

INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
ai sensi e per gli effetti dell'Art. 13 del Nuovo Regolamento Europeo 2016/679 relativo
alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali
(GENERAL DATA PROTECTION REGULATION - GDPR) – AREA RISERVATA

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") Metano Nord S.p.A., (di seguito anche "Metano Nord" o "Titolare" o "Titolare del Trattamento"), in qualità di Titolare del Trattamento, fornisce di seguito l'informativa privacy ("Informativa") riguardante il trattamento dei dati personali forniti dal cliente (di seguito anche "Cliente" o "Interessato") quando utilizza l'Area Riservata ("Area Riservata") tramite i siti web www.metanonord.com ("Sito") nonché attraverso l'applicazione mobile di Metano Nord ("App").

Metano Nord informa che i dati personali necessari per completare con successo la registrazione al Sito forniti dall'Interessato al momento della creazione del proprio profilo personale sul Sito, nonché successivamente, per usufruire dell'Area Riservata, saranno trattati nel rispetto delle garanzie di riservatezza e delle misure di sicurezza previste dalla normativa vigente attraverso strumenti informatici, telematici e manuali con logiche estremamente correlate alle finalità del trattamento indicati nella presente Informativa.

Tali dati personali saranno conservati per il tempo necessario a fornire i servizi richiesti.

1. Titolare del trattamento e Data Protection Officer

Il Titolare del Trattamento dei dati personali è Metano Nord S.p.A., con sede legale in Bergamo, Via Foro Boario 3; P.IVA: 00273990168. Per ogni informazione in relazione alla presente Informativa, gli Interessati possono contattare il Titolare in qualsiasi momento, utilizzando le seguenti modalità:

- inviando una raccomandata presso la sede legale del Titolare: Via Foro Boario 3, Bergamo;
- inviando un messaggio di posta elettronica al seguente indirizzo: privacy@metanonord.it

La Società ha nominato un Data Protection Officer ai sensi dell'art. 37 e ss. del Regolamento. Tale soggetto potrà essere contattato per questioni inerenti al trattamento dei dati dell'Interessato, al seguente indirizzo e-mail: dpo@modiq.it.

Per ulteriori informazioni relative ai diritti dell'interessato, si prega di considerare il Paragrafo 7 denominato "Diritti degli interessati" della presente Informativa.

2. Tipologia di Dati Personali

Per le finalità indicate nella presente Informativa, Metano Nord tratterà i dati personali forniti volontariamente dall'Interessato (di seguito "Dati Personali") per l'utilizzo delle funzionalità dell'Area Riservata, a titolo esemplificativo e non esaustivo: dati anagrafici (nome, cognome, Codice Fiscale, indirizzo di residenza) dati di contatto (numero di cellulare, e-mail), inclusi i dati di consumo, indirizzo IP. Tali Dati Personali verranno trattati per (i) riconoscere l'Interessato durante la fase di registrazione; (ii) erogare all'Interessato i servizi richiesti e consentirgli la gestione dei prodotti/servizi di Metano Nord.

3. Finalità del trattamento, base giuridica e periodo di conservazione

A. Erogazione di servizi da parte del Titolare

Il conferimento dei Dati Personali è propedeutico e necessario alla registrazione all'Area Riservata nonché all'erogazione da parte di Metano Nord dei servizi richiesti dal Cliente.

Ai sensi dell'art. 6 del comma 1 lettera b) la base giuridica del trattamento si individua nelle attività strettamente connesse e necessarie all'utilizzo dell'Area Riservata ed alla fruizione dei relativi servizi forniti da parte del Titolare, nonché alla esecuzione e gestione del contratto in essere con Metano Nord.

