

Scegli la modalità di contatto che preferisci.
Il nostro Servizio Clienti si prenderà cura di te.



FAMIGLIA

NUMERO VERDE

800.030.030

da lunedì a venerdì con orario continuato
dalle 8 alle 22 ed il sabato dalle 8 alle 20

E-MAIL

clienti.casa@dolomitienergia.it

PEC info.commerciale@cert.dolomitienergia.it



IMPRESA

NUMERO VERDE

800.364.364

da lunedì a venerdì con orario continuato dalle 8 alle 18

E-MAIL

clienti.impresa@dolomitienergia.it

PEC info.commerciale@cert.dolomitienergia.it



SPORTELLO ONLINE

Avrai sempre a tua disposizione il nostro Sportello Online, accessibile da pc o smartphone tramite App, dove potrai:

- visualizzare i tuoi dati contrattuali
- verificare lo stato dei pagamenti
- monitorare i tuoi consumi



SERVIZIO PRENOTAZIONE

Vieni a trovarci in tutta sicurezza e programma in anticipo un incontro con un nostro collaboratore presso lo sportello.

PER PRENOTARE

- www.dolomitienergia.it
- Numero verde:
800 030 030 per i CLIENTI DOMESTICI
800 364 364 per i CLIENTI IMPRESA



CHAT ONLINE

Una chat online, accessibile direttamente dal sito www.dolomitienergia.it

INFORMATIVA IN MERITO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 12 e seguenti del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR" o "Regolamento"), si informa che la presente informativa è relativa ai dati personali conferiti dall'interessato mediante la compilazione della Proposta di Contratto e/o per aderire ai servizi online offerti da Dolomiti Energia S.p.A. (quale, ad esempio, il servizio Bollett@mail), compilando i relativi form.

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il titolare del trattamento ("Titolare del Trattamento" o "Titolare") è Dolomiti Energia S.p.A., con sede a Trento, via Fersina 23, C.F. e P.Iva 01812630224, tel. +39 0461 362222 - PEC: info.commerciale@cert.dolomitienergia.it

2. DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Si informa che il Titolare del Trattamento, ai sensi dell'art. 37 del Regolamento, ha designato il responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer, in sigla "DPO") che è contattabile per ogni necessità inerente la tutela dei dati personali, compreso l'esercizio dei diritti di cui al successivo punto 9, all'indirizzo e-mail: info.privacy@cert.dolomitienergia.it, telefono 0461 362222, ovvero all'indirizzo di Trento, via Fersina 23.

3. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati personali potrà avere le seguenti finalità:

1) stipulazione dei contratti, adempimento delle misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato e delle obbligazioni contrattuali (a carico ed a favore del Titolare) e quindi per scopi strettamente connessi alla gestione dei rapporti con la clientela, evasione della richiesta di attivazione dei servizi on line quali ad esempio la richiesta di informazioni, del servizio richiamami, la gestione delle richieste di adesioni contrattuali compilate on line dall'interessato, conclusione della compilazione mediante contatto telefonico e/o mail, gestione dei reclami, delle comunicazioni di servizio, comprese le formalità ed adempimenti amministrativi e contabili; è pure compreso l'adempimento agli obblighi normativi (di fonte sia nazionale che comunitaria) ed alle disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo (finalità contrattuali e connessi obblighi legali);

2) (in caso l'interessato non esprima il dissenso) trasmissione, attraverso le coordinate di posta elettronica fornite dall'Interessato, di comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti, sempre che lo stesso, adeguatamente informato, non rifiuti tale uso, inizialmente o in occasione di successive comunicazioni (finalità di marketing su prodotti analoghi, c.d. soft spam).

3) promozione e vendita di prodotti e servizi (anche di società del Gruppo, ma senza

comunicazione di dati ad esse) effettuate attraverso lettere, telefono, materiale pubblicitario, sistemi automatizzati di comunicazione, etc. indagini di mercato e sulla soddisfazione della clientela eseguite anche attraverso l'opera di società specializzate mediante interviste personali o telefoniche, questionari, sondaggi on line finalizzate alla specifica proposta di prodotti e servizi (finalità di marketing diretto). Questa finalità di trattamento è attivabile nei confronti di Interessati, sia persone fisiche che giuridiche, che abbiano rilasciato specifico consenso;

4) svolgimento di attività automatizzate volte all'analisi delle preferenze dell'Interessato, abitudini e/o scelte di consumo al fine di offrirgli prodotti o servizi conformi ai suoi interessi (finalità di profilazione). Questa finalità di trattamento è liberamente attivabile nei confronti di Interessati, persone giuridiche, mentre è subordinata al rilascio di specifico consenso nel caso di persone fisiche.

