

Gentile **Cliente/Potenziale Cliente**,

goEnergy S.r.l., (di seguito, "goEnergy", "Società" o il "Titolare") informa che, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo generale sulla protezione dei dati, n. 2016/679 ("Regolamento" o "GDPR"), e del D.lgs. 196/03, recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss.mm.ii, i dati personali forniti dal CLIENTE e dal POTENZIALE CLIENTE, in relazione ai prodotti/servizi erogati, verranno trattati in conformità con le disposizioni del Codice della Privacy e del Regolamento, per le finalità riportate al punto 6.

1. Titolare del trattamento e Responsabile della protezione dei dati

goEnergy S.r.l., con sede legale in Zona Ind. S.S. 106 Bis Sett. 1, snc - 87064 Corigliano Rossano (CS), P. Iva 03326370784 (di seguito "goEnergy" o "Titolare"), tratterà i suoi dati personali in conformità con quanto stabilito dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali e dalla presente Informativa.

goEnergy ha nominato un **Responsabile della Protezione dei Dati personali (DPO)**, raggiungibile al seguente indirizzo e-mail: dpo@goenergysrl.it.
Dati di contatto Titolare del Trattamento: Tel. +39 0983 878761 - Fax: +39 0983 547176 - privacy@goenergysrl.it.

2. Categorie di Interessati

Per il perseguimento delle finalità di cui al paragrafo 6 (per dare esecuzione al Contratto, in adempimento di obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti), la presente Informativa si applica al:

- **Cliente**, ovvero persona fisica o rappresentante del cliente persona giuridica che ha concluso un contratto con la Società;
- **Cliente potenziale**, ovvero:
 - persona fisica in fase di contrattualizzazione o che ha manifestato un interesse diretto ai servizi/prodotti offerti;
 - persona fisica che ha compilato un modulo di contatto online, incluso tramite canali social o campagne pubblicitarie (es. Meta Lead Ads);
 - persona fisica che ha interagito con i contenuti promozionali aziendali tramite social media, landing page, o altri strumenti digitali, anche senza completare la contrattualizzazione.

Nel seguito del testo, i soggetti sono indicati collettivamente come "Interessati/Interessato", "Clienti", salvo dove diversamente specificato.

3. Origine dei dati personali

I dati personali trattati da goEnergy possono provenire da diverse fonti:

3.a. Forniti direttamente dall'interessato

- in fase di conclusione del contratto o di richiesta di preventivo;
- durante i contatti con dipendenti, agenti, rappresentanti o referenti commerciali;
- tramite compilazione di moduli cartacei o digitali.

3.b. Raccolti da banche dati pubbliche o soggetti autorizzati

- utilizzati da goEnergy per adempiere ad obblighi contrattuali o di legge (es. verifiche di affidabilità, registri pubblici).

3.c. Raccolti attraverso canali digitali

- form di contatto e moduli online sul sito aziendale;
- moduli pubblicitari su social media (es. Meta Lead Ads), landing page, chatbot e sistemi di messaggistica istantanea;
- iscrizioni a newsletter o campagne promozionali digitali.

3.d. Derivati dalle interazioni con contenuti promozionali

- dati relativi a visualizzazioni, click, manifestazioni di interesse o altre interazioni effettuate su piattaforme digitali gestite dal Titolare o da terzi.

3.e. Dati tecnici e di navigazione (ove l'interessato utilizzi servizi digitali collegati)

- indirizzo IP, log di accesso, identificativi utente e cookie raccolti automaticamente dai sistemi informatici per consentire il funzionamento dei servizi online, garantire la sicurezza e – previo consenso – per finalità di analisi o marketing/remarketing.

Per i dettagli sull'uso dei cookie e delle tecnologie simili si rinvia alla Cookie Policy e all'Informativa Sito e Servizi Digitali (PCL02_L4_00 – INFORMATIVA DATI PERSONALI – SITO E SERVIZI DIGITALI), messa a disposizione nella sezione Privacy sul sito della goEnergy.

In ogni caso, la raccolta e il trattamento avvengono nel rispetto del principio di trasparenza, minimizzazione e delle basi giuridiche indicate nella presente Informativa.

