

## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ART. 13 D.LGS. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali)

La ERG Petroli SpA (d'ora innanzi anche solo "ERG"), in qualità di titolare del trattamento di dati personali, è tenuta a fornirLe alcune informazioni riguardanti l'utilizzo dei suoi dati personali e a richiederLe il consenso per alcuni dei trattamenti ad essi relativi.

### 1. Finalità del trattamento dei dati

#### 1.1 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI NECESSARIO E OBBLIGATORIO

ERG utilizzerà i dati personali essenziali del Cliente (i.e. nome, cognome, data e luogo di nascita, documento di riconoscimento, CF, indirizzo, numero di telefono, dati relativi al traffico telefonico) per concludere, eseguire o risolvere il contratto con il Cliente, nonché per verificare il corretto adempimento del medesimo, con particolare riguardo al rispetto delle modalità di pagamento e degli adempimenti convenuti. A titolo esemplificativo si indicano: (i) L'erogazione di servizi di telefonia mobile, compresa l'eventuale portabilità del numero e la comunicazione del dato relativo al credito residuo all'operatore recipient; (ii) La gestione di eventuali reclami e contenziosi, compreso l'eventuale recupero crediti, anche attraverso società terze; (iii) La prevenzione di frodi e utilizzi impropri del servizio; (iv) L'invio di informazioni e comunicazioni concernenti il rapporto contrattuale tra ERG ed il Cliente; (v) La consegna, l'attivazione e la manutenzione di prodotti e servizi forniti da ERG e richiesti dal Cliente di persona, tramite il canale telefonico o tramite comunicazioni scritte; (vi) L'adempimento di leggi e regolamenti vigenti, nazionali e comunitari.

I trattamenti dei dati personali sopra indicati sono necessari per fornire i servizi richiesti e dar seguito alle relative attività, pertanto, per essi non si richiede uno specifico consenso del Cliente.

#### 1.2 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI FACOLTATIVO

La richiesta della Carta fedeltà ERG Più è facoltativa. Se il Cliente richiede o possiede la Carta fedeltà ERG Più, ERG potrà utilizzare i dati personali del Cliente per il rilascio, l'utilizzo e la gestione della Carta fedeltà ERG Più, la raccolta punti, l'accesso ai premi e agli sconti di cui al Regolamento Carta fedeltà ERG Più, la gestione delle sue segnalazioni e l'accesso ai servizi accessori offerti da ERG utilizzabili mediante la Carta anche senza richiedere un espresso consenso al trattamento dei dati personali, in quanto tale trattamento è necessario per dare seguito alla richiesta di adesione al programma di fidelizzazione espressa dal Cliente.

ERG utilizzerà i dati personali del Cliente al fine di migliorare e personalizzare l'offerta di prodotti e servizi al Cliente ed, in particolare, per le seguenti finalità facoltative per le quali si richiede l'espresso consenso del Cliente:

- a) **Profilazione del Cliente e Offerta di servizi personalizzati:** raccolta ed analisi dei dati personali del Cliente (compresi volumi/valori di spesa) al solo fine di elaborare, comunicare e consentire al Cliente di usufruire di servizi ERG personalizzati in base alle abitudini e alle propensioni al consumo del Cliente. Se il Cliente richiede o è già titolare di una Carta fedeltà ERG Più, ERG potrà utilizzare anche i dati relativi ai consumi di carburante, eventualmente raffrontandoli ed incrociandoli con i consumi telefonici, per elaborare, comunicare e consentire al Cliente di usufruire di servizi ulteriormente personalizzati (i.e. promozioni e sconti incrociati). Le offerte di servizi personalizzati potranno essere comunicate tramite e-mail, telefono, cellulare, fax ed altri canali di comunicazione a distanza. ERG potrà inviare al Cliente un SMS per confermare l'adesione alle singole offerte;
- b) **Invio di info/pubblicità di terzi:** invio di materiale divulgativo e promozionale dei prodotti/servizi ed offerte di terzi, presso i Punti Vendita ERG o tramite e-mail, telefono, cellulare, fax e altri canali di comunicazione a distanza;
- c) **Rilevazione della soddisfazione del Cliente/ricerche di mercato:** effettuazione di rilevazioni del grado di soddisfazione del Cliente rispetto all'uso dei servizi ERG, nonché ricerche di mercato in ordine all'offerta dei prodotti/servizi di ERG, presso i Punti Vendita ERG o tramite e-mail, telefono, cellulare, fax e altri canali di comunicazione a distanza.