5) promozione e vendita di prodotti e servizi di partner commerciali di Dolomiti Energia S.p.A. (ma senza comunicazione di dati ad essi) effettuate attraverso lettere, telefono, materiale pubblicitario, sistemi automatizzati di comunicazione, e-mail, etc. indagini di mercato e sulla soddisfazione della clientela eseguite anche attraverso l'opera di società specializzate mediante interviste personali o telefoniche, questionari, sondaggi on line finalizzate alla specifica proposta di prodotti e promozione e vendita di prodotti e servizi. (finalità di marketing indiretto). Questa finalità di trattamento è attivabile nei confronti di Interessati, sia persone fisiche che giuridiche, che abbiano rilasciato specifico consenso.

6) comunicazione dei dati ad altre società del Gruppo Dolomiti Energia, per la promozione e vendita di loro prodotti e servizi. Questa finalità di trattamento è attivabile nei confronti di Interessati, sia persone fisiche che giuridiche che abbiano rilasciato specifico consenso

4. TIPOLOGIA DATI TRATTATI

Possono essere oggetto di trattamento le seguenti categorie di dati: cognome, nome e data luogo di nascita, residenza; codice fiscale e/o partita IVA; numero di telefono/indirizzo e-mail; indirizzo e numero civico del punto di fornitura; indirizzo di recapito delle fatture; dati relativi al contratto di fornitura (es. codice Cliente, POD o PDR, consumi); modalità di pagamento; dati relativi alle particolari condizioni, anche di salute, del cliente o della persona con questi convivente, che legittimano l'applicazione di tariffe particolari (bonus) o che comportano specifiche modalità di esecuzione della fornitura per clienti finali non disalimentabili (es. garanzia di continuità del servizio; dispositivi salvavita; preclusione del distacco, ecc.);

5. BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO ED OBBLIGATORietà DEL

CONFERIMENTO

Per quanto riguarda la finalità di cui al paragrafo 3, punto 1), "stipulazione contratti ed adempimento obbligazioni contrattuali", non sussiste un obbligo di conferimento dei dati in fase precontrattuale, ma il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di dare seguito alla richiesta di fornitura del servizio. Una volta stipulato il contratto, il conferimento dei dati ulteriormente necessari, o l'aggiornamento di quelli già forniti, è obbligatorio per tutto quanto è richiesto dagli obblighi legali e contrattuali e, pertanto, l'eventuale rifiuto a fornirli in tutto o in parte può dar luogo all'impossibilità per la Società di dare esecuzione al contratto e potrebbe comunque configurare inadempimento contrattuale da parte o violazione di legge del Cliente.

Pertanto, la base giuridica del trattamento per la finalità 1) consiste nel fatto che il trattamento è necessario: per l'esecuzione del contratto di cui l'Interessato è parte (o, in fase precontrattuale, in relazione a misure precontrattuali nell'ambito del procedimento di contrattualizzazione), per l'adempimento ad obblighi legali connessi al contratto medesimo o alla fornitura del servizio, per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare del trattamento. Si evidenzia però che, per il trattamento di categorie particolari di dati personali quali, in particolare, quelli relativi alla salute, è consentito, per quanto qui interessa, solo qualora l'Interessato presti il proprio esplicito consenso, di talché non solo il conferimento di detti dati è facoltativo da parte dello stesso, ma tali dati potranno essere trattati solo con il suo espresso consenso. In caso di mancato conferimento dei dati appartenenti a categorie particolari o di mancato espresso consenso al trattamento, pertanto, non sarà possibile fornire connessi servizi (garanzia di continuità del servizio; dispositivi salvavita; preclusione del distacco) o applicare le relative tariffe agevolate ed in generale i regimi specifici previsti. L'attivazione di detti servizi, in ogni caso, avverrà da parte nostra su indicazione del Comune di residenza oppure di un organismo istituzionale appositamente individuato dal Comune medesimo, a cui l'Interessato avrà fatto espressa richiesta ed a cui avrà dato esplicita comunicazione di consenso del trattamento dei dati personali in oggetto. Rimane fermo che l'Interessato potrà revocare detto consenso, anche con comunicazione allo scrivente Titolare (per quanto di competenza di quest'ultimo) – si veda il punto 9 in tema di diritti dell'Interessato – con la conseguenza tuttavia che il relativo servizio, che presuppone il trattamento dei dati relativi alla salute non potrà essere più fornito. Si ricorda, tuttavia, che non opera il divieto di trattare dati personali appartenenti a categorie particolari (quali quelli relativi alla salute) qualora tale trattamento sia necessario per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria, e pertanto il trattamento per tali finalità potrà avvenire a prescindere dal consenso dell'Interessato o dall'eventuale revoca dello stesso.

