

PRIVACY POLICY DEL SITO WEB
INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEGLI UTENTI
 (Artt. 13 e 14 Regolamento UE 2016/679)

La presente informativa è resa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 - Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (d'ora in poi GDPR) e del D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018, agli utenti che interagiscono con il sito www.utilita.com e con le sue sottosezioni (di seguito il "Sito").

La presente informativa si applica altresì alle Aree Riservate raggiungibili agli indirizzi www.utilita4u.com e areaclienti.utilita.com e alle applicazioni mobili del Titolare. Non si applica ad altri siti web eventualmente consultati dall'utente attraverso i collegamenti presenti sul Sito: dei contenuti di tali siti sono unicamente responsabili i rispettivi titolari.

Per specifici trattamenti - segnalazioni whistleblowing, cookie e strumenti di tracciamento - sono rese informative dedicate, richiamate nel seguito e accessibili nelle rispettive sezioni del Sito.

1. Titolare del trattamento

Il titolare del trattamento è Utilità S.p.A. - C.F. e P.IVA 13083740152, con sede legale in Via Natale Battaglia n. 8 - 20127 Milano (MI), in persona del legale rappresentante pro tempore, contattabile al numero verde 800 94 39 39 ovvero all'indirizzo e-mail servizioclienti@utilita.com.

Il Titolare del trattamento ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer) ai sensi degli artt. 37 e ss. del GDPR, contattabile all'indirizzo e-mail: dpo@modiq.it.

2. Dati trattati, Finalità e Base Giuridica

#	Categoria di Dati	Finalità del Trattamento	Base Giuridica (GDPR)	Durata conservazione dei dati
1	Dati di navigazione: indirizzi IP, nomi a dominio, indirizzi URI delle risorse richieste, orario della richiesta, metodo utilizzato, dimensione del file ottenuto in risposta, codice di stato della risposta, parametri del sistema operativo e del browser.	Consentire la fruizione del Sito, diagnosticarne il corretto funzionamento, garantire la sicurezza informatica e prevenire abusi o accessi non autorizzati.	Legittimo interesse del Titolare alla sicurezza e al corretto funzionamento del Sito (Art. 6, par. 1, lett. f) e obbligo di adozione di misure di sicurezza (Art. 32 GDPR).	Non superiore a 12 mesi
2	Dati identificativi e di contatto conferiti tramite il modulo "Contattaci per un'offerta su misura" (nome, cognome, indirizzo e-mail, contenuto della richiesta) e gli ulteriori dati eventualmente forniti nel corso dei successivi contatti.	Riscontro alla richiesta, formulazione di un preventivo o di un'offerta commerciale personalizzata e attività di consulenza preliminare alla stipula del contratto di fornitura.	Esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato (Art. 6, par. 1, lett. b). Il conferimento non è subordinato ad alcun consenso: la casella di presa visione della presente informativa non costituisce base giuridica del trattamento.	12 mesi dall'ultimo contatto, salvo che la richiesta dia luogo a un rapporto contrattuale
3	Dati identificativi e di contatto, codice cliente, dati del punto di fornitura e contenuto della comunicazione, conferiti tramite il Servizio Clienti, l'indirizzo servizioclienti@utilita.com , il modulo di reclamo scritto e i canali di segnalazione guasti.	Gestione delle richieste di informazioni, dei reclami scritti e delle segnalazioni di guasto o malfunzionamento; gestione delle procedure di conciliazione e della procedura ripristinatoria.	Esecuzione del contratto (Art. 6, par. 1, lett. b) e adempimento di obblighi di legge e regolatori in materia di qualità commerciale della vendita (Art. 6, par. 1, lett. c); delibere ARERA applicabili e Allegato A alla delibera 228/2017/R/com.	Termini previsti dalla regolazione ARERA e, in ogni caso, non oltre 10 anni (art. 2220 c.c.)
4	Dati identificativi, fiscali e di contatto del cliente e dei suoi referenti e rappresentanti; dati del punto di fornitura (POD/PDR, indirizzo, potenza impegnata, consumi); dati di fatturazione e di pagamento.	Costituzione, esecuzione e gestione del contratto di fornitura di energia elettrica e gas naturale; voltture, subentri e cambi di fornitore; fatturazione, incasso e adempimenti fiscali e contabili.	Esecuzione del contratto (Art. 6, par. 1, lett. b) e adempimento di obblighi di legge e regolatori (Art. 6, par. 1, lett. c). Per i dati dei referenti e dei rappresentanti, comunicati dal cliente, l'informativa è resa ai sensi dell'art. 14 GDPR secondo quanto indicato al paragrafo 3.	Durata del rapporto contrattuale e successivi 10 anni (art. 2220 c.c.)

