

## INFORMATIVA CLIENTI PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Gentile cliente, Arno Energia S.r.l., per poter erogare i propri servizi e rispondere pienamente alle sue esigenze, ha necessità di trattare alcuni tuoi dati personali. Il nostro impegno è di rispettare e tutelare i suoi diritti fondamentali e di darle sempre una pronta risposta in caso di dubbi o in caso le occorrono chiarimenti su come trattiamo i suoi dati.

In particolare, desideriamo fornirle tutte le informazioni su come trattiamo i suoi dati ai sensi degli artt. 13 (comunicazione) e 14 (Diffusione) del Regolamento UE 2016/679 (c.d. "GDPR"). Qualora i dati appartengano ad un soggetto non qualificabile come "persona fisica", il loro trattamento avviene nel rispetto delle prescrizioni del GDPR, ove applicabile.

### 1. FONTE DEI DATI E TIPOLOGIA DI DATI RACCOLTI

I dati hanno origine dai contatti intercorsi, direttamente o attraverso richieste di offerte commerciali oltre che da quanto fornito e acquisito in fase di attivazione dei servizi da noi proposti, oltre che quelli che possono emergere nel corso del rapporto contrattuale con Arno Energia S.r.l.

Dati personali possono essere acquisiti anche attraverso la nostra rete commerciale, anche ai fini di cui al successivo punto, nello svolgimento dell'attività economica di Arno Energia S.r.l., A titolo esemplificativo tali dati possono essere:

- **Dati identificativi:** dati che permettono l'identificazione del cliente, come i dati anagrafici, il codice fiscale, i dati relativi a luogo e data di nascita, conferiti a Arno Energia ai fini della sottoscrizione e dell'esecuzione del contratto per l'erogazione dei nostri servizi;
- **Dati di contatto:** dati relativi alle comunicazioni, sia cartacee che elettroniche quali: indirizzo, numero di telefono fisso, numero di cellulare, e-mail, forniti a Arno Energia in fase di sottoscrizione o nel corso della durata del contratto;
- **Dati di consumo:** dati relativi ai consumi di energia e gas, raccolti nel corso della durata del contratto;
- **Dati di navigazione:** dati derivanti dai cookies ed altre tecnologie simili ottenuti, se da te consentito, in fase di navigazione sul sito o utilizzo della App;
- **Dati di pagamento:** estremi identificativi dei pagamenti, coordinate bancarie, dati di carte di credito o di debito e ogni altro dato relativo ai pagamenti effettuati e alla solvibilità;
- **Dati dell'area riservata:** dati richiesti in fase di registrazione, ove effettuata, e necessari per la fruizione dei relativi servizi di monitoraggio e gestione dei vostri contratti, presenti sul sito Internet [www.arnoenergia.it](http://www.arnoenergia.it) o per usufruire delle applicazioni "APP" da noi offerte;

Relativamente ai dati "particolari" ovvero i dati che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona, Arno Energia in generale non tratta tali tipologie di dati. Ove fosse occorrente per erogare un miglior servizio o per personalizzare l'offerta a voi rivolta, Arno Energia si premurerà di acquisire il vostro consenso espresso ai sensi art. 9 Comma 2 capo a) del GDPR. In caso siate voi a comunicare dati c.d. particolari a Arno Energia, gli stessi saranno trattati ai sensi dell'art. 9 comma ai sensi art. 9 Comma 2 capo e) del GDPR "il trattamento riguarda dati personali resi manifestamente pubblici dall'interessato"

## 2. SOGGETTI DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento dei dati personali da voi forniti è:

Arno Energia S.r.l., Piazza Vittorio Veneto, 1 – 50123 Firenze (FI); Email: [privacy@arnoenergia.it](mailto:privacy@arnoenergia.it).

Il Responsabile per la protezione dei dati è Sicures S.r.l., Piazza San Firenze, 2 – 50100 Firenze, sede operativa Sicures S.r.l. Viale Diaz, 43 – 52025 Montecatini (AR)

## 3. COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI

I dati personali saranno trattati dal nostro personale e da collaboratori, anche esterni. Tali soggetti agiranno in qualità di soggetti autorizzati e/o in qualità di responsabili esterni del trattamento ai sensi dell'Art. 28 del GDPR. È in ogni caso esclusa totalmente la diffusione dei vostri dati, salvo qualora richiesto da una norma di Legge o di Regolamento ovvero per forza di normativa Comunitaria o per ottemperare a richieste da parte degli organi pubblici di vigilanza. L'elenco dei Responsabili del trattamento e i relativi dati di contatto sono disponibili presso la sede della nostra organizzazione e potrà prenderne visione previa richiesta al Titolare del trattamento. Inoltre i suoi dati personali possono essere trasmessi ad enti pubblici e ad organi pubblici di vigilanza e controllo.