Il trattamento di cui alla finalità 2) "marketing su prodotti analoghi", potrà avvenire salvo che l'Interessato, adeguatamente informato, non rifiuti tale uso, inizialmente o in occasione di successive comunicazioni, come previsto dall'art. 130, comma 4, del D. Lgs.196/2003 – Codice Privacy – e successive modifiche.

Per quanto riguarda le finalità 3) "marketing diretto", 4) "profilazione", 5) "marketing indiretto" e 6) "comunicazione dei dati alle società del Gruppo Dolomiti Energia", il trattamento avverrà solo con il consenso dell'Interessato.

Per quanto attiene la finalità 3), 5) e 6), si specifica che la revoca del consenso o l'opposizione al trattamento effettuato attraverso modalità automatiche di contatto (sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata e con comunicazioni elettroniche effettuate mediante posta elettronica, telefax, messaggi del tipo Mms o Sms o di altro tipo) si estende a quelli tradizionali (posta cartacea, chiamata con operatore), ma resta salva la possibilità di esercitare tale diritto solo in parte, opponendosi, ad esempio, al solo invio di comunicazioni promozionali tramite sistemi automatizzati.

6. RACCOLTA, MODALITÀ DI TRATTAMENTO E CONSERVAZIONE

I dati sono raccolti presso l'Interessato, cioè sono i dati che lo stesso ci fornirà e quelli risultanti dall'utilizzo del prodotto o servizio (es. consumi). I dati relativi alla fornitura per clienti finali non disalimentabili (es. garanzia di continuità del servizio; dispositivi salvavita; preclusione del distacco, ecc.) ci verranno comunicati, tramite il Distributore, dal Comune di residenza oppure dall'organismo istituzionale appositamente individuato dal Comune medesimo, a cui l'Interessato avrà fatto espressa richiesta ed a cui avrà dato esplicita comunicazione di consenso del trattamento di tali dati personali.

Il trattamento sarà effettuato:

- mediante l'utilizzo di sistemi manuali e automatizzati;
- da soggetti o categorie di autorizzati all'assolvimento dei relativi compiti;
- con l'impiego di misure adeguate a garantire la riservatezza dei dati ed evitare l'accesso agli stessi da parte di terzi non autorizzati.

Con riferimento alle finalità 3, 4, 5 e 6 del precedente punto 3, si evidenzia in particolare che i dati personali saranno trattati anche mediante:

- 1) l'uso di sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata;
- 2) comunicazioni elettroniche effettuate mediante posta elettronica, telefax, messaggi del tipo Mms (Multimedia Messaging Service) o Sms (Short Message Service) o di altro tipo;
- 3) l'impiego del telefono con operatore e della posta cartacea.

Per quanto riguarda la finalità 1 del precedente punto 3, i dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale, e, dopo la cessazione del rapporto – limitatamente ai dati a quel punto necessari - per l'estinzione delle obbligazioni contrattualmente assunte e per l'espletamento di tutti gli eventuali adempimenti di legge e per le esigenze di tutela anche contrattuale connessi o da esso derivanti.

Per la finalità 2 del precedente punto 3, c.d. soft spam, il trattamento cesserà in ogni caso – quindi qualora l'interessato non revochi prima il consenso (unsubscribe) – al termine del rapporto contrattuale.

Per la finalità 4 del precedente punto 3, il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso ed in ogni caso non oltre 12 mesi dalla cessazione del rapporto contrattuale o, in assenza di contratto, dalla espressione del consenso.

Per le finalità 3, 5 e 6 del precedente punto 3, il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso ed in ogni caso non oltre 24 mesi dalla cessazione del rapporto

contrattuale o, in assenza di contratto, dalla espressione del consenso.

Non vi sono processi decisionali automatizzati, ferma l'ipotesi (qualora l'Interessato esprima il relativo consenso) della profilazione (cfr. precedente punto 3, finalità n. 4), che potrà avvenire anche mediante incrocio dei dati personali raccolti in relazione alla fornitura del servizio ed al relativo utilizzo di più funzionalità diverse tra quelle messe a disposizione dell'utente e mediate utilizzo di altri identificatori (credenziali di autenticazione, tessere ecc.), necessari per ricondurre a soggetti determinati, identificati o identificabili, specifiche azioni o schemi comportamentali ricorrenti nell'uso delle funzionalità offerte (pattern).