4. Tipologia di dati personali

I Dati Personali oggetto di trattamento possono includere, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- 4.a. Dati identificativi:** nome, cognome, codice fiscale, Partita IVA, indirizzo di residenza o sede e altri dati anagrafici.
- 4.b. Dati di contatto:** numeri di telefono, indirizzi e-mail, recapiti PEC, account social dichiarati dall'interessato.
- 4.c. Dati economici e finanziari:** dati relativi ai pagamenti, IBAN, estremi delle transazioni, informazioni su solvibilità e puntualità nei pagamenti.
- 4.d. Dati di consumo energetico:** dati relativi alla fornitura di energia elettrica e gas e ai livelli di consumo registrati durante la durata del contratto, raccolti tramite contatori digitali (smart meter) o tramite il sistema informativo integrato.
- 4.e. Dati di accesso e navigazione:** dati relativi all'accesso all'area riservata del sito o dell'applicazione goEnergy, come log di accesso, identificativi utente, cronologia di consultazione.
- 4.f. Dati forniti in occasione di interazioni con il Servizio Clienti:** informazioni trasmesse tramite form, email, ticket, chat o messaggistica istantanea.
- 4.g. Dati raccolti tramite canali digitali per finalità di marketing:** informazioni fornite in occasione di compilazione di moduli online (sito web, landing page, campagne pubblicitarie digitali), nonché dati derivati dalle interazioni con contenuti promozionali (visualizzazioni, click, manifestazioni di interesse).
- 4.h. Dati raccolti tramite attività di marketing tradizionale:** dati identificativi e di contatto (es. nome, cognome, email, numero di telefono), eventualmente integrati da informazioni sull'interesse espresso per specifici servizi o prodotti, raccolti nell'ambito di interazioni dirette con il personale commerciale o attraverso iniziative offline (es. eventi, sportelli, moduli cartacei, telefonate non automatizzate). Tali dati sono trattati esclusivamente nei limiti del consenso eventualmente prestato o nei casi consentiti dalla normativa (es. clienti attivi – soft spam).

5. Modalità di trattamento dei dati

I dati personali sono trattati da goEnergy nel rispetto dell'art. 5 del Regolamento (UE) 2016/679, secondo i principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, esattezza, integrità e riservatezza.

Il trattamento avviene con modalità manuali e mediante strumenti elettronici, informatici e telematici, adottando misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati, prevenire accessi non autorizzati, perdite, alterazioni o trattamenti non consentiti.

I dati sono organizzati e gestiti in modo strettamente funzionale alle finalità indicate nella presente Informativa, secondo le relative basi giuridiche (esecuzione contrattuale, obbligo di legge, legittimo interesse, consenso).

Quando previsto, il consenso è raccolto in forma espressa, libera e documentata, ed è sempre revocabile senza effetti retroattivi.

Per specifiche attività (es. richieste di contatto, assistenza clienti, campagne promozionali, candidature online), i dati possono essere inizialmente ricevuti tramite canali aziendali dedicati (es. caselle e-mail istituzionali) e successivamente organizzati e gestiti attraverso software gestionali, sistemi di CRM, ticketing, piattaforme di comunicazione digitale o strumenti di advertising online, sempre nel rispetto delle finalità dichiarate e dei principi sopra indicati.

6. Finalità del trattamento e basi giuridiche**❖ Finalità per cui NON è richiesto il consenso dell'interessato:**

I Dati Personali sono trattati senza necessità di consenso espresso, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lettere b), c) ed f) del GDPR, per le seguenti finalità:

6.a. Gestione attività precontrattuali e contrattuali

Trattamento dei dati necessari alla fornitura di energia elettrica, gas, impianti tecnici e servizi accessori, incluse verifiche preliminari e gestione tecnico-amministrativa.

Base giuridica: esecuzione di un contratto o misure precontrattuali (art. 6.1.b GDPR).

6.b. Esecuzione dei servizi richiesti

Gestione ordini, attivazione, assistenza e manutenzione.

Base giuridica: esecuzione del contratto (art. 6.1.b GDPR).

6.c. Gestione dei pagamenti

Verifica dati bancari, incassi, domiciliazioni.

Base giuridica: esecuzione del contratto (art. 6.1.b GDPR).

6.d. Analisi dei dati di consumo.

Elaborazione dei dati registrati dai contatori digitali per garantire la coerenza del servizio con le esigenze contrattuali.

Base giuridica: esecuzione del contratto (art. 6.1.b GDPR).

6.e. Aggiornamento/verifica dati e gestione reclami

Gestione dei flussi informativi, reclami, attività precontenziose e contenziose.

Base giuridica: esecuzione del contratto (art. 6.1.b GDPR) e legittimo interesse del Titolare (art. 6.1.f GDPR).

6.f. Valutazione affidabilità economica e prevenzione rischio credito

Consultazione di registri pubblici o soggetti autorizzati.

Base giuridica: legittimo interesse del Titolare (art. 6.1.f GDPR).

