

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEI CLIENTI

Informativa per il trattamento dei dati personali dei Clienti

Family Srl, con sede legale in Vicolo Gela, 20 - 35020 Albignasego (PD), CF e P. IVA 05289270281, iscrizione R.E.A. di Padova n. PD-457587, in qualità di titolare del trattamento dei dati (in seguito "Titolare"), la informa, ai sensi del Regolamento UE 679/2016 ("GDPR") e della normativa, anche nazionale, in tema di protezione dei dati personali per tempo applicabile ("Normativa Privacy"), che i suoi dati saranno trattati con le modalità e per le finalità seguenti:

1. Oggetto del trattamento

Il Titolare tratta i seguenti dati personali (in seguito "Dati" o "Dati Personali"):

- identificativi e non sensibili (in particolare, nome, cognome, documento di identità, codice fiscale, indirizzo, email, numero telefonico fisso e/o mobile, etc.) da lei comunicati in fase di sottoscrizione del Contratto con il Titolare o di richiesta di servizi e prodotti del Titolare, o anche successivamente (es. dati di consumo);
- le sue preferenze ed interessi (in particolare, i dati di navigazione su siti del Titolare, l'indirizzo IP, i device e le connettività utilizzati), anche per mezzo di cookies o tecnologie analoghe.

2. Finalità del trattamento

I suoi Dati possono essere trattati per le seguenti finalità:

A. senza il suo previo consenso, per Finalità di Servizio, quali:

A. 1) l'esecuzione del Contratto o l'adempimento di impegni precontrattuali, in particolare:

- concludere, dare esecuzione e gestire il Contratto, provvedendo a fornire i servizi dell'offerta commerciale del Titolare e a gestire l'assistenza tecnica (anche inviando messaggi di servizio), la fatturazione dei servizi, i reclami ed eventuali contenziosi, l'invio di comunicazioni di servizio, il recupero dei crediti, la prevenzione di frodi e/o di attività illecite;
- effettuare analisi statistiche aggregate per migliorare l'assistenza tecnica, l'attività di customer care, i nostri servizi e prodotti: tra queste, le analisi delle conversazioni anonime dei clienti con gli operatori di call center (attraverso il sistema c.d. di "morphing") usando tecniche di speech e keywords analytics;
- permetterle di utilizzare, aggiornare e mantenere, sui dispositivi supportati, l'App Mobile My FAMILY del Titolare;
- registrarla al sito web del Titolare, gestire e mantenere il sito e il suo account My FAMILY e usufruire dei servizi offerti dal sito web del Titolare;
- gestire una richiesta di contatto da parte sua.

A. 2) l'adempimento da parte del Titolare di obblighi di legge imposti dalle normative di settore, nazionali ed europee, per tempo applicabili al rapporto in essere:

- adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normative comunitarie, ordini e prescrizioni delle autorità competenti. Ad esempio, ai sensi del Decreto n. 95/2014, copia del documento di identità e codice fiscale forniti saranno comunicati all'Archivio istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e gestito da Consap S.p.A. per verificarne l'autenticità - riscontrandoli con le Banche dati di Agenzia delle Entrate, Ministero dell'Interno, Ministero dei Trasporti, Inps e Inail - ai fini della prevenzione delle frodi da furto di identità nei settori del credito al consumo, dei pagamenti dilazionati e differiti, dei servizi di comunicazione elettronica ed interattiva (SCIPAFI).

A. 3) il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare e, in particolare:

- esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio;
- effettuare verifiche sull'affidabilità commerciale e puntualità nei pagamenti, attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate;
- inviare comunicazioni commerciali all'indirizzo email da lei fornito, se è già nostro cliente, relative a servizi e prodotti del Titolare analoghi a quelli che ha già acquistato. Ogni email inviata le permetterà, cliccando sull'apposito link, di rifiutare ulteriori invii.

I dati personali raccolti per la fornitura dell'Energia Elettrica sono utilizzati in base alla tariffa applicata (D2/D3) anche ai fini dell'individuazione dell'intestatario del canone di abbonamento e del relativo addebito in bolletta che in caso di tariffa D (tariffa residenti), avverrà in modo automatico.