#	Categoria di Dati	Finalità del Trattamento	Base Giuridica (GDPR)	Durata conservazione dei dati
5	Dati identificativi e fiscali, dati relativi allo storico dei pagamenti, alle esposizioni debitorie e alle informazioni commerciali acquisite da fonti pubbliche o da società specializzate.	Valutazione dell'affidabilità creditizia del cliente in fase di stipula e nel corso del rapporto; gestione dei crediti insoluti, delle azioni di recupero e delle procedure di sospensione della fornitura.	Esecuzione di misure precontrattuali e del contratto (Art. 6, par. 1, lett. b) e legittimo interesse del Titolare alla tutela del proprio credito (Art. 6, par. 1, lett. f).	Durata del rapporto e successivi termini di prescrizione del credito
6	Dati idonei a rivelare la condizione di cliente vulnerabile, ivi compresi dati relativi allo stato di salute, alla disabilità o all'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche, nonché dati relativi alla situazione economica del nucleo familiare.	Riconoscimento e gestione delle condizioni di vulnerabilità e delle tutele conseguenti; gestione del bonus sociale e delle agevolazioni previste dalla normativa e dalla regolazione di settore.	Adempimento di obblighi di legge (Art. 6, par. 1, lett. c) e motivi di interesse pubblico rilevante in materia di protezione sociale (Art. 9, par. 2, lett. g, GDPR) e art. 2-sexies del D.Lgs. 196/2003; art. 11 del D.Lgs. 210/2021 e delibere ARERA applicabili.	Durata del rapporto contrattuale e successivi termini di legge
7	Dati conferiti per la registrazione e l'accesso alle Aree Riservate raggiungibili agli indirizzi www.utilita4u.com e areaclienti.utilita.com e alle applicazioni mobili del Titolare (codice cliente, codice fiscale, partita IVA, username, indirizzo e-mail, credenziali e log di autenticazione).	Creazione e gestione dell'account, autenticazione dell'utente, erogazione dei servizi di self-care (consultazione delle fatture e dei consumi, pagamenti, gestione del contratto), sicurezza degli accessi.	Esecuzione del contratto e dei servizi richiesti (Art. 6, par. 1, lett. b); legittimo interesse alla sicurezza degli accessi per i soli log di autenticazione (Art. 6, par. 1, lett. f).	Durata dell'account e successivi termini di legge; log di autenticazione: non superiore a 6 mesi
8	Dati contenuti nelle segnalazioni inoltrate tramite il canale whistleblowing.	Gestione delle segnalazioni di illeciti. Per tale trattamento è resa informativa specifica, accessibile nella sezione dedicata del Sito.	Adempimento di obblighi di legge (Art. 6, par. 1, lett. c) e interesse pubblico rilevante (Art. 9, par. 2, lett. g); D.Lgs. 24/2023.	Si rinvia all'informativa dedicata alle segnalazioni
9	Indirizzo di posta elettronica e recapito postale forniti dal cliente nell'ambito del rapporto contrattuale.	Invio di offerte commerciali relative a prodotti e servizi analoghi a quelli già acquistati (c.d. soft spam), con facoltà di opposizione in ogni comunicazione.	Legittimo interesse del Titolare (Art. 6, par. 1, lett. f) alle condizioni di cui all'art. 130, comma 4, del D.Lgs. 196/2003. Non è richiesto il consenso; l'interessato può opporsi in qualsiasi momento, gratuitamente e senza formalità.	Fino all'opposizione dell'interessato e, in ogni caso, non oltre 24 mesi dalla cessazione del rapporto
10	Dati identificativi, di contatto, di consumo e relativi ai prodotti e servizi sottoscritti.	Marketing diretto su prodotti, servizi, iniziative ed eventi del Titolare, con modalità automatizzate (e-mail, SMS, messaggistica, chiamate senza operatore) e tradizionali (posta, chiamate con operatore); indagini di soddisfazione e ricerche di mercato.	Consenso specifico, libero, informato e revocabile in ogni momento (Art. 6, par. 1, lett. a). Il consenso è facoltativo e il diniego non pregiudica la fruizione dei prodotti e dei servizi.	Fino alla revoca del consenso e, in ogni caso, non oltre 24 mesi dalla raccolta o dall'ultima interazione
11	Dati relativi ai profili e alle abitudini di consumo, alle interazioni con le comunicazioni commerciali e dati di navigazione associati a utenti identificati.	Profilazione, volta ad analizzare le abitudini e le propensioni al consumo per personalizzare le offerte e le comunicazioni commerciali.	Consenso specifico, distinto da quello di cui al punto 10, libero e revocabile in ogni momento (Art. 6, par. 1, lett. a).	Fino alla revoca del consenso e, in ogni caso, non oltre 12 mesi dalla raccolta
12	Dati identificativi e di contatto.	Comunicazione a società terze, che li tratteranno quali autonomi titolari, per finalità di marketing sui propri prodotti e servizi. Le categorie di destinatari sono indicate al paragrafo 4.	Consenso specifico, distinto dai precedenti, libero e revocabile in ogni momento (Art. 6, par. 1, lett. a).	Fino alla revoca del consenso. Successivamente alla comunicazione, la conservazione è determinata da ciascun titolare destinatario

