

1.0 TITOLARE DEL TRATTAMENTO

La presente Informativa illustra le modalità di gestione dei dati personali degli utenti del sito www.siciliaenergia.it (di seguito "Sito") e dei dati personali che possono essere oggetto del rapporto contrattuale con S.E. srl

L'informativa viene resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR").

1.1. La società S.E. srl, in qualità di Titolare del trattamento, tratterà i suoi dati personali forniti tramite il sito www.siciliaenergia.it (di seguito "Sito") in conformità con quanto stabilito dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali e dalla presente Informativa.

2.0 RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

2.1 La società S.E. srl ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD) che può essere contattato al seguente indirizzo e-mail: rpd@siciliaenergia.it

3.0. OGGETTO E MODALITA' DEL TRATTAMENTO

3.1. S.E. srl tratterà i dati personali comunicati dal Cliente o legittimamente raccolti ("**Dati Personali**"). In particolare, possono essere oggetto di trattamento i seguenti Dati Personali:

3.1.1. **Dati Identificativi:** dati che permettono l'identificazione diretta, come i dati anagrafici (quali ad esempio nome, cognome, codice fiscale, Partita IVA, indirizzo, ecc.), conferiti al Titolare e trattati ai fini della sottoscrizione e della gestione del contratto.

3.1.2. **Dati di consumo:** dati relativi alla fornitura e ai livelli di consumo registrati, raccolti ed elaborati nel corso della durata del contratto.

3.1.3. Dati Economici e Finanziari: dati necessari per i pagamenti (es. IBAN) o che provano l'esecuzione dei pagamenti (estremi identificativi dei pagamenti) e ogni altro dato relativo alla solvibilità e puntualità del Cliente.

3.1.4. Dati di contatto: informazioni di contatto quali ad esempio numeri di telefono, fisso e/mobile, indirizzo e-mail, ecc., forniti al Titolare in fase di sottoscrizione o nel corso della durata del contratto o acquisiti dal Titolare stesso, che consentono di contattare il Cliente ai fini della gestione del rapporto contrattuale e/o per fornire servizi adeguati alle sue esigenze.

3.1.5. Dati dell'area riservata/APP di S.E. srl (cd. APP): l'accesso all'area riservata del Sito web di www.siciliaenergia.it (cd. Sito) e all'APP è consentito ai soli clienti registrati tramite Account Profilo Unico S.E. Al momento della creazione dell'Account Profilo Unico sono richiesti alcuni Dati Personali, quali: nome, cognome, indirizzo e-mail, numero di cellulare e codice fiscale - c.d. "dati di registrazione" - necessari per completare con successo la registrazione, accedere alla propria area riservata e fruire dei servizi offerti dalle singole società del Gruppo S.E. srl aderenti all'Account Profilo Unico. I dati di registrazione, al pari dei dati eventualmente già nella disponibilità del Titolare perché acquisiti nell'ambito di altre relazioni contrattuali in essere con lo stesso, non sono in nessun caso oggetto di trasferimento verso altre società del Gruppo S.E. I soli dati di registrazione sono trattati anche dalle società del Gruppo S.E. che erogano il servizio di autenticazione, a tal fine appositamente nominate responsabili del trattamento. Per il dettaglio sull'Account Profilo Unico, v. successivo paragrafo dedicato.

3.1.6. Dati di navigazione: i sistemi informatici e telematici e le procedure software preposte al funzionamento e all'utilizzo del Sito, resi disponibili da S.E., acquisiscono, nel corso del loro esercizio, alcuni dati (es. la data e l'ora dell'accesso, le pagine

visitate, il nome dell'Internet Service Provider e l'indirizzo del Protocollo Internet (IP) attraverso il quale si accede a Internet, l'indirizzo Internet dal quale si è collegati al Sito, ecc.), la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione web o è utile per la migliore gestione e ottimizzazione del sistema. Maggiori informazioni in merito alle procedure eseguite per la raccolta, tramite i cookie e/o altre tecnologie di monitoraggio, delle informazioni fornite durante la navigazione del Sito sono riportate nella cookie policy disponibile nel Sito stesso.

3.1.7. Dati acquisiti dal Servizio Clienti: dati forniti in occasione di interazioni con il Servizio Clienti di S.E. ivi incluse le registrazioni delle telefonate, sia nel caso in cui il Cliente stesso abbia acconsentito alla loro registrazione che nei casi in cui la registrazione venga realizzata in forza di un obbligo di legge.

