



INFORMATIVA PRIVACY SITO

www.sportelloperilconsumatore.it

resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679

La società Acquirente Unico S.p.A. (d'ora in poi la "Società"), con sede in Roma, Via Guidubaldo Del Monte, 45, si impegna a proteggere i dati personali dell'utente ("Utente") del sito www.sportelloperilconsumatore.it ("Sito") e, in qualità di titolare del trattamento, è tenuta, ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (General Data Protection Regulation, "GDPR"), a fornire all'Utente alcune informazioni riguardanti il trattamento dei dati personali.

La società **nello svolgimento della propria attività** pone la massima attenzione alla sicurezza e alla riservatezza dei dati personali degli interessati.

QUALI DATI PERSONALI POSSONO ESSERE TRATTATI

Tramite il Sito potranno essere trattati i seguenti tipi di dati dell'Utente (di seguito congiuntamente anche "dati personali").

A) Dati di navigazione e cookie

I sistemi informatici e le procedure software preposte al funzionamento del Sito acquisiscono, nel corso del loro normale esercizio, alcuni dati personali la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione di Internet. Si tratta di informazioni che non sono raccolte per essere associate a soggetti identificati, ma che per loro stessa natura potrebbero, attraverso elaborazioni ed associazioni con dati detenuti da terzi, permettere di identificare gli Utenti. In questa categoria di dati rientrano gli indirizzi IP dei computer utilizzati dagli Utenti che si connettono al Sito, gli indirizzi in notazione URI (Uniform Resource Identifier) delle risorse



richieste, l'orario della richiesta, il metodo utilizzato nel sottoporre la richiesta al server, la dimensione del file ottenuto in risposta, il codice numerico indicante lo stato della risposta data dal server (buon fine, errore, ecc.) e altri parametri relativi al sistema operativo utilizzato. Questi dati vengono utilizzati al solo fine di ricavare informazioni statistiche anonime sull'uso del Sito e per controllarne il corretto funzionamento e vengono cancellati immediatamente dopo l'elaborazione. I dati potrebbero essere utilizzati per l'accertamento di responsabilità in caso di eventuali reati informatici ai danni del Sito.

Inoltre, il Sito utilizza cookie, in conformità alla nostra cookie policy (www.sportelloperilconsumatore.it/privacy).

B) *Dati anagrafici e di contatto* - Informazioni relative al nome e cognome, data di nascita, codice fiscale, indirizzo, numero di telefono e numero di cellulare, indirizzo di posta elettronica.

PER QUALI FINALITÀ POSSONO ESSERE UTILIZZATI I DATI PERSONALI

Il trattamento di dati personali deve essere legittimato da uno dei presupposti giuridici previsti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali come di seguito descritti.

a) Gestione operativa e finalità a questa strettamente connesse:

La Società potrà trattare i dati personali, in esecuzione degli obblighi previsti da leggi, regolamenti o dalla normativa comunitaria, al fine di svolgere proprie attività.

I dati forniti verranno inoltre utilizzati al fine di verificare la qualità e l'efficienza del servizio fornito dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

Presupposto per il trattamento: obblighi di legge, cui la Società è obbligata a ottemperare.



- b) Conformità alle richieste giuridicamente vincolanti per adempiere un obbligo legale, regolamenti o provvedimenti dell'autorità giudiziaria, nonché per difendere un diritto in sede giudiziaria.

La Società raccoglie i Suoi Dati di contatto per adempiere un obbligo legale e/o per difesa giudiziaria.

Presupposto per il trattamento: obblighi di legge, cui la Società è obbligata a ottemperare.

- c) Finalità connesse agli obblighi previsti da leggi, regolamenti o dalla normativa europea, da disposizioni/richieste di autorità a ciò legittimate dalla legge e/o da organi di vigilanza e controllo.

La Società può trattare i dati personali dell'Utente per adempiere agli obblighi cui la stessa è tenuta.

Presupposto per il trattamento: adempimento di un obbligo legale. Il conferimento dei dati personali per tale finalità è obbligatorio poiché in difetto la Società si troverà nell'impossibilità di adempiere a specifici obblighi di legge.

- d) Difesa dei diritti nel corso di procedimenti giudiziari, amministrativi o stragiudiziali, e nell'ambito di controversie sorte in relazione ai servizi/attività offerte.

La Società può trattare i dati personali per difendere i propri diritti o agire o anche avanzare pretese nei confronti dell'Utente o di terze parti.

Presupposto per il trattamento: legittimo interesse della Società alla tutela dei propri diritti. In questo caso, non è richiesto un nuovo e specifico conferimento, poiché la Società perseguirà la presente ulteriore finalità, ove necessario, trattando i dati raccolti per le



finalità di cui sopra, ritenute compatibili con la presente (anche in ragione del contesto in cui i dati sono stati raccolti, natura dei dati stessi e delle garanzie adeguate per il loro trattamento, oltre che del nesso tra le finalità di cui sopra e la presente ulteriore finalità).

I dati personali in oggetto verranno utilizzati esclusivamente dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e dalla Società o da loro responsabili o autorizzati per finalità inerenti alle proprie attività istituzionali, in particolare con riguardo alle previsioni della deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 383/2016/E/com e s.m.i.

COME RACCOGLIAMO I DATI PERSONALI

La Società raccoglie e tratta i dati personali dell'Utente nelle seguenti circostanze:

- nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività istituzionali e/o per adempiere ad obblighi di legge;
- se l'Utente si registra al Portale dello Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente per utilizzare le sue funzionalità;
- se l'Utente contatta il Contact Center dello Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente al fine di richiedere informazioni.

Se l'Utente fornisce dati personali per conto di qualcun altro deve assicurarsi, preventivamente, che gli interessati abbiano preso visione della presente Informativa Privacy.

