

# INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati ("GDPR"), **Enilive S.p.A.** (di seguito la "**Società**" o il "**Titolare**") Le fornisce le seguenti informazioni in merito al trattamento dei dati personali da Lei comunicati mediante la richiesta di assistenza tecnica relativa a problematiche riscontrate in relazione all'acquisto di prodotti/alla fruizione di servizi presso le Eni Station ("**Richiesta di assistenza**").

## 1. A chi sto fornendo i miei Dati?

Il Titolare del trattamento è Enilive S.p.A., con socio unico, con sede in Roma, Viale Giorgio Ribotta 51, Codice Fiscale, P.IVA e n. di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma 11403240960, R. E. A. Roma 1676444, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Eni S.p.A.

## 2. A chi posso chiedere informazioni sul trattamento dei miei Dati?

Potrà inviare un'e-mail al Responsabile della protezione dei dati personali, nominato dalla Società, al seguente indirizzo [dpo@eni.com](mailto:dpo@eni.com).

## 3. Quali sono i Dati oggetto di trattamento?

I dati personali ("**Dati Personali**", "**Dati**") oggetto di trattamento sono quelli da Lei forniti via e-mail o conversazione telefonica con gli operatori del Titolare a seguito della Richiesta di assistenza, quali:

- dati anagrafici (nome, cognome);
- dati di contatto (e-mail, numero di telefono);
- carta di identità;
- codice fiscale;
- patente;
- libretto di circolazione;
- dati di fatturazione e dati afferenti ai pagamenti;
- fattura di riparazione;
- certificato assicurativo;
- informazioni nel registro delle telefonate (nome e cognome dell'interessato; giorno, ora e durata della chiamata; oggetto della segnalazione);
- e-mail di segnalazione.

## 4. Per quale finalità vengono chiesti i Dati?

I Dati Personali vengono trattati al fine di:

- a) gestire e risolvere le problematiche da Lei riscontrate in relazione all'acquisto di prodotti/alla fruizione di servizi presso le Eni Station, segnalate tramite chiamata telefonica o e-mail;
- b) accertare, esercitare o difendere un diritto del Titolare in sede giudiziale o stragiudiziale;
- c) svolgere analisi qualitative del servizio di assistenza clienti offerto dal Titolare.

## 5. Qual è la ragione per cui vengono trattati i Dati e cosa succede se non li fornisco?

Con riferimento alla finalità di cui al paragrafo 4, lett. a), i Dati Personali vengono trattati sulla base del rapporto contrattuale tra Lei e il Titolare per l'acquisto di prodotti/la fruizione di servizi presso le Eni Station.

Con riferimento alla finalità di cui al paragrafo 4, lett. b) e c), i Dati Personali vengono trattati sulla base del legittimo interesse del Titolare a tutelare i propri diritti e a monitorare la qualità dei servizi offerti ai propri clienti.

## 6. Come vengono trattati i Dati Personali?

Il trattamento dei Dati avverrà anche con l'ausilio di mezzi elettronici, gestiti mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e comprenderà ogni operazione o complesso di operazioni necessarie al trattamento stesso. In particolare, i Dati verranno inseriti nei sistemi informatici del Titolare.

## **7. Chi sono i soggetti che accedono ai Dati Personali?**

I Suoi Dati Personali sono trattati da personale incaricato dal Titolare per tutte le finalità indicate al paragrafo 4.

I Suoi Dati Personali potranno essere comunicati dal Titolare, oltre che alle competenti Autorità, ove richiesto o obbligatorio per legge, alle seguenti categorie di destinatari, esclusivamente per le finalità indicate al precedente punto 4:

- altre società controllate da Eni S.p.A.;
- società di elaborazione dei pagamenti, in particolare Nexi Payments S.p.A., PostePay S.p.A.;
- altre società con le quali il Titolare ha accordi di vario tipo;
- studi professionali e di consulenza incaricati di partecipare alla gestione ordinaria e di contenzioso;
- società che forniscono servizi informatici;

I Dati non saranno invece diffusi.

Con riferimento ai Dati loro comunicati, i destinatari appartenenti alle categorie sopra riportate potranno operare, a seconda dei casi, in qualità di responsabili del trattamento (e in tal caso riceveranno opportune istruzioni del Titolare) oppure come autonomi titolari del trattamento.

Le garantiamo la nostra massima cura affinché la comunicazione dei Suoi Dati Personali ai predetti destinatari riguardi esclusivamente i Dati necessari per il raggiungimento delle specifiche finalità cui sono destinati.

## **8. I miei dati personali saranno trasferiti al di fuori dello Spazio Economico Europeo?**

Qualora ciò sia strumentale al perseguimento delle finalità indicate al paragrafo 4, i Dati potrebbero altresì essere trasferiti all'estero a società aventi sede al di fuori dello Spazio Economico Europeo ("SEE"). Alcune delle giurisdizioni al di fuori dello SEE potrebbero non garantire lo stesso livello di tutela dei Dati garantito dal Paese in cui l'interessato risiede. In tal caso, in conformità a quanto previsto dagli artt. 46 ss. GDPR, il Titolare si impegna a che i Dati siano trattati con la massima riservatezza adottando, laddove necessario, i mezzi che garantiscano un livello di protezione adeguato, tra cui le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.

## **9. Per quanto tempo vengono conservati i Dati Personali?**

I Dati Personali verranno conservati per il tempo necessario a gestire le richieste di assistenza tecnica relative a problematiche riscontrate in relazione all'acquisto di prodotti/alla fruizione di servizi presso le Eni Station. I Dati Personali potranno essere ulteriormente conservati per consentire al Titolare di accertare, esercitare, difendere i propri diritti in giudizio non oltre i termini legali di prescrizione.

Con riferimento alla finalità di cui al paragrafo 4, lett. c), i Dati Personali verranno conservati per 6 mesi dalla conclusione del processo di gestione della richiesta di assistenza tecnica relativa a problematiche riscontrate in relazione all'acquisto di prodotti/alla fruizione di servizi presso le Eni Station.

## **10. Ho qualche diritto in relazione al fatto che vi lascio i Dati Personali?**

In qualsiasi momento, Lei avrà diritto di:

- ottenere dal Titolare la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei Suoi Dati Personali e in tal caso, di ottenere l'accesso alle informazioni di cui all'art. 15 del GDPR;
- ottenere la rettifica dei Dati inesatti che La riguardano, ovvero, tenuto conto delle finalità del trattamento, l'integrazione dei Dati Personali incompleti;
- ottenere la cancellazione dei Suoi Dati Personali, in presenza di uno dei motivi di cui all'art. 17 del GDPR;
- ottenere la limitazione del trattamento dei Suoi Dati Personali nei casi previsti dalla legge applicabile;
- opporsi al trattamento dei Suoi Dati Personali per particolari motivi ove non ci siano legittimi interessi cogenti del Titolare;
- revocare il consenso al trattamento dei Materiali

Tali diritti potranno essere esercitati inviando un'e-mail all'indirizzo di posta elettronica del Responsabile per la protezione dei dati [dpo@eni.com](mailto:dpo@eni.com).

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, Lei ha inoltre il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)) laddove ritenga sussista una violazione dei Suoi diritti in materia di protezione di Dati Personali.