B. solo previo suo consenso per altre Finalità e, in particolare:

B. 1) Finalità di Marketing:

- informarla con lettere ordinarie o chiamate telefoniche, email, SMS, MMS, notifiche e newsletter delle iniziative e offerte commerciali del Titolare;
- proporle survey, questionari, sondaggi e ricerche di mercato, in particolare sui prodotti e servizi del Titolare e sul grado di soddisfazione del servizio reso dal Titolare;
- registrarla ai programmi fedeltà e partecipare alle iniziative e ai concorsi a premi organizzati dal Titolare; comunicare i suoi Dati ai nostri partner commerciali per proporle iniziative e offerte commerciali su loro prodotti e servizi.

B. 2) Finalità di Profilazione:

- analizzare, anche in via automatizzata per mezzo del CRM e dei siti del Titolare, le sue preferenze e i suoi interessi (es. l'uso dei servizi del Titolare, le risposte derivanti dai sondaggi, dalle survey e dalle ricerche di mercato a cui ha partecipato, i dati di navigazione su siti del Titolare, l'indirizzo IP, i device e le connettività utilizzati, etc.) e proporle servizi, iniziative e offerte personalizzate.

3. Modalità del trattamento

Il trattamento dei suoi Dati è effettuato, con modalità elettroniche e cartacee, per mezzo delle operazioni di raccolta, registrazione, aggiornamento, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, cancellazione e distruzione dei Dati.

4. Conservazione dei dati

Il Titolare tratta i Dati per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui sopra e comunque per non oltre 10 anni dalla cessazione del rapporto per le Finalità di Servizio; per il tempo del suo consenso e in ogni caso per non più di 6 mesi dalla cessazione del rapporto per le Finalità di Marketing; per il tempo del suo consenso e in ogni caso per non più di 1 anno dalla raccolta o in accordo con le maggiori o minori tempistiche che verranno definite dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali per le Finalità di Profilazione.

5. Accesso ai dati

Ai suoi Dati possono accedere per le finalità di cui sopra:

- dipendenti e/o collaboratori del Titolare e/o di società del Gruppo FAMILY, nella loro qualità di incaricati del trattamento e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema;
- società terze o altri soggetti (ad esempio, operatori di Customer Care, provider servizi IT, fornitori, istituti di credito, studi professionali, etc.) che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento.

6. Comunicazione dei dati

I suoi Dati possono essere comunicati, anche senza suo consenso, a organi di controllo, forze dell'ordine o magistratura, Ministero delle finanze, Agenzia delle Entrate, Enti ministeriali e Autorità competenti, Enti locali (regioni, province, comuni), Commissioni tributarie regionali e provinciali, su loro espressa richiesta. Questi soggetti li tratteranno in qualità di autonomi titolari del trattamento per finalità istituzionali e/o in forza di legge nel corso di indagini e controlli. I suoi Dati possono essere altresì comunicati a soggetti terzi (ad esempio, partner, liberi professionisti, agenti, etc.), in qualità di autonomi titolari del trattamento, per lo svolgimento di attività strumentali alle finalità di cui sopra.

7. Trasferimento dei dati

I Dati non sono diffusi ma possono essere trasferiti per le finalità di cui sopra in paesi extra UE. Per assicurare un adeguato livello di protezione dei Dati Personali, il trasferimento avverrà in virtù delle decisioni di adeguatezza approvate dalla Commissione Europea ovvero dell'adozione, da parte del Titolare, delle Clausole Contrattuali Standard predisposte dalla Commissione Europea.

8. Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto di rispondere

Il conferimento dei Dati per le Finalità di Servizio è obbligatorio: questi Dati sono necessari per usufruire dei servizi del Titolare e in caso decidesse di non conferire i Dati, non potrà usufruire dei nostri servizi.

Il conferimento dei Dati per le ulteriori Finalità non Contrattuali è facoltativo e il loro mancato conferimento non le impedisce la fruizione dei servizi del Titolare. In caso decidesse di non conferire i Dati, però, non potrà ricevere le iniziative e offerte personalizzate.