A titolo esemplificativo e non esaustivo a seguito della predetta registrazione l'Interessato avrà la possibilità di usufruire dei seguenti servizi (di seguito "Servizi"):

- verifica dei pagamenti e scadenze delle bollette;
- verifica dell'andamento dei consumi;
- visualizzazione dati tecnici principali della fornitura;
- comunicazione della lettura del contatore;
- aggiornamento sui servizi e prodotti erogati da Metano Nord nonché su particolari offerte,
- gestione della privacy per modificare i consensi;

Il conferimento dei Dati Personali è facoltativo; tuttavia l'eventuale mancato conferimento degli stessi comporta l'impossibilità di creare l'account personale dell'Interessato e, conseguentemente, l'impossibilità di fruire dei Servizi dell'Area Riservata.

Periodo di conservazione dei dati: i Dati Personali del Cliente per le finalità di cui al presente punto 3.A saranno mantenuti fino alla cessazione del contratto con il Cliente, fatta salva l'ulteriore conservazione degli stessi laddove necessaria per adempiere a specifici obblighi di legge, a provvedimenti dell'Autorità, per la riscossione dei crediti residui e per la gestione di contestazioni, reclami e azioni giudiziali commerciali promosse da Metano Nord;

B. Finalità di marketing

Con il consenso del Cliente, libero, specifico, informato ed inequivocabile, Metano Nord potrà utilizzare - direttamente o attraverso soggetti terzi nominati Responsabili del Trattamento - i Dati personali dello stesso per finalità di marketing e comunicazioni pubblicitarie, intendendosi inclusi i casi di comunicazione commerciale, promozionale e pubblicitaria di servizi e/o prodotti e/o altre attività offerti da Metano Nord S.p.A., dalle altre società del Gruppo Metano Nord e/o dai partner commerciali e/o tecnici della Società, l'organizzazione di eventi, l'inoltro di materiale pubblicitario e l'effettuazione di ricerche di mercato, sondaggi d'opinione e analisi statistiche per finalità di marketing.

Le attività di marketing sono realizzate per e-mail, telefono, sms, chat, banner sul Sito, instant messaging, social network e/o con modalità tradizionali (es. telefonate con operatore e posta cartacea).

Ai sensi dell'art. 6 del comma 1 lettera a) la base giuridica del trattamento si individua nel consenso del Cliente.

Il consenso al trattamento dei Dati Personali è facoltativo. Un eventuale rifiuto non pregiudica il perfezionamento del rapporto contrattuale con Metano Nord né la fornitura dei prodotti/servizi richiesti dal Cliente. Inoltre, i consensi eventualmente prestati saranno sempre revocabili con la stessa facilità con cui sono stati accordati. Per verificare o modificare le preferenze espresse il Cliente può in qualsiasi momento accedere alla propria pagina dell'Area Riservata, nella sezione Gestione Privacy.

Periodo di conservazione dei Dati Personali: i Dati Personali saranno conservati fino alla revoca espressa del Cliente, fatta salva l'ulteriore conservazione degli stessi laddove necessaria per adempiere a specifici obblighi di legge, a provvedimenti dell'Autorità.

C. Finalità di profilazione

Con il consenso del Cliente, libero, specifico, informato ed inequivocabile, Metano Nord potrà utilizzare - direttamente o attraverso soggetti terzi nominati Responsabili del Trattamento - i Dati Personali per attività di profilazione tramite la raccolta di informazioni relative alle preferenze del Cliente, alle sue abitudini, stile di vita, informazioni sulla interazione con Metano Nord e sugli acquisti effettuati, per la creazione di profili di gruppo e individuali e, se il Cliente ha dato il consenso per attività di marketing, anche per l'invio di comunicazioni e offerte promozionali personalizzate rispondenti alle sue esigenze. Le ulteriori informazioni utilizzate saranno: informazioni ottenute mediante raffronto dei dati raccolti da Metano Nord con i dati che sono generalmente disponibili al

pubblico, ad esempio i profili dei social network che il Cliente ha reso pubblici; informazioni raccolte tramite cookies e altre tecnologie di tracciamento presenti sul Sito (si veda la nostra Cookie Policy). Il trattamento per tale finalità avverrà anche in banche dati in forma automatizzata e tutti gli algoritmi coinvolti in questo processo automatizzato o semi automatizzato vengono regolarmente testati per assicurarci che non vengano proposti prodotti che non siano di interesse del Cliente.