### 2. Modalità di trattamento dei dati

ERG raccoglierà i dati personali del Cliente direttamente presso l'interessato oppure tramite la fruizione dei prodotti e/o servizi di ERG da parte dell'interessato. Il trattamento dei dati avverrà e potrà essere effettuato mediante operazioni manuali e/o l'utilizzo di strumenti informatici e telematici atti tra l'altro a memorizzare, gestire o trasmettere i dati stessi.

I dati verranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al soddisfacimento delle finalità indicate e, in ogni caso, non superiore a quello previsto dalla normativa rilevante in materia. In particolare, ERG utilizzerà i dati relativi al traffico dell'utente a fini di fatturazione per un periodo massimo di 6 mesi, a fini di profilazione delle preferenze del Cliente per un periodo massimo di 1 anno e a fini di marketing per un periodo massimo di 2 anni.

### 3. Soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate ERG tratterà i dati dei Clienti e li elaborerà sia direttamente, sia avvalendosi dell'opera di altri soggetti interni ed esterni alla società, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: i gestori dei Punti Vendita ERG, le società che forniscono servizi di comunicazioni elettroniche propedeutici alla fornitura del servizio ERG, servizi di assistenza alla clientela, servizi di promozioni incrociate, servizi di logistica, servizi di consulenza commerciale e legale. Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati appositamente nominati. L'elenco completo dei soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati è disponibile, previa richiesta del Cliente, presso la sede del Titolare.

I dati potranno essere comunicati anche all'estero, ma sempre all'interno dell'Unione Europea, e soltanto per le finalità dichiarate nella presente informativa. ERG non effettuerà attività di diffusione dei dati personali.

### 4. Titolare del trattamento e diritti del Cliente.

Titolare del trattamento è la ERG Petroli SpA, soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio ERG SpA, con sede legale in Roma, via Vitaliano Brancati, 60. Il Responsabile del trattamento sarà indicato nell'apposita sezione del sito Internet [www.ergmobile.it](http://www.ergmobile.it) (per quanto riguarda i servizi telefonici) e [www.myerg.it](http://www.myerg.it) (per quanto riguarda la Carta fedeltà ERG Più). L'elenco completo dei Responsabili del trattamento è disponibile, previa richiesta del Cliente, presso la sede del Titolare.

Il Cliente potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. 196/2003, quali in particolare quelli di conoscenza dei dati, di richiesta di aggiornamento, di rettifica, di integrazione, ovvero di cancellazione dei medesimi, opponendosi al loro trattamento nei casi previsti dalla legge. Tali diritti potranno essere esercitati sul sito [www.ergmobile.it](http://www.ergmobile.it) (per quanto riguarda i servizi telefonici) e [www.myerg.it](http://www.myerg.it) (per quanto riguarda la Carta fedeltà ERG Più) o rivolgendosi al Servizio Clienti ERG Mobile al n° gratuito 401515 o al Servizio Clienti ERG al n° verde 800.987.887 o al Titolare presso la sede.

## TRASFERIMENTO DEL CREDITO RESIDUO

La richiesta del trasferimento del credito residuo:

- è subordinata all'espletamento della portabilità del numero cui il credito è associato e, in alternativa o in caso di mancato buon fine della stessa, si può richiedere la restituzione del credito residuo all'operatore di provenienza secondo le modalità da questi previste;
- è irreversibile e comporta la rinuncia alle altre forme di restituzione del credito residuo nell'ambito della stessa richiesta di portabilità;
- è regolata dai termini e dalle condizioni applicate dall'operatore di provenienza, che potranno prevedere, tra l'altro, la detrazione dal credito residuo da trasferire di eventuali ricariche omaggio e di un corrispettivo per il servizio di trasferimento. Il credito residuo non potrà essere reso disponibile in caso di credito insufficiente, nullo o negativo per le condizioni applicate dall'operatore di provenienza.