6.g. Comunicazioni di servizio

Invio di comunicazioni operative correlate all'utilizzo del servizio attivo.

Base giuridica: esecuzione del contratto (art. 6.1.b GDPR).

6.h. Accesso all'area riservata del sito

Gestione delle credenziali e dei log di accesso per fruire dei servizi digitali collegati al contratto.

Base giuridica: esecuzione del contratto (art. 6.1.b GDPR).

Per gli aspetti specifici relativi alla gestione tecnica dell'Area Clienti (log di accesso, cookie, sicurezza, piattaforma esterna), si rinvia anche all'**Informativa Sito e Servizi Digitali (PCL02)**.

6.i. Adempimenti normativi

Gestione di obblighi di legge, incluse disposizioni fiscali e di settore (es. ARERA, canone RAI, catasto impianti, GSE ecc.).

Base giuridica: adempimento di obbligo legale (art. 6.1.c GDPR).

6.j. Invio comunicazioni promozionali relative a prodotti/servizi analoghi già acquistati

Comunicazioni su servizi analoghi già acquistati, nel rispetto dell'art. 130, co. 4 Codice Privacy (soft spam).

Base giuridica: legittimo interesse del Titolare (art. 6.1.f GDPR).

6.k. Segmentazione tecnica – funzionale

Organizzazione degli interessati in gruppi omogenei (es. zona geografica, canale di provenienza, tipologia servizio) per migliorare la gestione interna dei contatti, senza fini promozionali personalizzati né decisioni automatizzate.

Base giuridica: legittimo interesse del Titolare (art. 6.1.f GDPR).

6.l. Rilevazione della soddisfazione del cliente

Attività di raccolta e analisi dei feedback (questionari, indagini di qualità, survey post-servizio) finalizzate a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi offerti, senza finalità promozionali dirette.

Base giuridica: legittimo interesse del Titolare (art. 6.1.f GDPR).

❖ **Finalità per cui è richiesto il consenso esplicito dell'interessato (art. 6.1.a GDPR):**

Il trattamento dei dati personali potrà avvenire, solo previo specifico consenso, per le seguenti finalità:

6.m. Marketing diretto tradizionale

Invio di comunicazioni commerciali tramite posta cartacea.

Base giuridica: consenso esplicito (art. 6.1.a GDPR).

6.n. Marketing diretto digitale:

Invio di comunicazioni promozionali e informative tramite e-mail, SMS, WhatsApp, social media (Facebook, Instagram) e piattaforme pubblicitarie digitali (es. Meta Lead Ads, Google Ads).

Base giuridica: consenso esplicito (art. 6.1.a GDPR).

6.o. Segmentazione commerciale:

Suddivisione dei contatti in gruppi omogenei per migliorare la pertinenza delle comunicazioni commerciali.

Base giuridica: consenso esplicito (art. 6.1.a GDPR).

6.p. Profilazione e remarketing

Analisi dei dati e delle interazioni provenienti da più fonti, tra cui:

- navigazione sul sito e utilizzo dell'Area Clienti;
- aperture e click di comunicazioni e-mail o newsletter;
- compilazione di form online e preferenze dichiarate;
- interazioni con i canali social e con contenuti pubblicitari digitali;
- dati relativi a comportamenti d'acquisto o interazioni offline (es. contatti con il servizio clienti);
- al fine di creare segmenti di pubblico e attivare campagne promozionali mirate anche tramite piattaforme di terze parti (es. Meta/Facebook, Google Ads).

Base giuridica: consenso specifico e separato (art. 6.1.a GDPR).

Nota: non sono adottati processi decisionali completamente automatizzati che producano effetti giuridici o significativi sull'interessato (art. 22 GDPR).

❖ **Revoca del consenso**

L'interessato può revocare in qualsiasi momento i consensi prestati, senza effetti retroattivi, tramite:

- cliccando sul link di disiscrizione presente in ogni comunicazione ricevuta; oppure
- inviando una richiesta all'indirizzo privacy@goenergy.it.

La revoca non pregiudica la liceità del trattamento effettuato prima della revoca stessa.

7. Natura del conferimento e Rifiuto

Il conferimento dei dati personali può avere natura obbligatoria o facoltativa, a seconda della finalità del trattamento:

- è obbligatorio quando i dati sono necessari per eseguire un contratto, adempiere a obblighi di legge o garantire il funzionamento tecnico dei servizi digitali;
- è facoltativo quando i dati vengono trattati per finalità di marketing, segmentazione commerciale o profilazione/remarketing.
Il mancato conferimento dei dati obbligatori impedisce la fornitura dei servizi richiesti, mentre il mancato consenso ai trattamenti facoltativi non pregiudica i servizi principali, ma limita la possibilità di ricevere comunicazioni promozionali o offerte personalizzate.