## 4. FINALITÀ, BASE GIURIDICA E MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Arno Energia S.r.l. tratterà i dati personali conferiti dall'interessato per espletare gli adempimenti e gli obblighi relativi al contratto stipulato o ai servizi erogati, compreso le informazioni finalizzate a presentare l'offerta e i servizi, la gestione degli obblighi fiscali, amministrativi e di legittimo interesse del Titolare, senza alcuna eccezione; Il trattamento è effettuato nel rispetto dei principi generali di trasparenza, correttezza e non eccedenza di cui all'art. 5 del Regolamento (UE) 2016/679.

Il trattamento dei dati conferiti dall'interessato sarà svolto in forma automatizzata e/o manuale, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 32 del GDPR 2016/679 ad opera di soggetti appositamente designati e adottando idonee misure di sicurezza atte a prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

Arno Energia tratterà i vostri dati personali per la fornitura di energia elettrica e gas e la relativa misurazione oltre che per le attività volte al miglioramento dei servizi forniti. Arno Energia tratterà i tuoi Dati Personali per le seguenti finalità:

- a) per attività precontrattuali e per ogni attività strumentale alla sottoscrizione ed esecuzione del contratto, inclusa l'attivazione di prodotti e servizi offerti da Arno Energia;
- b) per la gestione tecnica, amministrativa e contabile del servizio erogato, di eventuali reclami, di gestione del contenzioso nonché per valutare l'adesione da parte di Arno Energia a successive proposte contrattuali da voi richieste;
- c) per l'invio di informazioni e comunicazioni circa lo stato dei servizi erogati o in corso di attivazione;
- d) per verificare la correttezza dei dati bancari o postali forniti, al fine di attivare la domiciliazione bancaria / postale e gestire i pagamenti;
- e) per le attività di controllo finalizzate alla tutela, anche in giudizio, contro il rischio di credito e le frodi connesse ai servizi prestati, incluse le attività finalizzate ad identificare l'affidabilità economica e la solvibilità del Cliente, in fase di sottoscrizione o nel corso del rapporto contrattuale. Arno Energia potrà utilizzare le informazioni relative allo stato ed alla puntualità nei pagamenti, anche avvalendosi di servizi esterni oltre che i dati relativi a prodotti o servizi forniti, anche in passato, per valutare l'adesione a successive proposte contrattuali da lei richieste. I dati sono acquisiti attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate quali quelli forniti da Creditsafe Italia S.r.l. ai

sensi dell'art. 30 ter lett. b-ter del D. lgs. 141/2010, come integrato dalla l. 4 agosto n.124/2017e sono trattati, laddove necessario e consentito, esclusivamente ai fini della verifica sulla affidabilità e puntualità nei pagamenti.

- f) Arno Energia, considerando quanto esposto dall'Art. 2-octies Nuovo Codice Privacy – D.lgs 196/2003 aggiornato al D.lgs 101/2018 e nel rispetto del “Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti” approvato dall’Autorità di protezione dei dati personali con prov. del 12/09/2019, rende disponibile una separata e specifica informativa in relazione alla verifica dell'affidabilità e puntualità nei pagamenti. I dati pubblici o privati potranno anche essere combinati con altre informazioni statistiche e con dati acquisiti in relazione al contratto da attivare e consentiranno la determinazione di un giudizio sintetico (score) di affidabilità creditizia; per la prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo e del furto d'identità, Arno Energia potrà comunicare i dati all'Archivio Centrale Informatizzato, istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e gestito da Consap S.p.A. per finalità di verifica dell'autenticità dei dati contenuti nei documenti forniti dal Cliente, in linea con la normativa vigente;
- g) per le finalità di cui all'art. 1, commi 154 e 156 L. 208/2015 relativamente all'addebito in fattura delle rate relative al canone RAI o del rimborso del canone non dovuto e del trasferimento dei dati relativi alle riscossioni effettuate all'Erario;
- h) per ogni altro adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, incluse leggi, regolamenti pro tempore vigenti e provvedimenti anche impartiti da Autorità a ciò legittimate;
- i) per il compimento di attività di marketing, ricerche di mercato, comunicazione commerciale, vendita diretta relativa ai Prodotti e/o Servizi offerti da Arno Energia. Tale attività potrà essere eseguita sia mediante l'invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale o inviti di partecipazione ad iniziative ed offerte, volte a premiare i Clienti, sia mediante modalità “tradizionali” (a titolo esemplificativo posta cartacea e/o chiamate da operatore), ovvero mediante sistemi “automatizzati” di contatto (a titolo esemplificativo SMS e/o MMS, messaggi via social Whatsapp, e-mail), ai sensi dell'art. 130 c. 1 e 2 del D. lgs. 196/03 (nel seguito “Codice”);
- j) per il compimento delle attività di cui al punto precedente, ove svolte da parte di Partner commerciali operanti nei settori merceologici della fornitura e vendita di energia, elettricità e gas;
- k) per la rilevazione delle preferenze di consumo e analisi anche in forma personalizzata, automatizzata od elettronica, delle informazioni acquisite attraverso l'utilizzo dei Prodotti e Servizi. Tale attività verrà svolta attraverso la raccolta e l'analisi di informazioni in merito ai prodotti e ai servizi scelti, dei dati acquisiti durante l'utilizzo di applicazioni software installate sui sistemi informatici del cliente e ai dati relativi alla navigazione compiuta all'interno dell'area riservata del sito web di Arno Energia o attraverso l'utilizzo delle App Arno Energia.