L'attività di profilazione, ha un duplice scopo: comprendere meglio la clientela attuale e potenziale, sia come gruppi sia come individui, e analizzare l'efficacia dei canali e dei contenuti del marketing per sviluppare e aggiornare prodotti, servizi e offerte in linea con le preferenze e i comportamenti dei nostri target e utilizzare i canali di promozione più idonei.

La profilazione mira quindi ad allineare i servizi e beni da noi offerti con la domanda attuale e potenziale, misurare i risultati di specifiche promozioni, intraprendere azioni correttive dirette a migliorare i risultati aziendali (es. riducendo il rischio di investire risorse verso aree tematiche marginali per il target) e l'efficacia dei processi commerciali (es. accertando quanti messaggi e contenuti promozionali che abbiamo inviato via e-mail o instant messaging sono stati visti e cliccati dal Cliente), limitare l'invio di comunicazioni promozionali non pertinenti alle probabili aspettative ed esigenze del Cliente o tramite canali non graditi. Ciò significa che non inviamo le stesse offerte a tutti i Clienti e riusciremo a inviare comunicazioni pubblicitarie il più possibile vicine ai gusti, interessi o preferenze del Cliente, o tramite i metodi di contatto preferiti dallo stesso.

Inoltre utilizziamo i dati ricavati dalla relativa analisi per elaborare criteri di re-targeting pubblicitario che comunichiamo ai social media per pubblicizzare servizi e prodotti sui social media i) ad altre persone che hanno un profilo analogo.

Ai sensi dell'art. 6 del comma 1 lettera a) la base giuridica del trattamento di profilazione si individua nel consenso del Cliente.

Il consenso al trattamento dei Dati Personali è facoltativo. Un eventuale rifiuto non pregiudica il perfezionamento del rapporto contrattuale con Metano Nord né la fornitura dei prodotti/servizi richiesti dal Cliente e l'unica conseguenza del mancato conferimento del consenso sarà pertanto quella che il Cliente non sarà soggetto alle attività di profilazione. Inoltre, i consensi eventualmente prestati saranno sempre revocabili con la stessa facilità con cui sono stati accordati. Per verificare o modificare le preferenze espresse il Cliente può in qualsiasi momento accedere alla propria pagina dell'Area Riservata, nella sezione Gestione Privacy.

Periodo di conservazione dei Dati Personali: i Dati Personali saranno conservati fino alla revoca espressa del consenso del Cliente fatta salva l'ulteriore conservazione degli stessi laddove necessaria per adempiere a specifici obblighi di legge, a provvedimenti dell'Autorità.

D. **Cessione dati a terzi**

Con il consenso del Cliente, libero, specifico, informato ed inequivocabile, Metano Nord potrà cedere i dati a Società terze esclusivamente appartenenti al gruppo Metano Nord Holding Srl – P.IVA 03646420160, che offrono prodotti/servizi al Cliente quali forniture di energia elettrica e gas naturale e prodotti per l'efficientamento energetico e che utilizzeranno i dati quali autonomi titolari per invio, con modalità automatizzate di contatto (e-mail e messaggistica istantanea) e tradizionali (telefonate con operatore e posta ordinaria), di materiale pubblicitario, informativo, promozionale sui propri prodotti/servizi, finalizzato alla vendita e/o collocamento di propri prodotti/servizi.

Ai sensi dell'art. 6 del comma 1 lettera a) la base giuridica del trattamento si individua nel consenso del Cliente.

