

INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ARTICOLI 13 E 14 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEI CONSUMATORI CHE SI RIVOLGONO ALLO “SPORTELLO PER IL CONSUMATORE”

La presente informativa si riferisce ai dati personali dei soggetti che si rivolgono allo “Sportello per il consumatore” (di seguito “Sportello”), istituito dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) per la gestione delle richieste di informazioni, dei reclami, delle segnalazioni e delle controversie, gestito in avvalimento da Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: AU), a tal fine nominata responsabile del trattamento, ai sensi, fra l’altro, dell’art. 2, commi 12, lett. m), e 24, lett. b), della legge n. 481/1995, dell’art. 27, comma 2, della legge n. 99/2009, degli art. 7, comma 6, e 44, comma 4, del d.lgs. n. 93/2011, dell’art. 1, comma 72, della legge n. 124/2017, nonché dell’art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge n. 124/2019, convertito con modificazioni dalla legge n. 157/2019.

I servizi dello Sportello sono accessibili tramite il *call center* dedicato 800.166.654, tramite il sito internet <https://www.sportelloperilconsumatore.it/>, nonché scrivendo agli indirizzi di posta elettronica ordinaria info.sportello@acquirenteunico.it, controversie.sportello@acquirenteunico.it, e di posta elettronica certificata sportelloconsumatore@pec.acquirenteunico.it.

1. Titolare del trattamento

Titolare del trattamento è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, con sede in Piazza Cavour 5, 20122 Milano; *email* info@arera.it; PEC: protocollo@pec.arera.it; Centralino: +39 02655651.

2. Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD)

L’Autorità, al fine di meglio tutelare gli interessati, nonché in ossequio al dettato normativo, ha designato il Responsabile della Protezione dei Dati, contattabile all’indirizzo *e-mail*: rpd@arera.it o scrivendo all’indirizzo del Titolare, all’attenzione del Responsabile della Protezione dei Dati personali.

3. Categorie di dati trattati, base giuridica e finalità del trattamento

Lo Sportello, in ragione della specifica tipologia di servizio prestato, tratta i seguenti dati che sono forniti direttamente dal cliente o utente finale dei settori regolati dall’Autorità (di seguito: Interessato) o da terzi a tal fine dallo stesso delegati (es. parenti, avvocati, rappresentanti di associazioni dei consumatori, ecc.):

- **Contact Center (telefono ed altri canali di contatto quali l’*e-mail*)**: sono trattati i “dati anagrafici” (es. nome e cognome, data di nascita, codice fiscale), i “dati di contatto” (es. indirizzo, numero di telefono/cellulare, *e-mail*), i “dati dell’utenza” (es. nome del

fornitore/gestore, codice identificativo utenza, bollette, dati di pagamento), nonché ogni ulteriore informazione, anche relativa alla condizione economica e/o allo stato di salute, necessaria a gestire la segnalazione nei settori di competenza;

- **Servizio Conciliazione** (conciliazione.arera.it): sono trattati i “dati anagrafici” (es. nome e cognome, data di nascita, codice fiscale), i “dati di contatto” (es. indirizzo, numero di telefono/cellulare, *e-mail*), i “dati dell’utenza” (es. nome del fornitore/gestore, codice identificativo utenza, bollette, dati di pagamento), ogni ulteriore informazione, anche relativa alla condizione economica e/o allo stato di salute, necessaria a gestire la controversia nei settori di competenza;
- **Servizio Segnalazioni:** sono trattati i “dati anagrafici” (es. nome e cognome, data di nascita, codice fiscale), i “dati di contatto” (es. indirizzo, numero di telefono/cellulare, *e-mail*), i “dati dell’utenza” (es. nome del fornitore/gestore, codice identificativo utenza, bollette, dati di pagamento), ogni ulteriore informazione, anche relativa alla condizione economica e/o allo stato di salute, necessaria a gestire la segnalazione nei settori di competenza;
- **Servizio SMART (solo per i settori luce e gas):** sono trattati i “dati anagrafici” (es. nome e cognome, data di nascita, codice fiscale), i “dati di contatto” (es. indirizzo, numero di telefono/cellulare, *e-mail*), i “dati dell’utenza” (es. nome del fornitore/gestore, codice identificativo utenza, bollette, dati di pagamento), ogni ulteriore informazione, anche relativa alla condizione economica e/o allo stato di salute, necessaria a gestire l’istanza in tali settori.

