

## INFORMATIVA PRIVACY Servizio "WhatsApp"

- Documento informativo ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e dell'articolo 130 del D.Lgs. 196/2003 -

In osservanza al Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "GDPR"), siamo a fornire le dovute informazioni in ordine al trattamento dei Suoi dati personali in relazione all'utilizzo del servizio "WhatsApp". La presente informativa è resa ai sensi dell'art. 13 del GDPR, nonché, per i profili di competenza, dell'art. 130 del D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) in materia di comunicazioni indesiderate.

### 1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO

**Titolare del trattamento**, ai sensi degli artt. 4 e 24 del Reg. UE 2016/679 è **Tua Energia S.r.l.**, P.IVA 0297177036 con sede legale in Portogruaro (VE), Piazza della Repubblica n.13 in persona del legale rappresentante. I dati di contatto del Titolare sono i seguenti: e-mail: [privacy@tua-energia.it](mailto:privacy@tua-energia.it); telefono: 0421/1680100 e cell: 3383789740. La Società ha, inoltre, provveduto a nominare il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) Data Protection Officer, nominato ai sensi dell'artt. 37, 38 e 39 del Reg. UE 2016/679. I dati di contatto del DPO sono i seguenti: e-mail – [dpo.tuaenergia@dpoprofessionalservice.it](mailto:dpo.tuaenergia@dpoprofessionalservice.it) e pec [dpo.tuaenergia@pec.dpoprofessionalservice.it](mailto:dpo.tuaenergia@pec.dpoprofessionalservice.it).

### 2. DATI OGGETTO DEL TRATTAMENTO

I Dati personali trattati nell'ambito del servizio "WhatsApp" includono:

**Dati Personali:** qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («**Interessato**»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un dato identificativo come il nome, il cognome, un numero di identificazione, p.iva, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale («**Dati Identificativi**»). In particolare, saranno trattati i seguenti dati personali: nome, cognome, e-mail, telefono/cellulare.

**Dati acquisiti dal Servizio Clienti:** dati da Lei forniti in occasione di interazioni con il Servizio Clienti di Tua Energia S.r.l.

**Dati trattati dall'Assistente Virtuale:** contenuti testuali delle chat, dati vocali (in caso di interazione con l'avatar hostess) e qualsiasi altra informazione fornita volontariamente dall'utente durante l'interazione con il nostro assistente virtuale basato su intelligenza artificiale

### 3. FINALITÀ, BASE GIURIDICA, PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI E NATURA DEL LORO CONFERIMENTO

**A) Servizio "WhatsApp" per richiesta di contatto, informazioni, reclami e segnalazioni sui prodotti ed i servizi del titolare:** invio richieste al titolare su prodotti e servizi offerti, richieste di preventivi, nonché invio e gestione di segnalazioni / reclami ad essi relativi.

La base giuridica è il contratto / misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso soggetto Interessato (art. 6, par. 1, lett. b). La conservazione dei dati avverrà per 12 mesi. Il conferimento è necessario; in mancanza non sarà possibile erogare il servizio richiesto.

**B) Marketing diretto:** per l'invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale o di inviti, o di vendite dirette, anche telefoniche, per il collocamento di servizi o prodotti, o per il compimento di ricerche di mercato, di comunicazione commerciale e promozionale, newsletter, tramite mezzi automatizzati (posta elettronica, messaggi del tipo SMS, messaggistica istantanea) e mezzi tradizionali (telefono e posta cartacea). Non ci sarà cessione dei dati personali. Il Titolare, per confrontare ed eventualmente migliorare i risultati delle comunicazioni automatizzate, utilizza sistemi con report. Grazie ai report il Titolare potrà conoscere, per esempio: il numero dei lettori, delle aperture, dei "cliccatori" unici e dei "clic"; i dispositivi ed i sistemi operativi utilizzati per leggere la comunicazione; il dettaglio sull'attività dei singoli utenti; il dettaglio delle e-mail inviate, email recapitate e non, di quelle inoltrate. Tutti questi dati sono utilizzati allo scopo di confrontare, ed eventualmente migliorare, i risultati delle comunicazioni.

La base giuridica è il consenso (art. 6, par. 1, lett. a). La conservazione dei dati avverrà per tutto il tempo fino alla revoca del consenso. Il conferimento è facoltativo. Il mancato conferimento comporterà l'impossibilità per il Titolare di utilizzare i suoi Dati per la presente finalità. Il mancato consenso non impedirà la possibilità di fruire dei prodotti o servizi offerti dal Titolare.

**C) Rilevare, analizzare, elaborare i Dati Personali di consumo anche in forma personalizzata, automatizzata o elettronica (Profilazione).**

La base giuridica è il consenso (art. 6, par. 1, lett. a). La conservazione dei dati avverrà per 24 mesi, salvo revoca del consenso. Il conferimento è facoltativo. Il mancato conferimento comporterà l'impossibilità per il Titolare di analizzare i suoi Dati. Il mancato consenso non impedirà la possibilità di fruire dei prodotti o servizi offerti dal Titolare.