#	Categoria di Dati	Finalità del Trattamento	Base Giuridica (GDPR)	Durata conservazione dei dati
13	Dati raccolti dal sistema antispam utilizzato per la protezione dei moduli presenti sul Sito, ivi compresi indirizzo IP e dati relativi all'interazione dell'utente con la pagina.	Verifica della natura umana dell'invio e prevenzione degli abusi e degli invii automatizzati tramite i moduli del Sito.	Legittimo interesse del Titolare alla sicurezza del Sito e alla prevenzione degli abusi (Art. 6, par. 1, lett. f). Il servizio è erogato da un fornitore terzo: si rinvia al paragrafo 5 quanto agli eventuali trasferimenti verso Paesi extra-UE.	Termini determinati dal fornitore del servizio; si rinvia alla Cookie Policy
14	Cookie e altri strumenti di tracciamento installati tramite il Sito e le Aree Riservate.	Funzionamento tecnico, misurazione statistica dell'audience e, previo consenso, profilazione e marketing. Il dettaglio degli strumenti utilizzati è riportato nella Cookie Policy.	Legittimo interesse per i cookie tecnici e per gli strumenti di misurazione anonimizzati (Art. 6, par. 1, lett. f); consenso per gli strumenti di profilazione (Art. 6, par. 1, lett. a e art. 122 D.Lgs. 196/2003).	Si rinvia alla Cookie Policy per la durata di ciascuno strumento
15	Dati necessari all'accertamento, all'esercizio o alla difesa di un diritto.	Gestione di contestazioni, contenziosi, procedure di conciliazione e richieste dell'Autorità.	Legittimo interesse del Titolare (Art. 6, par. 1, lett. f); per le categorie particolari, Art. 9, par. 2, lett. f, GDPR.	Termini di prescrizione e di decadenza applicabili

3. Dati riferiti a persone giuridiche e a referenti del cliente

Il Titolare si rivolge in via prevalente a clienti non consumatori (professionisti, imprese individuali, piccole e medie imprese, grandi aziende e operatori del mercato all'ingrosso). I dati riferiti a persone giuridiche, enti o associazioni non costituiscono dati personali e non rientrano pertanto nell'ambito di applicazione del GDPR.