Finalità contrattuali e legali (vedi punti da 6.a - 6.e e 6.g - 6.i)

Base giuridica: art. 6, par. 1, lett. b) e c) GDPR (esecuzione di un contratto o adempimento di obblighi legali).

Natura del conferimento: obbligatoria.

Conseguenze del rifiuto: impossibilità di stipulare o eseguire il contratto.

Finalità basate su legittimo interesse (vedi punti da 6.e - 6.f e 6.j - 6.l)

Base giuridica: art. 6, par. 1, lett. f) GDPR (legittimo interesse del Titolare, bilanciato rispetto ai diritti dell'interessato).

Natura del conferimento: in parte obbligatoria (es. sicurezza tecnica, recupero crediti), in parte facoltativa (es. segmentazione tecnico-funzionale).

Conseguenze del rifiuto: impossibilità di garantire un servizio ottimale; l'interessato ha comunque diritto di opporsi in qualsiasi momento.

Finalità basate su consenso (vedi punti dal 6.m - 6.p)

Base giuridica: art. 6, par. 1, lett. a) GDPR (consenso libero, specifico e informato).

Natura del conferimento: facoltativa.

Conseguenze del rifiuto: nessun pregiudizio sui servizi principali, ma impossibilità di ricevere comunicazioni promozionali, offerte personalizzate o attività di remarketing.

Revoca del consenso: sempre possibile, vedi modalità al precedente punto 6.

8. Periodo di conservazione dei dati

I dati personali sono conservati per un periodo proporzionato alle finalità del trattamento e successivamente cancellati o anonimizzati in modo sicuro, ovvero in nessun caso i dati sono conservati oltre il tempo strettamente necessario rispetto alle finalità.

Si applicano i principi di minimizzazione e limitazione della conservazione (art. 5.1.e GDPR).

Maggiori informazioni sui criteri applicati possono essere richieste al DPO (dpo@goenergy.it).

In particolare:

Finalità	Base giuridica	Tempo di conservazione
6.a. Gestione attività precontrattuali e contrattuali	Contratto/misure precontrattuali (art. 6.1.b)	Per tutta la durata contrattuale; successivamente 10 anni (prescrizione civilistica e fiscale).
6.b. Esecuzione dei servizi richiesti	Contratto (art. 6.1.b)	Per tutta la durata contrattuale; successivamente 10 anni.
6.c. Gestione dei pagamenti	Contratto (art. 6.1.b)	Per tutta la durata contrattuale; successivamente 10 anni.
6.d. Analisi dei dati di consumo	Contratto (art. 6.1.b)	Per tutta la durata contrattuale; successivamente 10 anni (in linea con obblighi ARERA e prescrizione).
6.e. Aggiornamento/verifica dati e gestione reclami	Contratto (art. 6.1.b) Legittimo interesse (art. 6.1.f)	Per tutta la durata contrattuale; dati di reclamo/controversia fino alla chiusura della pratica o 10 anni in caso di contenzioso.
6.f. Valutazione affidabilità economica e prevenzione rischio credito	Legittimo interesse (art. 6.1.f)	Per il tempo necessario alla valutazione; in caso di insolvenze, fino a estinzione del credito o chiusura del contenzioso.
6.g. Comunicazioni di servizio	Contratto (art. 6.1.b)	Per tutta la durata contrattuale.
6.h. Accesso all'area riservata del sito	Contratto (art. 6.1.b)	Per tutta la durata contrattuale; i log di accesso secondo policy di sicurezza IT (di regola pochi mesi, salvo esigenze legali).
6.i. Adempimenti normativi	Obbligo di legge (art. 6.1.c)	Per i tempi previsti da ciascuna normativa (es. 10 anni per obblighi fiscali/civilistici; tempistiche specifiche per ARERA, GSE, catasto impianti, ecc.).
6.j. Soft spam (prodotti/servizi analoghi già acquistati)	Legittimo interesse (art. 6.1.f)	Per tutta la durata del rapporto contrattuale, salvo opposizione.
6.k. Segmentazione tecnica-funzionale	Legittimo interesse (art. 6.1.f)	Solo per il tempo strettamente necessario alla gestione interna; di norma legato alla durata contrattuale.
6.l. Rilevazione soddisfazione del cliente	Legittimo interesse (art. 6.1.f)	Limitata al tempo necessario all'analisi dei feedback; dati aggregati e anonimi possono essere conservati a fini statistici.
6.m. Marketing diretto tradizionale e digitale	Consenso esplicito (art. 6.1.a)	Fino a revoca del consenso e comunque max 24 mesi dalla raccolta, salvo rinnovo o diversa indicazione del Garante.
6.n. Segmentazione commerciale	Consenso esplicito (art. 6.1.a)	Max 24 mesi dalla raccolta del consenso, salvo rinnovo o diversa indicazione del Garante.
6.o. Profilazione e remarketing	Consenso specifico e separato (art. 6.1.a; art. 22 GDPR)	Fino a revoca del consenso e comunque max 24 mesi, salvo rinnovo o diversa indicazione del Garante.