9. Diritti dell'interessato

La informiamo che, in qualità di soggetto interessato, ha il diritto di:

- ottenere la conferma dell'esistenza o meno di suoi Dati Personali, anche se non ancora registrati, e che tali Dati vengano messi a sua disposizione in forma intellegibile;
- ottenere indicazione e, se del caso, copia: a) dell'origine e della categoria dei Dati Personali; b) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; c) delle finalità e modalità del trattamento; d) degli estremi identificativi del Titolare e dei responsabili; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i Dati Personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali; f) quando possibile, del periodo di conservazione dei Dati oppure i criteri utilizzati per determinare tale periodo; g) dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato e in tal caso delle logiche utilizzate, dell'importanza e delle conseguenze previste per l'interessato; h) dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei Dati a un paese extra UE o ad un'organizzazione internazionale;
- ottenere, senza ingiustificato ritardo, l'aggiornamento e la rettifica dei Dati inesatti ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei Dati incompleti;
- ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei Dati: a) trattati illecitamente; b) non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati; c) in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico; d) qualora le sia opposto al trattamento e non sussista alcun motivo legittimo prevalente per proseguire il trattamento;
- in caso di adempimento di un obbligo legale; f) nel caso di Dati riferiti a minori. Il Titolare può rifiutare la cancellazione solo nel caso di: a) esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione; b) adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o esercizio di pubblici poteri; c) motivi di interesse sanitario pubblico; d) archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici; e) esercizio di un diritto in sede giudiziaria;
- ottenere la limitazione del trattamento nel caso di: a) contestazione dell'esattezza dei Dati personali; b) trattamento illecito del Titolare per impedirne la cancellazione; c) esercizio di un suo diritto in sede giudiziaria;
- verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato;
- ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile i Dati Personali che la riguardano per trasmetterli ad altro titolare o – se tecnicamente fattibile – di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro titolare;
- opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi, al trattamento dei Dati Personali che la riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di Dati Personali che la riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore, con email e/o con modalità di marketing tradizionali mediante telefono e/o posta cartacea;
- proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Nei casi di cui sopra, ove necessario, il Titolare porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i suoi Dati personali sono comunicati dell'eventuale esercizio dei diritti da parte sua, ad eccezione di specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

10. Modalità di esercizio dei diritti

Potrà in qualsiasi momento esercitare tali diritti:

- inviando una raccomandata a.r. all'indirizzo del Titolare;
- inviando una mail a servizioclienti@familyfamily.it;
- telefonando al Servizio Clienti 800 953 953.

11. Titolare e responsabile del trattamento

Il titolare del trattamento è:

• Family Srl, Vicolo Gela, 20 - 35020 Albignasego (PD).

Il Data Protection Officer nominato è:

• Il Direttore Legal & Compliance;

• Indirizzo e telefono: Vicolo Gela, 20 - 35020 Albignasego (PD); tel. 800 953 953

L'elenco aggiornato dei responsabili interni ed esterni del trattamento è custodito presso la sede del Titolare in Padova, Vicolo Gela, 20 - 35020 Albignasego (PD).

Agevolazioni per Clienti domestici in disagio fisico e/o economico

Il bonus sociale è uno strumento che garantisce una riduzione della spesa per la fornitura di Energia Elettrica e/o Gas Naturale alle famiglie in condizione di disagio economico e/o fisico e alle famiglie numerose, introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambienti, con la collaborazione dei Comuni.

La domanda va presentata dal titolare della fornitura presso il Comune di residenza o presso un altro ente designato dal Comune (CAF, Comunità montane) utilizzando gli appositi moduli.

Lo stato di avanzamento della propria richiesta di bonus può essere verificato:

- presso l'Ente dove è stata presentata la richiesta (il Comune di residenza, il CAF, la Comunità Montana, ecc.) con la ricevuta rilasciata alla consegna della domanda,
- chiamando il Numero Verde 800 953 953 fornendo il codice fiscale o il numero identificativo della richiesta,
- sul sito www.bonusenergia.anci.it, nella sezione riservata "Controlla on line la tua pratica" cui si accede con il proprio codice fiscale e le credenziali di accesso.