**D) Gestione delle richieste in materia di protezione dei dati personali e delle richieste di altri interessati, ai sensi degli artt. 15 e ss. del GDPR (diritti dell'interessato).**

La base giuridica è l'adempimento di un obbligo di legge ((art. 6, par. 1, lett. c). La conservazione dei dati avverrà per 5 anni dalla chiusura della richiesta, salvo contenziosi. Il conferimento è obbligatorio, in quanto indispensabile per poter dare esecuzione agli obblighi di legge.

**E) Erogazione del servizio di Assistente Virtuale Finalità.** Fornire supporto e informazioni sui nostri prodotti e servizi tramite un assistente virtuale (chatbot/avatar) basato su tecnologia di intelligenza artificiale, in grado di rispondere alle richieste degli utenti.

La base giuridica è l'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato (Art. 6, par. 1, lett. b) GDPR). Il conferimento è necessario per utilizzare il servizio di assistenza virtuale. La conservazione dei dati avverrà per un periodo di [es. 12 mesi] per la gestione della richiesta, salvo necessità legate a contenziosi.

**F) Miglioramento e addestramento del servizio di Assistente Virtuale.** Utilizzare dei dati delle conversazioni, in forma anonimizzata o pseudonimizzata, per l'addestramento e il miglioramento degli algoritmi di intelligenza artificiale al fine di ottimizzare l'accuratezza e l'efficacia del servizio. La base giuridica è il Consenso specifico dell'interessato (Art. 6, par. 1, lett. a) GDPR.

Il conferimento è facoltativo. Il mancato consenso non pregiudica l'utilizzo. La conservazione dei dati avverrà Fino a revoca del consenso o per un massimo di [es. 24 mesi].

#### 4. DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

I dati da Lei forniti potranno essere comunicati a soggetti che tratteranno i dati in qualità di responsabili del trattamento (art. 28 GDPR) e/o in qualità di persone autorizzate al trattamento (art. 29 GDPR) che agiscono sotto l'autorità del Titolare. Precisamente, i dati potranno essere comunicati a destinatari appartenenti alle seguenti categorie:

- Società del Gruppo (es. Ali S.r.l.);
- Società che forniscono e gestiscono i software e le piattaforme tecnologiche in uso al Titolare per l'erogazione del servizio;
- Fornitori di servizi di hosting, cloud e di telecomunicazioni (es. società Enuma S.r.l., con sede legale in Faenza (RA), Via Granarolo 175/4 P.iva 02528280395 relativamente ai Dati Personali presenti nel software in uso al Titolare; SiteGround Spain S.L. Registration number B87194171; HubSpot Ireland Ltd, 1 Sir John Rogerson's Quay Dublin 2 Ireland (VAT: IE9849471F), Wind Tre S.p.A. - Via Monte Rosa, 91 - 20149 Milano (MI) - Partita IVA: 13378520152);
- Soggetti esterni che gestiscono, supportano o assistono, anche solo occasionalmente, il Titolare nell'amministrazione del sistema informativo e delle reti (posta elettronica, messaggi del tipo SMS, messaggistica istantanea);
- Soggetti che svolgono per conto del Titolare compiti di natura tecnica e organizzativa, ovvero archiviazione ed elaborazione dei dati;
- Studi professionali o società nell'ambito di rapporti di assistenza e consulenza legale, fiscale e contabile;
- Previo Suo specifico consenso, società che effettuano ricerche di mercato, vendite dirette o attività di marketing per conto del Titolare;
- Autorità competenti per adempimenti di obblighi di legge e/o di disposizioni di organi pubblici, su richiesta;
- OpenAI, L.L.C. (società con sede negli Stati Uniti), in qualità di responsabile del trattamento, per la fornitura della tecnologia di intelligenza artificiale su cui si basa l'assistente virtuale.

I soggetti appartenenti alle categorie suddette svolgono la funzione di Responsabile del trattamento dei dati, oppure operano in totale autonomia come distinti Titolari del trattamento. L'elenco aggiornato dei Responsabili del trattamento è disponibile presso la sede del Titolare.

#### 5. TRASFERIMENTO DATI VERSO UN PAESE TERZO

I Dati Personali trattati per le finalità sopra indicate non sono oggetto di trasferimento da parte del titolare verso paesi terzi (extra SEE), salvo quanto previsto da Meta I Whatsapp (si veda <https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy-eea#privacy-policy-our-global-operations>) e OpenAI.