La presente informativa si applica invece ai dati riferiti a persone fisiche, ivi compresi i titolari di imprese individuali e i professionisti, nonché ai dati dei legali rappresentanti, dei referenti tecnici e amministrativi e dei dipendenti del cliente comunicati al Titolare nell'ambito del rapporto contrattuale. Tali dati non sono raccolti presso l'interessato: ai sensi dell'art. 14 GDPR il cliente è tenuto a rendere noto agli stessi il contenuto della presente informativa, che il Titolare mette a disposizione in modo permanente sul Sito. Le categorie di dati sono limitate ai dati identificativi, di contatto e di ruolo, necessari alla gestione del rapporto.

4. Modalità di trattamento e comunicazione dei dati

I dati sono trattati con strumenti prevalentemente automatizzati, per il tempo strettamente necessario a conseguire le finalità indicate, e sono accessibili al solo personale del Titolare autorizzato al trattamento ai sensi dell'art. 29 GDPR e dell'art. 2-quaterdecies del D.Lgs. 196/2003, che opera sulla base di specifiche istruzioni. Sono adottate misure tecniche e organizzative adeguate ai sensi dell'art. 32 GDPR per prevenire la perdita dei dati, gli usi illeciti o non corretti e gli accessi non autorizzati. I dati possono essere comunicati alle seguenti categorie di soggetti:

- fornitori dei servizi informatici, di hosting, di manutenzione e sviluppo del Sito, delle Aree Riservate e delle applicazioni mobili, in qualità di responsabili del trattamento;
- fornitori dei servizi di invio delle comunicazioni elettroniche, di gestione delle campagne di marketing e di analisi statistica, in qualità di responsabili del trattamento;
- agenti, subagenti e società della rete di vendita, in qualità di responsabili del trattamento ovvero di autonomi titolari, secondo il ruolo in concreto rivestito;
- società incaricate della gestione del Servizio Clienti e dei call center;
- imprese distributrici territorialmente competenti, per l'esecuzione delle prestazioni tecniche e delle pratiche di switching, voltura, subentro e attivazione, quali autonomi titolari;
- istituti di credito e prestatori di servizi di pagamento, per la gestione degli incassi;
- società di informazioni commerciali, di assicurazione del credito e di recupero crediti;
- consulenti legali, fiscali, revisori e società di certificazione;
- società del Gruppo Metano Nord, nei limiti delle funzioni accentrate e nel rispetto degli obblighi di separazione funzionale (unbundling) previsti dalla regolazione ARERA, che precludono la condivisione dei dati della clientela tra le attività di vendita e le attività di distribuzione;
- società terze per contatti di marketing, esclusivamente in presenza del consenso di cui al punto 12 della tabella che precede;
- ARERA, Acquirente Unico quale gestore del Sistema Informativo Integrato, Sportello per il consumatore energia e ambiente, autorità e organi di vigilanza, nei casi previsti dalla legge e dalla regolazione di settore.

L'elenco completo ed aggiornato dei soggetti nominati responsabili del trattamento è disponibile presso il Titolare e può essere richiesto ai recapiti sopra indicati. I dati non sono oggetto di diffusione.

5. Trasferimento dei dati verso Paesi extra-UE

I dati raccolti attraverso il Sito sono di regola trattati e conservati all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE). Alcuni servizi di terze parti utilizzati dal Sito, tra cui il sistema di protezione dei moduli di cui al punto 13 della tabella che precede e gli strumenti indicati nella Cookie Policy, possono comportare un trasferimento di dati verso Paesi terzi. In tali casi il trasferimento avviene esclusivamente in presenza di una decisione di adeguatezza della Commissione Europea oppure sulla base di adeguate garanzie ai sensi degli artt. 44 e ss. del GDPR, incluse le Clausole Contrattuali Standard, unitamente alle eventuali misure supplementari necessarie. L'elenco aggiornato dei servizi che comportano un trasferimento extra-SEE è riportato nella Cookie Policy e può essere richiesto ai recapiti indicati al paragrafo 1.

