

## **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](mailto:info.sportello@acquirenteunico.it), [controversie.sportello@acquirenteunico.it](mailto:controversie.sportello@acquirenteunico.it), e di posta elettronica certificata [sportelloconsumatore@pec.acquirenteunico.it](mailto: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](mailto:info@arera.it); PEC: [protocollo@pec.arera.it](mailto: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](mailto: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](http://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 Personali) 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 dall'art. 9, par. 2, lett. h), in quanto propedeutico alla gestione di prestazioni sociali.

#### **4. Modalità di trattamento dei Dati Personali**

I Dati Personali 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 Personali 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 Personali 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 [rpdp@arera.it](mailto:rpdp@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.