Il consenso al trattamento dei Dati Personali è facoltativo. Un eventuale rifiuto non pregiudica il perfezionamento del rapporto contrattuale con Metano Nord né la fornitura dei prodotti/servizi richiesti dal Cliente. Inoltre, i consensi eventualmente prestati saranno sempre revocabili con la stessa facilità con cui sono stati accordati. Per verificare o modificare le preferenze espresse il Cliente

può in qualsiasi momento accedere alla propria pagina dell'Area Riservata, nella sezione Gestione Privacy.

Periodo di conservazione dei Dati Personali: Dati Personali saranno conservati fino alla revoca espressa del Cliente, fatta salva l'ulteriore conservazione degli stessi laddove necessaria per adempiere a specifici obblighi di legge, a provvedimenti dell'Autorità.

4. Modalità di trattamento

I Dati Personali conferiti dall'Interessato in occasione della navigazione sull'Area Riservata sono trattati dal Titolare conformemente alle vigenti normative in materia di Privacy. In particolare, il Titolare effettua il trattamento dei Dati Personali mediante strumenti informatici e/o telematici e con modalità organizzative e logiche strettamente correlate al perseguimento delle finalità indicate nella presente Informativa, nonché adotta le misure di sicurezza opportune al fine di impedire l'accesso, la divulgazione, la modifica o la distruzione non autorizzata dei Dati Personali. Tuttavia Metano Nord non può garantire ai propri utenti che le misure adottate per la sicurezza del Sito e/o dell'App e della trasmissione dei dati e delle informazioni sul Sito o sull'App siano in grado di limitare o escludere qualsiasi rischio di accesso non consentito o di dispersione dei dati da parte di dispositivi di pertinenza dell'Interessato. Per tale motivo, si suggerisce agli utenti del Sito e dell'App di assicurarsi che il proprio computer e/o dispositivo mobile sia dotato di software adeguati per la protezione della trasmissione in rete di dati (ad esempio antivirus aggiornati) e che il proprio Internet Provider abbia adottato misure idonee per la sicurezza della trasmissione di dati in rete. Il Titolare si impegna altresì a trattare i dati secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza, a raccogliarli nella misura necessaria ed esatta per il trattamento e a consentirne l'utilizzo solo da parte di personale allo scopo autorizzato.

5. Destinatari e Responsabili del trattamento

I Dati Personali raccolti non saranno in alcun modo diffusi, ma saranno trattati nei limiti e per le finalità descritte da parte dei dipendenti della Società sulla base di adeguate istruzioni operative (ad esempio, personale amministrativo, commerciale, marketing, legale, amministratori di sistema, etc.). Alcuni trattamenti di dati potranno essere altresì effettuati da soggetti terzi, nominati Responsabili del Trattamento, di cui il Titolare si avvale o potrebbe avvalersi nell'ambito della gestione del rapporto contrattuale, dell'erogazione dei servizi offerti e per esigenze organizzative della propria attività. In particolare, i dati potrebbero essere comunicati a: soggetti, pubblici e privati, che possono accedere ai dati in forza di disposizione di legge, di regolamento o di normativa comunitaria, nei limiti previsti da tali norme; soggetti che necessitano di accedere ai dati per finalità connesse al rapporto contrattuale in essere tra le parti, nei limiti strettamente necessari allo svolgimento dei compiti ausiliari (quali, ad esempio, banche ed istituti di credito, fornitori di servizi tecnici, hosting provider, società informatiche, agenzie di comunicazione, corrieri postali e società di spedizioni); consulenti, nei limiti necessari allo svolgimento del proprio incarico professionale.

L'elenco aggiornato dei responsabili del trattamento è custodito presso la sede del Titolare del trattamento e si trova a disposizione dell'Interessato, previa richiesta da effettuare tramite e-mail all'indirizzo privacy@metanonord.it.