7. COMUNICAZIONE DEI DATI

Fatta salva la finalità 6 di cui al precedente punto 3, i dati raccolti ed elaborati potranno essere comunicati, esclusivamente per le finalità sopra specificate, a:

- a) tutti i soggetti cui la facoltà di accesso a tali dati è riconosciuta in forza di provvedimenti normativi;
- b) dipendenti, collaboratori, fornitori del Titolare, nell'ambito delle relative mansioni e/o obblighi contrattuali relativi all'esecuzione del rapporto contrattuale con gli interessati; tra i soggetti fornitori del Titolare si indicano a titolo esemplificativo altre società del gruppo societario di cui fa parte Dolomiti Energia S.p.A. (identificabili al sito www.gruppodolomitienergia.it) che svolgono attività per accordi di servizi intercompany, istituti bancari e creditizi, associazioni di categoria, imprese di assicurazioni, consulenti legali, avvocati, consulenti fiscali e commercialisti, società di recupero crediti, società che rilevano rischi finanziari e che svolgono attività di prevenzione delle frodi, società incaricate della lettura dei contatori, società di stampa e imbustamento delle bollette, società di recapito bollette, soggetti che svolgono attività per conto di Dolomiti Energia S.p.A. sulla base di accordi di collaborazione, ecc.;
- c) amministrazioni pubbliche e Autorità di vigilanza e controllo;
- d) (qualora gli interessati abbiano prestato consenso alla finalità 3 e 4 del precedente punto 3) a società incaricate di svolgere interviste personali o telefoniche, questionari, sondaggi on line, promozione e marketing per conto di Dolomiti Energia S.p.A.;

8. LUOGO DI TRATTAMENTO DEI DATI

Lo svolgimento dell'attività avviene sul territorio dell'Unione Europea e non vi è intenzione di trasferire i dati al di fuori del dell'Unione Europea o ad un'Organizzazione internazionale. Eventuali trasferimenti di dati personali a Paesi situati al di fuori dello Spazio Economico Europeo, potrà avvenire in forza di una decisione di adeguatezza del Paese della Commissione Europea, all'adesione ad accordi specifici o in seguito a garanzie adeguate di natura contrattuale fra cui norme vincolanti d'impresa e clausole contrattuali tipo di protezione dei dati

9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

Il GDPR attribuisce all'Interessato l'esercizio dei seguenti diritti:

- a. accesso ai dati personali (diritto di avere gratuitamente le informazioni in merito ai dati personali detenuti dal Titolare ed al relativo trattamento, nonché di ottenerne copia in formato accessibile);
- b. rettifica dei dati (provvederemo, su segnalazione dell'Interessato, alla correzione o integrazione dei suoi dati –non espressione di elementi valutativi– non corretti o imprecisi, anche divenuti tali in quanto non aggiornati);
- c. revoca del consenso (qualora il trattamento avvenga in forza di consenso espresso dall'Interessato, lo stesso potrà revocarlo in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento prestato prima della revoca)
- d. cancellazione dei dati (diritto all'oblio) (ad esempio, i dati non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o trattati; sono stati trattati illecitamente; devono essere cancellati per adempiere ad un obbligo legale; revoca del consenso e non insussistenza di altro fondamento giuridico per il trattamento; opposizione al trattamento);
- e. limitazione del trattamento (in determinati casi –contestazione dell'esattezza dei dati, nel tempo necessario alla verifica; contestazione della liceità del trattamento con opposizione alla cancellazione; necessità di utilizzo per diritti di difesa, mentre essi non sono più utili ai fini del trattamento; se vi è opposizione al trattamento, mentre vengono svolte le necessarie verifiche– i dati verranno conservati con modalità tali da poter essere eventualmente ripristinati, ma, nel mentre, non consultabili dal Titolare se non appunto in relazione alla validità della richiesta di limitazione presentato dall'Interessato).
- f. opposizione in tutto o in parte al trattamento per motivi legittimi (in determinate circostanze l'Interessato potrà comunque opporsi al trattamento dei Suoi dati, in particolare, qualora i dati personali siano trattati per finalità di marketing diretto, l'Interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento, compresa la profilazione nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto. Qualora i dati personali siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, per motivi connessi alla sua situazione particolare, ha il diritto di opporsi al trattamento, salvo che il trattamento sia necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico);
- g. portabilità dei dati (qualora il trattamento si basi sul consenso o su un contratto e sia effettuato con mezzi automatizzati, su richiesta, l'Interessato riceverà in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali che lo riguardano e potrà trasmetterli ad un altro Titolare del trattamento, senza impedimenti da parte del Titolare del Trattamento cui li ha forniti e, se tecnicamente fattibile, potrà ottenere che detta trasmissione venga effettuata direttamente da quest'ultimo).
- h. proposizione reclamo all'autorità di controllo (Garante per la protezione dei dati personali – Garante Privacy).

Tutte le informazioni relative alla tutela dei dati personali, compresa copia aggiornata della presente informativa, sono reperibili sul sito internet www.dolomitienergia.it, alla voce "privacy".