3.1.8. Dati Relativi a comunicazioni elettroniche

3.1.8 a) Dati di traffico telematico: qualsiasi dato sottoposto a trattamento ai fini della trasmissione di una comunicazione su una rete di comunicazione elettronica, ed ai fini della relativa fatturazione;

3.1.8 b) Dati relativi all'ubicazione: ogni dato trattato in una rete di comunicazione elettronica che indichi la posizione geografica dell'apparecchiatura terminale dell'utente di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico.

3.2. Per trattamento di Dati Personali ai fini della presente informativa è da intendersi qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con l'ausilio di processi automatizzati e applicate ai Dati Personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la

cancellazione o la distruzione.

3.3. Tali Dati Personali verranno trattati manualmente e/o con il supporto di mezzi informatici o telematici.

4.0 FINALITA' E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

4.1. S.E. srl tratterà i Dati Personali del Cliente per il conseguimento di specifiche finalità delle quali lo stesso Cliente sarà di volta in volta informato e solo in presenza di una idonea base giuridica prevista dalla legge applicabile in materia di protezione dei dati personali. Nello specifico, S.E. srl tratterà i Dati Personali solo al ricorrere di una o più delle seguenti basi giuridiche:

- Il Cliente ha prestato il suo consenso libero, specifico, informato, inequivocabile ed espresso al trattamento;
- Il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui il Cliente è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su sua richiesta;
- In presenza di un legittimo interesse di S.E., a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali;
- In forza di un obbligo di legge al cui rispetto è tenuta S.E.

4.2. Il conferimento dei Dati Personali è necessario in tutti i casi in cui il trattamento avviene sulla base di un obbligo di legge o per eseguire un contratto o per adempiere agli obblighi precontrattuali. In questi ultimi casi, un eventuale rifiuto del Cliente potrebbe comportare per S.E., l'impossibilità di dar corso alle istanze del Cliente o l'impossibilità di fornire allo stesso Cliente i servizi richiesti.

4.3. Il conferimento dei Dati Personali è invece volontario per il perseguimento di ulteriori finalità indicate in elenco e il mancato consenso in relazione ad esse non avrà comunque nessuna conseguenza sulla conclusione e gestione del contratto. Il consenso per dette finalità è sempre facoltativo e, ove prestato, potrà essere revocato in ogni momento, secondo le modalità descritte nella sezione “Diritti dell’interessato” della presente Informativa.

5.0. ACCOUNT PROFILO UNICO-LINEE GUIDA

5.1. È possibile accedere all’area riservata/App di S.E., solo tramite l'Account Profilo Unico siciliaenergia. Anche gli utenti già registrati ai servizi digitali delle Società del Gruppo S.E. aderenti al servizio Account Profilo Unico, per poter continuare ad accedere all’area riservata, dovranno accettare Termini e Condizioni per la creazione dell'Account Profilo Unico.

5.2. **Prima Registrazione:** I Dati Personali di registrazione sono raccolti nel momento in cui viene creato l'Account Profilo Unico presso uno dei siti web o App. La creazione dell'Account Profilo Unico consente l’accesso, tramite un solo username e password, all’area riservata dei portali web e all’App mobile delle società S.E. srl.

5.3. **Accessi successivi alla Registrazione:** È possibile accedere all’area riservata solo tramite l'Account Profilo Unico siciliaenergia. Ai fini dell’autenticazione, il sistema Account Profilo Unico riceve le credenziali crittografate inserite dall’utente per la loro verifica e validazione. I Dati Personali saranno dunque trattati al solo fine di verificare tali credenziali e consentire l’accesso in modo semplice e senza ulteriori oneri da qualsiasi Paese in cui è presente una società del Gruppo S.E. abilitata. Resta inteso che tali dati, ai fini dell’accesso all’area riservata, non sono in nessun caso resi disponibili alle altre Società

5.4. L'accesso all'area riservata è consentito tramite le seguenti modalità:

a) tramite portale web o App mobile delle società S.E. srl abilitata all'Account Profilo Unico.

b) mediante l'utilizzo di credenziali scelte per l'identità creata su un social network (c.d. "social login"), in particolare le identità create su Apple, Facebook e Google+. A seguito dell'accettazione di termini e condizioni del servizio dell'Account Profilo Unico, sarà comunque associato all'utente un Account Profilo Unico.

