

Titolare del trattamento Il Titolare del trattamento è la Re Charge S.r.l., in persona del legale rapp.te p.t., con sede in Via Visconti di Modrone 2 - 20122, Milano (MI) , numero verde 800 17 89 89, email info@re-charge.it

Dettagli di contatto del Responsabile per la protezione dei dati (DPO)

Il DPO è contattabile inviando una email a dpo@re-charge.it, oppure scrivendo a Re Charge srl, Ufficio DPO, Via Visconti di Modrone 2 - Milano.

Finalità del trattamento:

A) INSTAURARE E GESTIRE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il trattamento dei dati è finalizzato ad instaurare e gestire correttamente il rapporto contrattuale. Il trattamento comprende le attività pre-contrattuali (es. verifiche sulla affidabilità e solvibilità del potenziale Cliente, controlli sulla completezza e coerenza dei dati raccolti in sede di richiesta di attivazione della fornitura, riscontri a richieste inoltrate dal potenziale Cliente) e contrattuali (es. dati anagrafici, residenza o domicilio, email e recapiti telefonici, consumi, fatturazione, pagamenti, reclami, dati inviati alla assistenza clienti, dati necessari per la gestione del contenzioso, recupero crediti).

Il conferimento di tali dati è facoltativo, ma necessario per poter instaurare regolarmente il contratto.

I dati sono comunicati a soggetti terzi per adempimento ad obblighi di Legge (es. Autorità di Controllo e Garanzia, Distributore del Gas e Distributore Elettrico, Enti Pubblici, Autorità di Polizia) e per motivi organizzativi (Società Partners nominate Responsabili del Trattamento il cui elenco è consultabile presso la sede del Titolare del trattamento).

I dati saranno conservati per un periodo di tempo non inferiore a 10 anni dalla cessazione del rapporto, come stabilito dalla normativa di settore.

Le comunicazioni con la Clientela (invio di fatture, comunicazioni di gestione del servizio, ecc.) avverranno a mezzo posta ordinaria. È prevista la possibilità che la comunicazione venga effettuata a mezzo email (indicando indirizzo valido) o a mezzo app di messaggistica (es. Whatsapp, sms), a scelta del Cliente.

Base giuridica: esercizio di attività pre-contrattuali su richiesta dell'interessato e adempimento ad obblighi contrattuali e di Legge.

B) ATTIVITÀ DI MARKETING

Le attività di marketing che il Titolare può porre in essere, previa raccolta di consenso, sono le seguenti:

1) Marketing del Titolare

Il Titolare del trattamento, potrà inviare comunicazioni pubblicitarie a mezzo email, sms, app di messaggistica, servizio postale, social network, se saranno forniti i rispettivi dati (indirizzo email, recapito telefonico, indirizzo di residenza/domicilio, ecc), anche successivamente all'interruzione del rapporto contrattuale.

Il marketing del Titolare è un trattamento facoltativo, eseguito previa raccolta di preventivo consenso, il mancato consenso non comporterà conseguenze al rapporto di fornitura.

I dati saranno conservati fino a revoca del consenso.

Base giuridica: consenso.

2) Soft Spam

Il Titolare potrà inviare comunicazioni promozionali a mezzo email o servizio postale a clienti per pubblicizzare prodotti o servizi analoghi a quelli già precedentemente acquistati.

È sempre possibile opporsi al trattamento inviando una comunicazione a dpo@re-charge.it

I dati saranno conservati fino a comunicazione di opposizione al trattamento.

Base giuridica: legittimo interesse del Titolare del trattamento ai sensi dell'art. 130 comma 4 del D.Lgs. 196/03

C) QUALITÀ DEL SERVIZIO E CUSTOMER EXPERIENCE

I dati potranno essere trattati per l'invio di informazioni e comunicazioni telefoniche circa lo stato dei servizi in essere. Tali attività di monitoraggio delle relazioni con la clientela, sono finalizzate a migliorare i prodotti e servizi oggetto del contratto e adeguare l'offerta alle esigenze della clientela.

In tale ambito di trattamento rientra la comunicazione telefonica effettuata alla ricezione di comunicazione di recesso contrattuale, da parte del Cliente e finalizzata a raccogliere giudizi ed opinioni sulla qualità del servizio ricevuto e, eventualmente, i motivi del cambio fornitore.

I dati saranno trattati per motivi statistici per un periodo di **12 mesi**. Successivamente potranno essere conservati previa anonimizzazione.

Base giuridica: legittimo interesse del Titolare del trattamento rappresentato dal miglioramento dei processi aziendali

D) ASSISTENZA CLIENTI

I dati sono trattati per fornire assistenza tecnica, amministrativa e contabile; per la gestione dei reclami, per procedure precontenziose e contenziose; per l'invio di informazioni e comunicazioni circa lo stato dei servizi offerti; per la gestione delle anagrafiche e per attivazione e manutenzione dei prodotti.

I dati saranno trattati fino ad evasione della richiesta. Un percentuale pari al 30% dei reclami, viene conservata per un periodo di 12 mesi al solo scopo di verificare la qualità del servizio di assistenza.

Base giuridica: adempimento ad obblighi contrattuali e pre-contrattuali e legittimo interesse del Titolare del trattamento rappresentato dal miglioramento dei processi aziendali.

Modalità di trattamento I suoi dati saranno trattati con mezzi cartacei ed informatici da personale della struttura adeguatamente formato. Il Titolare potrà avvalersi di procedure informatiche per l'intera gestione del contratto.

Diffusione dei dati I dati non saranno diffusi.

Trasferimento dei dati in Paesi Terzi alcuni servizi prevedono la comunicazione dei dati verso Paesi Extra UE (es. comunicazione a mezzo app di messaggistica). Il Titolare verifica, preliminarmente, la sussistenza di criteri di liceità per tali trasferimenti (decisione di adeguatezza, clausole contrattuali standard, ecc.), come espressamente previsto dall'art. 45 del GDPR 2016/679.

Diritti dell'interessato (art. 15-16-17 del Regolamento UE 679/16) L'interessato ha diritto di accesso ai dati personali; di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano; di opporsi al trattamento; alla portabilità dei dati; di revocare il consenso senza pregiudicare le liceità del trattamento, basato sul consenso, prestato prima della revoca. In caso di violazione nel trattamento dei dati personali, l'interessato potrà presentare reclamo al Titolare del trattamento, all'Autorità Garante per la Protezione dei dati o alla competente Autorità Giuridica. I diritti dell'interessato potranno essere esercitati presso la sede della società ai recapiti indicati alla voce Titolare della presente informativa e presso il Responsabile per la protezione dei dati, ai recapiti indicati alla voce Responsabile per la Protezione dei dati della presente informativa.

Letto attentamente il contenuto dell'Informativa fornita ai sensi dell'articolo 13, GDPR 2016/679

☐ CONSENTO

☐ NON CONSENTO

all'invio di informazioni commerciali, materiale pubblicitario, newsletter, marketing, proposte ed offerte, partecipazione e gestione manifestazioni a premi, questionari e ricerche di mercato del Titolare.