Nell’ambito di questo servizio si osserva che ove la controversia riguardi il mancato riconoscimento dell’erogazione del bonus per disagio fisico, i “dati relativi allo stato di salute” (es. codice esenzione e potenza contrattualmente disponibile) sono acquisiti direttamente dal Comune/CAF delegato presso il quale l’Interessato ha presentato la richiesta del bonus fisico, tramite il Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle tariffe energetiche (SGAt) dell’Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI);

- **Servizio Reclami (solo per il settore rifiuti e per le problematiche afferenti al bonus sociale idrico):** sono trattati i “dati anagrafici” (es. nome e cognome, data di nascita, codice fiscale), i “dati di contatto” (es. indirizzo, numero di telefono/cellulare, *e-mail*), i “dati dell’utenza” (es. nome del fornitore/gestore, codice identificativo utenza, bollette, dati di pagamento), ogni ulteriore informazione, anche relativa alla condizione economica e/o allo stato di salute, necessaria a gestire il reclamo in tali settori;
- **Servizio Help Desk (servizio di consulenza riservato alle associazioni dei consumatori e delle piccole e medie imprese):** sono trattati i “dati anagrafici” (es. nome e cognome, data di nascita, codice fiscale), i “dati di contatto” (es. indirizzo, numero di telefono/cellulare, *e-mail*), i “dati dell’utenza” (es. nome del fornitore/gestore, codice identificativo utenza, bollette, dati di pagamento), ogni ulteriore informazione, anche relativa alla condizione economica e/o allo stato di salute, necessaria a gestire la richiesta nei settori di competenza.

I descritti dati personali (di seguito: Dati Personalini) sono trattati ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. e) e c) del GDPR, per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico attribuito ad ARERA dalla normativa citata in premessa, e per i conseguenti obblighi legali al cui rispetto ARERA è tenuta.

Il trattamento dei dati relativi allo stato di salute, ove effettivamente svolto, è legittimato dell'art. 9, par. 2, lett. h), in quanto propedeutico alla gestione di prestazioni sociali.

4. Modalità di trattamento dei Dati Personalini

I Dati Personalini sono trattati esclusivamente per le finalità di legge indicate, nel rispetto del principio di minimizzazione, mediante supporto cartaceo e tramite procedure informatiche, con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza nonché ad evitare l'indebito accesso agli stessi da parte di soggetti terzi o di personale non autorizzato.

5. Comunicazione dei Dati Personalini a terzi

Per lo svolgimento del trattamento descritto nella presente informativa ARERA si avvale, ai sensi della normativa citata in premessa e, in particolare, dell'art. 27, comma 2, della legge n. 99/2009, dell'art. 44, comma 4, del d.lgs. n. 93/2011, e dell'art. 1, comma 72, della legge n. 124/2017, di Acquirente Unico S.p.A., nominata responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, con contratto che ammette la nomina di sub-responsabili previa comunicazione ad ARERA stessa.

L'elenco completo dei sub-responsabili è disponibile a richiesta dell'Interessato.

6. Periodo di conservazione dei dati

I Dati Personalini sono conservati per 3 anni dalla chiusura del fascicolo per tutte le attività in argomento, ad eccezione delle pratiche relative ai bonus per i clienti indiretti e delle pratiche relative ai *bonus* elettrici per disagio fisico per le quali il suddetto termine è pari a 10 anni, a meno che gli stessi non siano confluiti in un provvedimento amministrativo di ARERA.

Il termine di conservazione dei verbali prodotti all'esito delle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione è pari a 10 anni.

È fatto salvo il diritto ad una conservazione più lunga in caso di insorgenza di una controversia legale.

7. Diritti dell'Interessato e Diritto di Reclamo

L'interessato può esercitare i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR scrivendo al Responsabile della Protezione dei Dati personali di ARERA all'indirizzo e-mail rpd@arera.it, oppure scrivendo all'indirizzo del Titolare, all'attenzione del Responsabile della Protezione dei Dati personali. Le richieste saranno riscontrate nei termini di cui all'art. 12 del GDPR.

L'Interessato, ricorrendone i presupposti, ha altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

La presente informativa è stata da ultimo rivista e aggiornata il 28 ottobre 2025.