Nell'eventualità in cui il Cliente decida di accedere all'area riservata tramite le credenziali di un social network, la società S.E. srl dovrà acquisire alcuni Dati Personali (Nome, Cognome, E-mail) in conformità alle autorizzazioni rilasciate dal Cliente stesso al social network di riferimento. Il Cliente è dunque tenuto a verificare le impostazioni previste dal social network di riferimento, nonché a leggere con attenzione le relative privacy policy. Egli potrà comunque, in ogni momento, aggiornare o modificare le informazioni eventualmente acquisite attraverso la social login. Sicilia Energia conserverà il codice identificativo associato al suo account presso il servizio del social network di riferimento nel momento in cui lo si utilizzi per il login a www.siciliaenergia.it o per la condivisione di contenuti ospitati dal Sito; la conservazione avrà luogo per tutto il tempo necessario a fornire i servizi richiesti. In ogni caso, S.E. srl non verrà a conoscenza delle credenziali utilizzate dal Cliente presso il social network.

5.5 È sempre possibile cancellare l'Account Profilo Unico, scegliendo una delle seguenti opzioni:

- In AREA CLIENTI nella sezione "Account - Profilo Unico";

6.0. FINALITA' DI MARKETING

6.1. L'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente nell'ambito di eventuali contratti conclusi con S.E. srl potrà essere da quest'ultima utilizzato per l'invio di offerte commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli in precedenza acquistati (c.d. soft – spam).

6.2. Attraverso gli appositi form messi a disposizione sul Sito e nell'area riservata del Sito, il Cliente potrà decidere se acconsentire all'utilizzo dei propri Dati Personali, anagrafici e di contatto, anche per ricerche di mercato, vendite dirette, anche telefoniche, per il collocamento di prodotti o servizi, per comunicazioni commerciali o attività di marketing, relative ai prodotti e/o servizi offerti da S.E. srl o da altre Società del Gruppo S.E. srl di volta in volta specificamente individuate nei form di raccolta dei dati. Previo libero e specifico consenso, per le finalità sopra indicate, i Dati Personali del Cliente potranno essere trattati dalle Società del Gruppo S.E. srl individuate, direttamente, in qualità di autonomi titolari del trattamento e/o da S.E. srl in qualità di Responsabile del trattamento, per loro conto.

6.3. La preventiva acquisizione del consenso per le finalità di marketing come sopra descritte, non è richiesta quando il contatto avviene attraverso numeri di telefono (fisso e/o mobile) e indirizzi di posta cartacea appartenenti a soggetti presenti negli elenchi telefonici pubblici, in relazione ai quali risulta infatti applicabile la disciplina in tema di Registro Pubblico delle Opposizioni che consente il trattamento di tali dati di contatto nei confronti di chi non abbia esercitato il diritto di opposizione.

È possibile iscriverne il proprio numero di telefono, sia fisso che mobile, a tale registro, compilando un apposito modulo elettronico sul sito www.registrodelleopposizioni.it, oppure telefonando al numero 800 957 766 per le utenze fisse e allo 06 42986411 per i cellulari o inviando un apposito modulo digitale tramite mail all'indirizzo iscrizione@registrodelleopposizioni.it.

6.4. L'acquisizione del consenso per finalità di "profilazione" consente a S.E. srl di trattare i Dati Personali del Cliente con ciò intendendo anche le sue preferenze in tema di interessi e abitudini di consumo con l'obiettivo di proporre iniziative, servizi e prodotti adatti a rispondere alle sue esigenze; ciò, avvalendosi di aziende accuratamente selezionate o attraverso le segnalazioni del Cliente nelle sue interazioni sull'area privata del Sito.

6.5. Il trattamento dei Dati Personali per le finalità di marketing potrà essere realizzato con modalità "tradizionali" (posta cartacea e/o chiamate da operatore), ovvero mediante sistemi "automatizzati" di contatto (a titolo esemplificativo e-mail; App siciliaenergia; SMS; Area Clienti del sito siciliaenergia.it; ecc.).