6. Trasferimento dei dati all'estero

La gestione e la conservazione dei Dati Personali avverrà su server del Titolare e/o di società terze debitamente nominate quali responsabili del trattamento ubicati all'interno dell'Unione Europea. Attualmente i server sono situati in Italia. Il Titolare si riserva, tuttavia, di trasferire i Dati Personali verso un Paese Terzo sulla base delle decisioni di adeguatezza della Commissione, ovvero sulla base delle adeguate garanzie previste dalla vigente normativa.

7. Diritti dell'interessato

L'Interessato potrà esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 del Regolamento. Nel dettaglio:

- a. ottenere dal Titolare del Trattamento, ai sensi dell'Articolo 15, la conferma che sia o meno in corso un trattamento di propri Dati Personali e, in tal caso, ottenere l'accesso ai dati stessi e ad informazioni quali a titolo meramente esemplificativo: (i) le finalità del trattamento; (ii) le categorie di Dati Personali; (iii) i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se si tratta di destinatari situati in Paesi Terzi o Organizzazioni Internazionali; (vi) quando possibile, il periodo di conservazione dei Dati Personali previsto ovvero, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- b. ottenere dal Titolare del trattamento, ai sensi dell'Articolo 16, la rettifica dei Dati Personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo; tenuto conto delle finalità del trattamento, l'Interessato ha il diritto di ottenere l'integrazione dei Dati Personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa;
- c. ottenere dal Titolare del trattamento, ai sensi dell'Articolo 17, la cancellazione dei Dati Personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo. Il Titolare ha l'obbligo di cancellare, senza ingiustificato ritardo, i dati personali se sussiste uno dei motivi indicati dal comma 1 dell'Articolo 17;
- d. ottenere dal Titolare del Trattamento, ai sensi dell'Art. 18, la limitazione del trattamento quando ricorre una delle ipotesi disciplinate dal comma 1 dell'Articolo 18;
- e. ottenere dal Titolare del trattamento, ai sensi dell'Articolo 20, la portabilità dei dati ossia ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da un dispositivo automatico, i Dati Personali che lo riguardano forniti a un Titolare del trattamento. L'Interessato ha altresì il diritto di trasmettere tali dati ad un altro Titolare del trattamento senza impedimenti da parte del primo Titolare cui li ha forniti, qualora ricorrano le condizioni indicate dall'Articolo 20 comma 1. Infine, l'Interessato ha il diritto di ottenere la trasmissione diretta dei dati personali da un Titolare del trattamento all'altro, se tecnicamente fattibile;
- f. opporsi, in tutto o in parte, ai sensi dell'Articolo 21, al trattamento dei dati personali che lo riguardano.

L'Interessato ha altresì il diritto di proporre reclamo ad un'Autorità di Controllo, nonché di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basato sul consenso prestato prima della revoca. Per l'esercizio di tali diritti La preghiamo di contattare il Titolare del trattamento all'indirizzo email privacy@metanonord.com.

La Società si impegna a rispondere alle richieste dell'Interessato entro il termine di un mese, salvi i casi di particolare complessità per cui potrebbe impiegare al massimo tre mesi. In ogni caso, il Titolare del Trattamento provvederà a dare evidenza all'Interessato del motivo dell'attesa entro un mese dalla richiesta. L'esito della richiesta sarà fornito per iscritto o su formato elettronico.

8. Modifiche alla presente informativa

Il Titolare si riserva il diritto di apportare modifiche alla presente Informativa in qualunque momento dandone pubblicità agli utenti /Interessati su questa pagina. Si prega dunque di consultare spesso questa pagina, prendendo come riferimento la data di ultima modifica indicata al termine del documento. Nel caso di mancata accettazione delle modifiche apportate alla presente Informativa, l'Interessato può richiedere al Titolare del trattamento di cancellare i propri Dati Personali. Salvo quanto diversamente specificato, la precedente Informativa continuerà ad applicarsi ai dati personali sino a quel momento raccolti.

Informativa aggiornata in data 31 marzo 2025