6. Cookie e strumenti di tracciamento

Il Sito utilizza cookie tecnici, strumenti di misurazione statistica e, previo consenso dell'utente, cookie di profilazione e di marketing. Il consenso è raccolto tramite apposito banner conforme alle Linee guida del Garante del 10 giugno 2021 ed è in ogni momento revocabile e modificabile tramite il pannello delle preferenze accessibile dal Sito. Il dettaglio degli strumenti installati, delle relative finalità, dei destinatari e dei tempi di conservazione è riportato nella Cookie Policy, che costituisce parte integrante della presente informativa.

7. Processi decisionali automatizzati

Il Titolare non adotta processi decisionali interamente automatizzati che producano effetti giuridici sull'interessato o che incidano in modo analogo significativamente sulla sua persona ai sensi dell'art. 22 del GDPR. Le valutazioni di affidabilità creditizia di cui al punto 5 e le attività di profilazione di cui al punto 11 della tabella che precede prevedono in ogni caso l'intervento umano nella decisione finale.

8. Natura del conferimento

Fatta eccezione per i dati di navigazione, la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione di Internet, il conferimento dei dati è libero. Il conferimento dei dati contrassegnati come obbligatori nei moduli del Sito e dei dati necessari alla costituzione e all'esecuzione del contratto di fornitura è tuttavia necessario per dare seguito alla richiesta dell'utente: il mancato conferimento comporta l'impossibilità di evadere la richiesta, di stipulare o gestire il contratto o di consentire l'accesso alle Aree Riservate.

Il conferimento dei dati per le finalità di cui ai punti 10, 11 e 12 della tabella che precede è facoltativo e subordinato a consensi distinti e autonomi: il diniego o la successiva revoca non pregiudicano in alcun modo la fruizione dei prodotti e dei servizi offerti dal Titolare.

9. Diritti dell'interessato

Il GDPR Le garantisce in ogni momento il diritto di:

- Accesso ai dati che La riguardano ed acquisizione di una copia degli stessi (art. 15 GDPR);
- Rettifica ed integrazione dei dati personali se inesatti o incompleti (art. 16 GDPR);
- Cancellazione dei dati personali, ove ne ricorrano i presupposti (art. 17 GDPR);
- Limitazione del trattamento dei dati, ove ricorrano i presupposti (art. 18 GDPR);
- Portabilità, intesa come diritto ad ottenere i dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, per trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti (art. 20 GDPR);
- Opposizione al trattamento fondato sul legittimo interesse, per motivi legati alla Sua situazione particolare; l'opposizione al trattamento per finalità di marketing diretto può essere esercitata in ogni momento, gratuitamente e senza necessità di motivazione (art. 21 GDPR);
- Revoca dei consensi prestati, in ogni momento e senza pregiudizio per la liceità del trattamento basata sul consenso acquisito prima della revoca (art. 7, par. 3, GDPR);
- Proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, Piazza Venezia n. 11, 00187 Roma - www.garanteprivacy.it (art. 77 GDPR), fatta salva ogni altra forma di ricorso amministrativo o giurisdizionale (art. 79 GDPR).

I predetti diritti possono essere esercitati per mezzo del Servizio Clienti al numero verde 800 94 39 39, mediante comunicazione all'indirizzo e-mail servizioclienti@utilita.com, all'indirizzo dpo@modiq.it, ovvero a mezzo lettera raccomandata a/r indirizzata a Utilità S.p.A., Via Natale Battaglia n. 8, 20127 Milano (MI). Il Titolare fornirà riscontro

senza ingiustificato ritardo e, comunque, entro un mese dal ricevimento della richiesta, prorogabile di ulteriori due mesi in caso di particolare complessità.

10. Aggiornamenti

Il Titolare si riserva di modificare o aggiornare la presente informativa, anche in conseguenza di modifiche normative o dei servizi offerti tramite il Sito. Le modifiche saranno pubblicate su questa pagina con indicazione della data di ultimo aggiornamento; qualora incidano su trattamenti fondati sul consenso, sarà nuovamente richiesto il consenso dell'interessato.