6.6. Il consenso prestato per finalità di marketing si intenderà prestato per entrambe le modalità "tradizionali" e "automatizzate", restando comunque salvo il diritto di opposizione con le modalità indicate nel paragrafo 10 della presente Informativa.

6.7. Il consenso per finalità marketing e profilazione è facoltativo e non impedisce la possibilità di fruire dei prodotti o servizi offerti da S.E. srl: il consenso eventualmente prestato è revocabile in qualsiasi momento e a mezzo di tutti i canali di contatto del Titolare.

7.0. destinatari dei dati personali

7.1. Per il perseguimento delle finalità di cui al paragrafo 4 (per dare esecuzione al Contratto, in adempimento di obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti) S.E. potrebbe avere necessità di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i Dati Personali del Cliente a soggetti terzi.

I Dati Personali del Cliente potranno essere resi accessibili, per le finalità sopra menzionate:

a) ai dipendenti e ai collaboratori di S.E. srl, appositamente nominati Persone Autorizzate al trattamento;

b) alle società del Gruppo S.E. presenti nel territorio dell'Unione Europea in qualità di titolari autonomi o responsabili del trattamento nonché ai loro dipendenti e collaboratori appositamente nominati Persone Autorizzate al trattamento;

c) alle società terze o altri soggetti che svolgono alcune attività in outsourcing per conto di S.E. srl, nella loro qualità di responsabili del trattamento, nonché ai loro dipendenti e collaboratori appositamente nominati Persone Autorizzate al trattamento. Tali soggetti tratteranno i Dati Personali, ad esempio, nell'ambito di:

- servizi di fatturazione e di tutela del credito;
- attività di gestione della comunicazione alla clientela;
- servizi di customer care;
- ricerche di mercato, vendite dirette, anche telefoniche, per il collocamento di prodotti o servizi, per comunicazioni commerciali o attività di marketing e/o profilazione da parte di Sicilia Energia (qualora il Cliente vi abbia liberamente acconsentito);
- servizi di wholesales o altri servizi connessi al settore delle comunicazioni elettroniche;
- altri servizi quali quelli svolti Istituti Bancari, istituti di credito, da studi professionali e società di consulenza ed assistenza anche di tipo legale.

d) enti, autorità pubbliche e private e organi di vigilanza e controllo, quando ciò occorra per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi e agevolazioni di qualsiasi genere, connessi alla fornitura dei

prodotti e/o prestazione dei servizi di S.E. srl o quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative;

e) società esterne, anche estere, che operano nel settore assicurativo e della concessione dei finanziamenti, incluse dilazioni di pagamento, quando consentito dalla legislazione vigente, per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e di tutela del credito, nonché soggetti operanti nell'ambito del recupero credito, stragiudiziale e giudiziale (Società e/o Studi Legali), Istituti Bancari o Società di factoring, in caso di cessione dei crediti;

f) alle società Contitolari del trattamento, ove presenti, che determinano congiuntamente ad S.E. srl le finalità ed i mezzi del trattamento.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate tratteranno i dati come autonomi Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili del trattamento o Persone Autorizzate al trattamento, appositamente designati da S.E. srl.

Ai Responsabili e alle Persone Autorizzate al trattamento, eventualmente designati, S.E. srl impartirà adeguate istruzioni, finalizzate all'adozione delle misure di sicurezza appropriate, al fine di poter garantire la riservatezza, la sicurezza e l'integrità dei dati.

8.0. TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI

8.1. I Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Gli stessi dati potranno essere trattati in Paesi al di fuori dell'Unione Europea, a condizione che sia garantito un livello di protezione adeguato, riconosciuto da apposita decisione di adeguatezza della

Commissione Europea.

8.2. Eventuali trasferimenti di Dati Personali verso Paesi non UE, in assenza di decisione di adeguatezza della Commissione Europea, saranno possibili solo qualora siano fornite dai Titolari e Responsabili coinvolti garanzie adeguate di natura contrattuale o pattizia, fra cui norme vincolanti d'impresa ("Binding Corporate Rules") e clausole contrattuali tipo di protezione dei dati o qualora il Cliente vi abbia esplicitamente acconsentito. In questi casi, nonostante S.E. srl adotti istruzioni operative comuni a tutti i Paesi in cui opera, il trasferimento dei Dati Personali potrebbe essere esposto a rischi connessi alle peculiarità delle legislazioni locali in materia di trattamento dei Dati Personali, rischi che sono analizzati tramite l'effettuazione di apposita valutazione da parte del Titolare.

