



INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEI CLIENTI

INTRODUZIONE

Nell'ambito dei processi aziendali, la protezione dei dati personali dell'interessato è oggetto di grande attenzione da parte di Utilità S.p.A. (di seguito "Utilità" o la "Società"). I dati personali raccolti vengono trattati nel rispetto della normativa italiana e comunitaria, in particolare del Regolamento UE n. 2016/679 (nel seguito anche "GDPR"), e delle disposizioni di legge in vigore nei paesi in cui la Società opera. Utilità, in qualità di titolare del trattamento, si impegna a tutelare la Sua riservatezza e i Suoi diritti e, secondo i principi dettati dalle norme citate, il trattamento dei dati forniti sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

I dati richiesti da Utilità o gestiti dalla stessa all'interno di un contratto normalmente sono di natura comune e solo raramente possono rientrare nelle c.d. categorie particolari di cui all'art. 9 del GDPR tra cui i dati relativi alla salute (da Lei spontaneamente conferiti a Utilità).

I dati da Lei forniti verranno trattati per le seguenti finalità:

A. I dati forniti dal Cliente saranno utilizzati, anzitutto, per finalità connesse all'esecuzione del contratto e, in particolare, per il perseguimento delle seguenti finalità:

- 1) raccolta di informazioni precontrattuali;
- 2) attivazione/disattivazione dei siti di fornitura;
- 3) gestione letture/misure dei consumi;
- 4) elaborazione, stampa, imbustamento, spedizione delle fatture;
- 5) gestione di eventuali richieste di informazioni, reclami, contenziosi;
- 6) valutazione dell'affidabilità e delle abitudini di pagamento, incluso l'accesso ai Sistemi di Informazioni Creditizie ed al Sistema pubblico di prevenzione sul piano amministrativo delle frodi nel settore del credito al consumo e dei pagamenti dilazionati o differiti, con specifico riferimento al furto di identità (SCIPAFI), come previsto dal D.lgs. 124/2017;
- 7) utilizzo dell'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente nell'ambito del rapporto contrattuale per l'invio di offerte commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli in precedenza acquistati (cd. soft spam);
- 8) tutela ed eventuale recupero credito, etc.;
- 9) eventuale trasmissione ad ARERA, ai sensi del TIQV, per lo svolgimento dell'indagine di soddisfazione dei clienti sia nell'ambito dell'attività dei call center che nell'ambito della qualità delle risposte ai reclami scritti.

Il trattamento dei dati per le finalità di cui al precedente punto A è reso necessario dall'esecuzione del contratto di cui Lei è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su Sua richiesta;

Previo consenso del Cliente i dati potranno essere utilizzati anche per le seguenti finalità:

- B. invio, con modalità automatizzate di contatto (e-mail e messaggistica istantanea) e tradizionali (telefonate con operatore e posta ordinaria), di materiale pubblicitario, newsletter, comunicazioni promozionali e commerciali relativi a prodotti e/o eventi e fiere, nonché verifica del grado di soddisfazione della qualità del prodotto/servizio erogato, ricerche di mercato, direttamente o tramite società specializzate;
- C. profilazione delle abitudini e propensione al consumo, volta a migliorare il prodotto/servizio e soddisfare al meglio le esigenze del Cliente;
- D. cessione a Società terze che offrono prodotti/servizi e che utilizzeranno i dati quali autonomi titolari per invio, con modalità automatizzate di contatto (e-mail e messaggistica istantanea) e tradizionali (telefonate con operatore e posta ordinaria), di materiale pubblicitario, informativo, promozionale sui propri prodotti/servizi, finalizzato alla vendita e/o collocamento di propri prodotti/servizi.

Il trattamento dei dati personali per le finalità di cui ai precedenti punti B, C e D verrà posto in essere da Utilità solo a fronte del Suo espresso consenso, che è evidentemente facoltativo e potrà essere revocato in qualunque momento, senza tuttavia che tale revoca pregiudichi la liceità del trattamento effettuato sulla base del consenso prestato prima della revoca o fondato su altre basi giuridiche (ad esempio, su obblighi contrattuali o di legge cui è soggetta Utilità).

