati relativi all'interazione con le comunicazioni (es. apertura email, click sui link, adesione alle offerte)
Promozioni di servizi analoghi (Soft spam)	Legittimo interesse (Art. 6.1. sub f GDPR)	clienti energia/gas/igiene urbana	Email; dati relativi a servizi energia/gas già acquistati

D) Obiettivi ESG (Sostenibilità)

Plures S.p.A. (quale Titolare autonomo) ha intrapreso iniziative per riconoscere benefici, agli utenti del servizio di igiene urbana, connessi a comportamenti virtuosi sotto il profilo ambientale.

Obiettivi ESG (Sostenibilità)

Finalità del trattamento	Base giuridica	Categorie di interessati	Dati trattati
Iniziative ESG per comportamenti virtuosi, ossia con impatto positivo ambientale	Esecuzione del contratto (adesione volontaria) Art. 6.1. sub b GDPR	Utenti del servizio di igiene urbana	Dati anagrafici; dati di contatto; dati di consumo o utilizzo del servizio; indicatori comportamentali utilizzati per attribuire benefici e costruire cluster ambientali senza finalità promozionali

COME ACQUISIAMO I TUOI DATI E A CHI POSSONO ESSERE COMUNICATI?

I dati personali vengono acquisiti dietro tua comunicazione o, con riferimento alla gestione dei servizi di igiene urbana, tramite i Comuni territorialmente competenti ed eventualmente attraverso banche dati pubbliche/pubblici registri o tramite soggetti terzi autorizzati. I tuoi dati personali NON sono diffusi e NON sono comunicati a terzi destinatari, salvo tua autorizzazione o qualora sia necessario per l'adempimento agli obblighi dipendenti dal contratto e da norme di legge che lo disciplinano.

CONSERVAZIONE DEI DATI

Le Società conservano i dati per il tempo strettamente necessario al perseguimento delle finalità indicate. In particolare:

Trattamenti	Periodo di conservazione
Dati relativi all'Identità Digitale del cliente/utente	10 anni dalla cessazione dell'ultimo adempimento connesso ai contratti o utenze attive; 2 anni dall'ultimo accesso nel caso di potenziale cliente registrato (salvo controversie)
Dati attinenti al rapporto contrattuale o ai Servizi di igiene urbana	10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto, salvo controversie
Dati di fatturazione e pagamenti	10 anni dal pagamento della fattura, salvo controversie
Dati comuni inerenti all'oggetto di istanze, segnalazioni e reclami	Di regola 3 anni dalla chiusura dell'evento, salvo contestazioni
Customer satisfaction e survey commerciali	Anonimizzazione dei dati entro 6 mesi dall'indagine
Valutazione del merito creditizio e scoring relativo al credito della tariffa di igiene urbana e per i contratti gas/energia	10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto, salvo controversie
Dati per finalità di marketing e vendita diretta	Fino alla revoca del consenso su richiesta dell'interessato e comunque non oltre 6 anni dall'acquisizione ovvero per il cliente potenziale entro 24 mesi dalla raccolta del consenso
Dati per attività di profilazione a scopo di marketing	12 mesi dal rilascio del consenso
Dati inerenti alle premialità per comportamenti virtuosi	10 anni dalla conclusione dell'iniziativa, salvo contenzioso

TRATTAMENTI CON RISCHIO ELEVATO E TRATTAMENTI FONDATI SUL LEGITTIMO INTERESSE

Nei casi in cui i trattamenti comportino un rischio elevato per i diritti e le libertà degli interessati e/o siano fondati sul legittimo interesse, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f) del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), è effettuata la valutazione preventiva della loro conformità alla normativa in materia di protezione dei dati personali. Tale valutazione è condotta mediante la redazione di una Valutazione d'Impatto sulla Protezione dei Dati (DPIA) oppure, ove previsto, attraverso un apposito Test di Bilanciamento (LIA) in conformità alle Linee Guida dell'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

TRASFERIMENTI DI DATI FUORI DALL'UNIONE EUROPEA

Per tutte le finalità indicate, i dati personali sono trattati e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Qualora i dati personali vengano trasferiti in Paesi extra-UE, il Contitolare principale, in conformità alle disposizioni di legge applicabili, stipula accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adotta le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.

CONSEGUENZE DEL MANCATO CONFERIMENTO DEI DATI

L'interessato non può opporsi al trattamento se fondato su obblighi di legge. Qualora, invece, il trattamento sia fondato su legittimo interesse, l'interessato può opporsi in ogni momento per motivi connessi ad una situazione particolare. Il conferimento dei dati personali fondato sul consenso ha natura facoltativa: potrai revocare il consenso in ogni momento, accedendo in autonomia al sistema di Gestione dell'identità digitale centralizzata oppure scrivendo a referente.privacy@plures.it, fermo restando la liceità del trattamento eseguito fino alla revoca.

I TUOI DIRITTI (ARTT. 15-22 GDPR)

In ogni momento e a titolo gratuito, senza formalità particolari, in qualità di interessato puoi:

- **ottenere conferma del trattamento** operato da ogni Contitolare;
- **accedere ai tuoi dati personali** per conoscere le finalità del trattamento, i soggetti destinatari dei dati, il periodo di conservazione o i criteri utili per determinarlo;
- **aggiornare o rettificare i tuoi dati personali** in modo che siano sempre esatti ed accurati;
- **cancellare i tuoi dati personali** dalle banche dati e/o dagli archivi venute meno le finalità del trattamento, ovvero al ricorrere delle condizioni di legge e salvo non sussista altro motivo per il trattamento ugualmente legittimo;
- **limitare il trattamento**, ad esempio qualora sia contestata l'esattezza dei dati personali;
- **opporvi al trattamento** se fondato su consenso o interesse legittimo. L'utente può in ogni caso richiedere l'intervento di un operatore, esprimere il proprio punto di vista ed eventualmente contestare la decisione relativamente ai dati personali trattati per la valutazione sull'affidabilità creditizia (c.d. finalità di scoring).

Plures S.p.A., quale Contitolare principale, procederà senza ritardo e, comunque, entro un mese dal ricevimento della richiesta. Il termine può essere prorogato di due mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste ricevute, previa motivazione.

COME ESERCITARE I DIRITTI E RECLAMI

Per qualsiasi richiesta o per esercitare i tuoi diritti, puoi scrivere alla sede legale aziendale del Contitolare principale o al seguente indirizzo: referente.privacy@plures.it

Puoi contattare anche il DPO all'indirizzo e-mail: dpo@plures.it

Se ritieni che il trattamento dei tuoi dati avvenga in modo non conforme alla legge, hai il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali www.garanteprivacy.it