La preghiamo di aiutarci a mantenere aggiornati i Suoi dati personali, informandoci di qualsiasi modifica.



REGISTRAZIONE DELLE TELEFONATE

Le telefonate al numero 800.166.654 del Contact Center dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente potranno essere registrate per motivi di sicurezza e per finalità di miglioramento del servizio. Pertanto, la prosecuzione delle chiamate a seguito dell'ascolto dell'informativa concernente la suddetta possibilità costituisce il rilascio da parte del chiamante del consenso al trattamento dei dati personali che verranno forniti all'operatore. La registrazione delle telefonate avverrà a mezzo di un sistema automatizzato, che registrerà le chiamate in entrata. Le registrazioni verranno archiviate e saranno accessibili e ascoltate soltanto ai soggetti espressamente autorizzati.

COME MANTENIAMO SICURI I DATI PERSONALI E DOVE

La Società adotta adeguate misure di sicurezza al fine di garantire la protezione, la sicurezza, l'integrità e l'accessibilità dei dati personali degli Utenti. Le opportune misure di sicurezza sono volte ad impedire l'accesso, la divulgazione, la modifica o la distruzione non autorizzate dei dati personali. Tutti i dati personali sono conservati sui dispositivi informatici protetti della Società (o copie cartacee idoneamente archiviate) o su quelli dei nostri fornitori, e sono accessibili ed utilizzabili in base ai nostri standard e alle nostre policy di sicurezza (o standard equivalenti per i nostri fornitori).

PER QUANTO TEMPO CONSERVIAMO I DATI PERSONALI

Conserviamo i dati personali solo per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti o per qualsiasi altra legittima finalità collegata. Pertanto, se i dati personali sono trattati per due differenti finalità, conserveremo tali dati fino a che non cesserà la finalità con il termine più lungo. Ad ogni modo, non tratteremo più i dati personali per quella



finalità il cui periodo di conservazione sia venuto meno. I dati personali che non siano più necessari, o per i quali non vi sia più un presupposto giuridico per la relativa conservazione, vengono anonimizzati irreversibilmente (e in tal modo possono essere conservati o distrutti in modo sicuro).

I dati di navigazione non vengono trattenuti dal portale salve eventuali necessità di accertamento di reati da parte dell'autorità giudiziaria.

Nel caso in cui sia necessario trattare i dati per finalità giudiziarie, questi saranno conservati per il tempo in cui eventuali pretese possono essere perseguite per legge.

I dati personali vengono cancellati allo scadere dei tre anni dalla chiusura della questione di Suo interesse posta all'attenzione dello Sportello, anche con riferimento al servizio di contact center.

I dati, forniti nell'ambito del Servizio Conciliazione per la gestione di una conciliazione saranno conservati nella piattaforma telematica del Servizio di Conciliazione per un periodo di 3 anni decorrenti dalla data di conclusione della procedura di conciliazione ad eccezione dei verbali di conciliazione o di mancata conciliazione che saranno conservati nella piattaforma del Servizio di Conciliazione per un periodo di 10 anni decorrenti dalla data di conclusione della procedura di conciliazione.

I dati comunicati, saranno comunicati ad altri soggetti esclusivamente ai fini della gestione del servizio e dell'espletamento di adempimenti derivanti da obblighi normativi (quali ad es. attività di controllo da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).



CHI PUO' ACCEDERE AI DATI PERSONALI

Ai dati personali degli Utenti possono avere accesso i dipendenti della Società debitamente autorizzati, nonché eventualmente i fornitori esterni (inclusi i consulenti), nominati, se necessario, responsabili del trattamento.

Ai dati personali possono avere accesso, l'Autorità per la Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA) per l'attività istituzionali di propria competenza, il GSE, per finalità connesse alla gestione dell'infrastruttura informatica e per la gestione delle attività della Società e i fornitori dei servizi connessi alle attività dello Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente.

È possibile contattare la Società utilizzando i recapiti indicati nella sezione "Contatti" se si desidera chiedere di poter visionare la lista dei responsabili del trattamento e degli altri soggetti cui vengono comunicati i dati.

DIRITTI IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Ogni Utente ha diritto di ottenere dalla Società, previa sussistenza del presupposto giuridico alla base della richiesta:

- l'accesso ai dati personali che lo riguardano, nonché la loro rettifica;
- la cancellazione dei dati personali;
- la rettifica dei dati personali in possesso della Società che riguardano gli Utenti;
- la limitazione del trattamento dei dati personali che riguardano gli Utenti;
- la copia dei dati personali conferiti dagli Utenti alla Società, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico (portabilità) e la trasmissione di tali dati personali ad un altro titolare del trattamento.



Diritto di opposizione: gli Utenti hanno il diritto di opporsi, in tutto o in parte, all'utilizzo dei dati personali trattati dalla Società, sussistendone i presupposti previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali.

Nel caso in cui l'Utente esercitasse uno qualsiasi dei summenzionati diritti, sarà onere della Società verificare che lo stesso sia legittimato ad esercitarlo e sarà dato riscontro, di regola, entro un mese.

Nel caso che l'Utente ritenga che il trattamento dei suoi dati personali avvenga in violazione di quanto previsto dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, utilizzando i riferimenti disponibili nel sito internet <https://www.garanteprivacy.it/>, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

CONTATTI

I dati di contatto della Società, quale Titolare del trattamento, e del responsabile della protezione dei dati personali (DPO) sono: Tel. 06-8013.1 E-mail rpd@acquirenteunico.it.

Ulteriori chiarimenti in merito al trattamento dei dati personali da parte della Società potranno essere richiesti inviando una mail al seguente indirizzo mail: rpd@acquirenteunico.it.

Data ultimo aggiornamento 23 marzo 2022