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento sarà effettuato prevalentemente con l'ausilio di strumenti elettronici secondo i principi di correttezza, liceità, trasparenza, in modo da tutelare in ogni momento la riservatezza e i diritti dell'interessato nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente.

La custodia delle banche dati viene effettuata in ambienti protetti, il cui accesso è sotto controllo e nel rispetto delle disposizioni di legge.

Nello svolgimento delle attività di trattamento, la Società si impegna a:

- assicurare l'esattezza e l'aggiornamento dei dati trattati, e recepire prontamente eventuali rettifiche e/o integrazioni

✉ servizioclienti@utilita.com



richieste dal soggetto interessato;

- adottare misure di sicurezza idonee a garantire una adeguata protezione dei dati, in considerazione dei potenziali impatti che il trattamento comporta sui diritti e le libertà fondamentali dell'interessato;
- notificare al soggetto interessato, nei tempi e nelle casistiche previste dalla normativa cogente, eventuali violazioni dei dati personali;
- garantire la conformità delle operazioni di trattamento alle applicabili disposizioni di legge.

TRATTAMENTO DI ANALISI DEL MERITO CREDITIZIO E AFFIDABILITÀ NEI PAGAMENTI

Prima o nel corso del rapporto contrattuale i Suoi dati personali potrebbero essere trattati anche per la valutazione del merito creditizio, tramite l'analisi della Sua affidabilità e puntualità nei pagamenti. Tale valutazione (credit check) viene elaborata da un sistema informatico ed è utilizzata per la decisione in merito all'eventuale attivazione di un contratto. Le informazioni sopra citate provengono da fonti pubbliche (visure e/o atti camerali, registro informatico dei protesti e atti pregiudizievoli).

Il trattamento in oggetto è svolto sulla base del legittimo interesse del Titolare. Le informazioni raccolte nell'ambito delle valutazioni creditizie sono conservate per il tempo necessario alla relativa istruttoria e comunque non oltre i termini indicati nell'allegato 2 del Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti. I dati sono trattati dal fornitore anche mediante l'impiego di tecniche e sistemi di credit scoring che utilizzano diverse tipologie di fattori (a titolo esemplificativo e non esaustivo numero e caratteristiche dei rapporti di credito in essere, andamento e storia dei pagamenti dei rapporti in essere o estinti, eventuale presenza e caratteristiche delle nuove richieste di credito, storia dei rapporti di credito estinti, etc.) che consentono di ottenere, attraverso l'applicazione di metodi e modelli statistici, risultati espressi in forma giudizi sintetiche, indicatori numerici o punteggi, diretti a fornire una rappresentazione in termini predittivi o probabilistici, del profilo di rischio, affidabilità o puntualità nei pagamenti dell'interessato. Utilità, ricevuti i giudizi sintetici dal fornitore, effettua le valutazioni finali del rischio e del merito creditizio nel rispetto delle proprie policy.

COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI

I dati saranno trattati dai dipendenti/collaboratori di Utilità. Alcuni trattamenti potranno essere, altresì, effettuati dal personale di società controllate e/o collegate ovvero da soggetti terzi, con sede in Italia, ai quali la Società affida talune attività per le finalità elencate al punto A e, previo consenso del Cliente, per le ulteriori finalità di cui ai punti B e C. Il consenso del Cliente riguarderà, pertanto, anche l'attività e il trattamento svolti dai suddetti soggetti, che opereranno in qualità di Responsabili del trattamento, ai quali verranno impartite adeguate istruzioni con particolare riferimento all'adozione di adeguate misure di sicurezza per garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati. L'elenco completo ed aggiornato dei soggetti individuati quali responsabili del trattamento è disponibile presso la Società.