9.0. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

9.1. I Dati Personali oggetto di trattamento per le finalità di cui sopra saranno conservati nel rispetto dei principi di proporzionalità e necessità, e comunque fino a che non siano state perseguite le finalità del trattamento.

9.2. I Dati Personali saranno conservati e trattati fintanto che sussista il rapporto contrattuale con il Titolare e comunque per un periodo di 10 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale stesso decorso il quale saranno cancellati, fatta salva l'ulteriore conservazione degli stessi laddove necessaria per adempiere a specifici obblighi di legge, a provvedimenti dell'Autorità, per la riscossione dei crediti residui e per la gestione di contestazioni, reclami e azioni giudiziali.

9.3. Dati Relativi al Traffico telematico saranno trattati:

9.3.1. per un periodo non superiore a sei mesi per finalità di fatturazione, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione, anche in sede giudiziale;

9.3.2. per un periodo di dodici mesi dalla data della comunicazione per finalità di accertamento e repressione dei reati;

9.3.3. per un periodo di settantadue mesi per finalità di accertamento e della repressione dei reati di cui agli articoli 51, comma 3-quater, e 407, comma 2, lettera a), del codice di procedura penale.

9.4. Qualora il Cliente abbia prestato il consenso per finalità di Marketing e Profilazione i suoi dati saranno trattati per tale finalità fino a revoca del consenso prestato.

10.0. DIRITTI DELGLI INTERESSATI

10.1. Ai sensi degli artt. 15 – 22 del GDPR, in relazione ai Dati Personali trattati, il Cliente ha il diritto, ove applicabile, di:

a) Accedere e chiederne copia;

b) Richiedere la rettifica;

c) Richiedere la cancellazione;

d) Ottenere la limitazione del trattamento;

e) Opporsi al trattamento;

f) Ricevere i propri dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico e di trasmettere senza impedimenti tali dati a un altro titolare del trattamento, ove tecnicamente fattibile.

10.2. Il Cliente ha altresì il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, a meno che la decisione non sia necessaria: a) per la conclusione o l'esecuzione di un contratto con il Titolare; b) sia autorizzata dalla legge o c) si basi sul consenso esplicito. Nei casi a) e c) l'interessato ha il diritto di esprimere la propria opinione, contestare la decisione ed ottenere l'intervento umano da parte del Titolare.

10.3. Il Cliente ha comunque il diritto di opporsi, in qualsiasi momento, al trattamento dei Dati Personali che lo riguardano, compresa la profilazione, eventualmente effettuato sulla base del legittimo interesse di S.E. In questo caso, il Titolare si asterrà dal trattare ulteriormente i suoi Dati Personali, salvo che lo stesso Titolare i dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento, oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

10.4. Il Cliente ha comunque il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei Dati Personali che lo riguardano, effettuato per finalità di marketing diretto, compresa la profilazione, nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto. Qualora il Cliente si opponga al trattamento per finalità di marketing diretto i suoi Dati Personali non saranno più oggetto di trattamento per tali finalità.

10.5. Per l'esercizio dei suoi diritti il Cliente potrà inviare una comunicazione all'indirizzo e-mail dedicato: info@siciliaenergia.it. Per la revoca del suo consenso/i potrà contattare info@siciliaenergia.it in ogni momento al Servizio Clienti come indicato nel sito www.siciliaenergia.it secondo le alternative proposte nella sezione Supporto ("Contattaci"), modificando la precedente impostazione, oppure inviare una comunicazione all'indirizzo e-mail dedicato: info@siciliaenergia.it.

10.6. Per maggiori informazioni relative ai suoi Dati Personali il Cliente potrà rivolgersi al Responsabile per la Protezione dei Dati Personali, raggiungibile al seguente indirizzo e-mail dedicato: info@siciliaenergia.it

10.7. È diritto del Cliente inviare un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali, mediante:

- a) raccomandata A/R indirizzata a Garante per la protezione dei dati personali, Piazza Venezia, 11, 00187 Roma;
- b) e-mail all'indirizzo: protocollo@gpdp.it, protocollo@pec.gpdp.it;
- c) fax al numero: 06/69677.3785.