9. Destinatari dei dati personali

I dati personali raccolti per la gestione dei rapporti contrattuali e precontrattuali, per l'erogazione dei servizi energetici e accessori, nonché per le attività di marketing e comunicazione, possono essere trattati da diverse categorie di soggetti, sempre nel rispetto delle finalità indicate in questa Informativa e delle misure di sicurezza previste dal GDPR.

Soggetti interni

I dati sono accessibili esclusivamente al personale autorizzato di goEnergy (es. uffici commerciale, tecnico, amministrativo, customer care), appositamente istruito e vincolato alla riservatezza, per attività strettamente connesse all'esecuzione dei contratti e all'erogazione dei servizi.

Fornitori esterni (Responsabili del trattamento)

goEnergy si avvale di fornitori esterni per servizi tecnici e gestionali (es. società ICT, servizi di hosting, piattaforme CRM, servizi di e-mail marketing, consulenti).

Tali fornitori operano in qualità di Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR, sulla base di contratti che ne disciplinano le modalità operative e le misure di sicurezza adottate.

Altri soggetti destinatari

In adempimento di obblighi normativi o di settore, i dati possono essere comunicati a Autorità pubbliche e organismi di vigilanza (es. ARERA, GSE, Agenzia delle Entrate) o a soggetti legittimati per legge.

In caso di pratiche di recupero crediti, i dati possono essere comunicati a società specializzate, consulenti legali o enti di riscossione.

Strumenti e piattaforme digitali

goEnergy utilizza canali e piattaforme esterne (es. Google Ads, Meta/Facebook, LinkedIn) per diffondere campagne pubblicitarie e promuovere le proprie offerte commerciali.

In tali casi, i dati personali possono essere trattati solo previo consenso dell'interessato (es. per attività di remarketing o profilazione).

Le piattaforme operano in qualità di titolari autonomi del trattamento per la parte di dati raccolti direttamente attraverso i loro sistemi (es. interazioni con annunci, account social), mentre goEnergy resta titolare dei dati da essa raccolti e gestiti per le proprie finalità.

L'utente è invitato a consultare anche le informative privacy delle singole piattaforme per maggiori informazioni sulle modalità di trattamento adottate da tali soggetti.

10. Trasferimenti extra UE

I dati personali sono trattati prevalentemente all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE).

Per alcune attività di marketing e pubblicità online, goEnergy utilizza i servizi di Meta Platforms Ireland Ltd. (Facebook/Instagram). In tali casi è possibile che i dati raccolti vengano trasferiti anche verso Paesi extra-UE, in particolare Stati Uniti.

Tali trasferimenti avvengono sulla base delle Clausole Contrattuali Standard (SCC) adottate dalla Commissione Europea (Decisione UE 2021/914) e degli ulteriori strumenti messi a disposizione da Meta per garantire un livello di protezione adeguato.

Maggiori informazioni sono disponibili consultando l'informativa privacy di Meta.

11. Diritti dell'interessato

In qualità di interessato, l'utente ha il diritto di:

- Accedere ai propri dati personali (art. 15 GDPR);
- Ottenere la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti (art. 16);
- Chiedere la cancellazione ("diritto all'oblio") dei dati personali nei casi previsti (art. 17);
- Ottenere la limitazione del trattamento al ricorrere delle condizioni previste (art. 18);
- Opporsi in qualsiasi momento al trattamento per finalità di marketing diretto o basato su interesse legittimo (art. 21);
- Revocare il consenso prestato in qualunque momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca (art. 7.3);
- Ricevere i propri dati in formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico e, se tecnicamente fattibile, ottenerne la trasmissione diretta a un altro titolare (portabilità – art. 20);
- Proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, secondo le modalità consultabili su www.garanteprivacy.it (art. 77).

Per l'esercizio dei diritti sopra elencati, l'interessato può inviare una richiesta scritta:

via email all'indirizzo privacy@goenergysrl.it o al DPO all'indirizzo dpo@goenergysrl.it.