I Dati Personali potranno essere trasferiti al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE), e in particolare negli Stati Uniti, per l'erogazione del servizio di assistente virtuale. Tale trasferimento avviene nei confronti della società OpenAI, L.L.C. e si basa su idonee garanzie a protezione dei Suoi dati, quali l'adozione di Clausole Contrattuali Standard approvate dalla Commissione Europea, in conformità con gli artt. 44 e ss. del GDPR. Per maggiori informazioni sulle garanzie adottate, è possibile contattare il Titolare ai recapiti indicati e per maggiori informazioni scrivere a [privacy@tua-energia.it](mailto:privacy@tua-energia.it).

#### 6. UTILIZZO DI PROCESSI AUTOMATIZZATI

Il Titolare utilizza un assistente virtuale basato su intelligenza artificiale. Questo sistema processa in modo automatizzato le Sue richieste per fornire risposte pertinenti. Si precisa che tale processo non produce effetti giuridici o decisioni che incidono in modo significativo sulla Sua persona ai sensi dell'art. 22 del GDPR. Lei ha in ogni caso il diritto di richiedere l'intervento umano in qualsiasi momento per riesaminare la Sua richiesta o ottenere maggiori chiarimenti.

## 7. DIRITTI DEGLI INTERESSATI

L'Interessato potrà far valere i diritti come espressi dagli artt. 15 e ss. del GDPR, contattando il Titolare all'indirizzo [privacy@tua-energia.it](mailto:privacy@tua-energia.it) o il DPO all'indirizzo [dpo.tuaenergia@dpoprofessionalservice.it](mailto:dpo.tuaenergia@dpoprofessionalservice.it). L'interessato ha il diritto, in qualunque momento, di:

- Chiedere l'accesso ai dati personali (art. 15 GDPR).
- Ottenere la rettifica (art. 16 GDPR) o la cancellazione degli stessi (art. 17 GDPR).
- Ottenere la limitazione del trattamento (art. 18 GDPR).
- Ottenere la portabilità dei propri dati (art. 20 GDPR).
- Opporsi (art. 21 GDPR), in qualsiasi momento, al trattamento dei dati.
- Revocare il consenso prestato senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.

Il Titolare del trattamento comunica (art. 19 GDPR) a ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i Dati personali le eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate. Il Titolare del trattamento comunica all'Interessato tali destinatari qualora l'Interessato lo richieda.

Per non ricevere più comunicazioni di marketing diretto automatizzato (posta elettronica, messaggi del tipo SMS, messaggistica istantanea) scriva una e-mail al Titolare all'indirizzo [privacy@tua-energia.it](mailto:privacy@tua-energia.it) o al DPO all'indirizzo [dpo.tuaenergia@dpoprofessionalservice.it](mailto:dpo.tuaenergia@dpoprofessionalservice.it) con oggetto "cancellazione da automatizzato" o utilizzare i nostri sistemi di cancellazione automatica previsti per le sole e-mail (opt-out). Per non ricevere più comunicazioni di marketing diretto tradizionale (telefonate con operatore e posta cartacea) scriva una e-mail al Titolare all'indirizzo [privacy@tua-energia.it](mailto:privacy@tua-energia.it) o al DPO all'indirizzo [dpo.tuaenergia@dpoprofessionalservice.it](mailto:dpo.tuaenergia@dpoprofessionalservice.it) con oggetto "cancellazione da tradizionale". Per non ricevere più alcuna comunicazione di marketing scriva una e-mail al Titolare all'indirizzo [privacy@tua-energia.it](mailto:privacy@tua-energia.it) o al DPO all'indirizzo [dpo.tuaenergia@dpoprofessionalservice.it](mailto:dpo.tuaenergia@dpoprofessionalservice.it) con oggetto "cancellazione marketing". Potrà revocare il consenso alla profilazione scrivendo una e-mail al Titolare all'indirizzo [privacy@tua-energia.it](mailto:privacy@tua-energia.it) o al DPO all'indirizzo [dpo.tuaenergia@dpoprofessionalservice.it](mailto:dpo.tuaenergia@dpoprofessionalservice.it) con oggetto "no profilazione".

Nel caso in cui ritenga che il Trattamento dei dati personali, effettuato dal Titolare, avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679, l'Interessato ai sensi dall'art. 77 GDPR, ha diritto di proporre reclamo al Garante Privacy (<https://www.garanteprivacy.it/>), o di adire le opportune sedi giudiziarie (quest'ultime sedi anche per il contraente persona giuridica e non solo per le persone fisiche).

## 8. MODIFICHE INFORMATIVA

Il Titolare potrebbe cambiare, modificare, aggiungere o rimuovere qualsiasi parte della presente Informativa sulla privacy, in qualsiasi momento, salvo se necessario richiederle il consenso, ove previsto. Al fine di facilitare la verifica di eventuali cambiamenti, l'informativa conterrà l'indicazione della data di aggiornamento dell'informativa stessa.

Data di aggiornamento: 8 gennaio 2026

### IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO.

Tua Energia S.r.l.  
Il legale rappresentante *pro tempore*