In ogni caso i Suoi dati non saranno destinati alla diffusione, a meno che gli stessi non siano già reperibili presso archivi liberamente accessibili.

TRASFERIMENTI ALL'ESTERO

I Suoi dati potranno essere comunicati a società contrattualmente legate a Utilità, all'interno dell'Unione Europea al fine di ottemperare ai contratti o finalità connesse.

L'eventuale trasferimento di dati personali al di fuori dell'Unione Europea potrà avvenire unicamente previa adozione di adeguate garanzie, come previsto dalla normativa cogente, o in presenza del consenso dell'interessato.

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali saranno conservati il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati o per adempiere ad obblighi di legge e, in particolare:

- i dati necessari alla gestione del contratto per 10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto, dall'ultima campagna di marketing o dal momento di interruzione della prescrizione;
- il giudizio sintetico sulla solvibilità per 5 anni dalla cessazione del contratto/dall'ultimo adempimento legato al contratto;
- le informazioni su cui si basa il calcolo dell'indice di solvibilità per il tempo di conservazione indicato nell'allegato 2 del Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo;
- i dati trattati per esclusive finalità di profilazione e marketing di cui ai punti B e C, saranno conservati per 48 mesi dalla raccolta/aggiornamento del dato.

CONFERIMENTO DEI DATI E CONSEGUENZE DELLA MANCATA COMUNICAZIONE

Tutti i dati personali raccolti per le finalità sopra indicate al punto A sono strettamente funzionali alla stipula del contratto e alla gestione degli adempimenti connessi (quali la fatturazione dei consumi, il recupero di eventuali crediti, l'espletamento degli adempimenti fiscali, contabili e amministrativi). Conseguentemente, in caso di omessa o parziale comunicazione, la Società non potrà dar corso al rapporto contrattuale.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'interessato può far valere i seguenti diritti, riconosciuti dagli artt. 15-22 del GDPR:

✉ servizioclienti@utilita.com



- Diritto di accesso: diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e ad ulteriori informazioni su origine, finalità, categoria di dati trattati, destinatari di comunicazione e/o trasferimento dei dati, etc.
- Diritto di rettifica: diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti senza ingiustificato ritardo, nonché l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.
- Diritto alla cancellazione: diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali senza ingiustificato ritardo nel caso in cui: (i) i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità del trattamento; (ii) il consenso su cui si basa il trattamento è revocato e non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento; (iii) i dati personali sono stati trattati illecitamente; (iv) i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale.
- Diritto di opposizione al trattamento: diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che hanno come base giuridica un interesse legittimo del titolare.
- Diritto di limitazione di trattamento: diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento, nei casi in cui sia contestata l'esattezza dei dati personali (per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali), se il trattamento è illecito e/o l'interessato si è opposto al trattamento.
- Diritto alla portabilità dei dati: diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali e di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento, solo per i casi in cui il trattamento sia basato sul consenso o su un contratto e per i soli dati trattati tramite strumenti elettronici.
- Diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo: fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, l'interessato che ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il GDPR ha il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo dello Stato membro in cui risiede o lavora abitualmente, ovvero dello Stato in cui si è verificata la presunta violazione.
- L'interessato ha il diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.

Per eventuali chiarimenti o commenti relativamente alla presente informativa o per l'esercizio dei propri diritti, l'interessato può contattare il titolare del trattamento ai seguenti riferimenti: Numero Verde 800.94.39.39. E-mail: privacy@utilita.com.

La Società ha nominato un Data Protection Officer ai sensi dell'art. 37 e ss. del Regolamento. Tale soggetto potrà essere contattato per questioni inerenti al trattamento dei dati dell'Interessato, al seguente indirizzo e-mail: dpo@modiq.it.

CONSENSO

Presa visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali il Cliente può esprimere il consenso al trattamento e alla comunicazione dei dati ai soggetti indicati per le finalità di cui ai punti B, C e D, compilando e firmando l'apposita sezione riportata nel "Modulo di adesione".