Le credenziali (User ID e password) vengono rilasciate dal Comune o dal CAF presso cui si è presentata la richiesta per il bonus. La domanda di bonus prima di tradursi nello sconto in bolletta deve superare una serie di passaggi di verifica dei requisiti da parte del Comune e di Sgate e di comunicazione tra questi e gli operatori competenti. Solo alla fine di questi passaggi e se la domanda presenta tutti i requisiti, il cliente riceve il bonus in bolletta. Il bonus è riconosciuto per 12 mesi. Al termine di tale periodo, per ottenere un nuovo bonus, il cittadino deve rinnovare la richiesta di ammissione presentando apposita domanda. L'importo del bonus viene scontato direttamente sulla bolletta suddiviso in modo proporzionale al periodo cui la bolletta fa riferimento. In caso di cambio del venditore o del tipo di Contratto (ad esempio si passa da un Contratto dal mercato di tutela ad uno nel mercato libero), il bonus continua ad essere erogato senza interruzioni fino al termine della validità del diritto.

Il bonus sociale gas per disagio economico consente alle famiglie con ISEE non superiore a € 8.107,5 o per famiglie numerose (con più di 3 figli a carico) con ISEE non superiore a € 20.000 di ottenere uno sconto sulla bolletta il cui valore annuo dipende dal numero di componenti della famiglia anagrafica ed è aggiornato annualmente dall'Autorità. Per il calcolo dell'importo del bonus per Comune/tipologia di utilizzo del gas/componenti familiari si rimanda al sito dell'ARERA:

www.arera.it/it/consumatori/gas/Bonus%20Gas.htm.

La compensazione è riconosciuta a tutti i clienti domestici intestatari di un Contratto di fornitura di gas naturale, sia che hanno stipulato un Contratto di fornitura individuale (clienti domestici diretti), sia che utilizzano impianti condominiali (clienti domestici indiretti).

Il bonus sociale elettrico per disagio economico consente alle famiglie con ISEE non superiore a € 8.107,5 o per famiglie numerose (con più di 3 figli a carico) con ISEE non superiore a € 20.000 di ottenere uno sconto sulla bolletta il cui valore annuo è differenziato rispetto al numero di componenti della famiglia anagrafica. Per il calcolo dell'importo del bonus si rimanda al sito dell'ARERA:

www.arera.it/it/consumatori/ele/bonusele_ec.htm#valore.

Il bonus sociale elettrico per disagio fisico è riconosciuto a tutti i clienti domestici affetti da grave malattia o i clienti domestici con fornitura elettrica presso i quali viva un soggetto affetto da grave malattia, costretto ad utilizzare apparecchiature elettromedicali necessarie per il mantenimento in vita.

L'elenco delle apparecchiature elettromedicali salvavita che danno diritto al bonus sono state individuate dal Decreto del Ministero della Salute del 13 gennaio 2011.

Il bonus per disagio fisico è cumulabile con quello per disagio economico (sia elettrico che gas) qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità. Per avere accesso al bonus, il cliente deve essere in possesso, tra gli altri, anche di un certificato ASL che attesti:

- la situazione di grave condizione di salute;
- la necessità di utilizzare le apparecchiature elettromedicali per supporto vitale;
- il tipo di apparecchiatura utilizzata e le ore di utilizzo giornaliero;
- l'indirizzo presso il quale l'apparecchiatura è installata.

Il valore del bonus per disagio fisico è articolato in 3 livelli che dipendono da: potenza contrattuale, apparecchiature elettromedicali salvavita utilizzate e tempo giornaliero di utilizzo. L'assegnazione ad uno dei tre livelli viene calcolata dal sistema informatico che gestisce le agevolazioni sulla base di quanto certificato dalla ASL. Per il calcolo dell'importo del bonus si rimanda al sito dell'ARERA:

www.arera.it/it/consumatori/ele/bonusele_df.htm#diritto



Dove trovi la tua energia



Family s.r.l
Vicolo Gela 20, 35020
Albignasego Padova



Email: info@familyfamily.it
Pec: familyfamily@pec.it



Numero Verde
800 953 953

Segui family