## 5. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I dati personali saranno trattati conformemente ai principi di cui all'art. 5 Regolamento (UE) 2016/679 per il periodo occorrente ad espletare le attività oggetto del presente consenso o per le durate imposte da precisi obblighi di legge. I file Log delle connessioni via computer sono conservati per 60 giorni.

Al termine del rapporto i dati saranno trattati esclusivamente per finalità amministrative o per dare seguito a precisi obblighi di legge sulla conservazione documentale. Per le finalità di marketing diretto i dati saranno trattati fino alla revoca del consenso. Relativamente alle attività di rilevazione delle preferenze di utilizzo dei prodotti e servizi, il termine di conservazione è di 24 mesi salvo l'eventuale revoca del consenso da parte dell'interessato.

## 6. NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI

Il conferimento dei dati personali è condizione necessaria per la stipulazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali e per adempiere ad obblighi di legge (art. 6 c.1 lett. b) e c) del GDPR) e per il perseguimento del legittimo interesse di Arno Energia (art. 6 c.1 lett. f) de GDPR) è sono finalizzati alla corretta formazione ed esecuzione del rapporto e all'adempimento degli obblighi che ne nascono e, in ogni caso, alla tutela delle ragioni contrattuali proposte da Arno Energia.

Un eventuale rifiuto di fornire i dati comporterebbe l'impossibilità per Arno Energia di attivare la fornitura, di prestare i propri servizi, di applicare le condizioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità (ARERA, AGCOM, etc.) relativamente ai servizi forniti.

In relazione alle finalità di cui al punto "Finalità, base giuridica e modalità del trattamento", lett. i), j), k) della presente Informativa, la base giuridica è il consenso espresso al trattamento dei dati da parte tua che è libero, facoltativo e sempre revocabile (art. 6 c. 1 lett. a) del GDPR) con una semplice comunicazione per e-mail o con una richiesta ai nostri operatori.

Arno Energia potrà inviarti comunicazioni commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli a te già forniti, ai sensi dell'art. 130 c. 4 del Codice, utilizzando a titolo esemplificativo le coordinate di posta elettronica o quelle cartacee da te indicate in tali occasioni, alle quali potrai opporli con le modalità indicate al punto "Diritti dell'interessato" della presente informativa.

## 7. TRASFERIMENTO DEI DATI ALL'ESTERO

I vostri dati personali non saranno oggetto di trasferimento verso paesi extra europei o verso Organizzazioni internazionali situate al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE, ossia UE + Norvegia, Liechtenstein, Islanda).

Eccezione a quanto qui indicato potrà essere adottata esclusivamente in presenza di Decisioni di adeguatezza da parte dell'Autorità Garante o di BRC (binding corporate rules).

## 8. DESTINATARI DEI DATI TRATTATI

Per il perseguimento delle finalità indicate nella presente informativa, Arno Energia potrebbe avere necessità di comunicare i vostri dati personali a soggetti terzi per dare compiuta esecuzione al contratto, in adempimento di obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti.

Detti soggetti appartengono alle seguenti categorie:

- a) autorità pubbliche e organi di vigilanza e controllo connessi alla prestazione dei servizi erogati da Arno Energia ovvero quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative anche in ordine all'applicazione delle agevolazioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità relativamente ai servizi offerti; soggetti pubblici che attestano la validità degli attributi identificativi che consentono la verifica dei documenti d'identità;
- b) soggetti che svolgono per conto di Arno Energia compiti di natura tecnica o organizzativa; soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei Servizi per la Clientela; soggetti che forniscono servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica di Arno Energia; soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni al Cliente; soggetti che svolgono attività di assistenza alla Clientela (es. call center etc.); soggetti che svolgono attività di archiviazione e conservazione; studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza; soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Arno Energia anche nell'interesse dei propri Clienti e utenti; società di factoring, istituti di credito o bancari e società emittenti carte di credito; compagnie assicurative; intermediari finanziari; altri operatori del settore energia e dei servizi di dispacciamento dell'energia elettrica e del gas per la gestione dei relativi rapporti;

- c) società esterne, anche estere, che operano nel settore dell'erogazione di servizi di analisi ed elaborazione dei dati di consumo e di servizi digitali di monitoraggio dei consumi;
- d) società esterne, anche estere, che operano nel settore delle informazioni commerciali e/o creditizie e del recupero credito, società che operano per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, prevenzione e controllo delle frodi e di tutela del credito, soggetti che operino per la verifica e la prevenzione dei furti d'identità nonché società terze in caso di cessione dei crediti;
- e) società del gruppo Arno Energia S.p.A., controllanti, controllate e collegate per finalità amministrativo-contabili di gestione e controllo ovvero a società esterne nell'ambito di modifiche degli assetti societari quali fusioni, cessioni di azienda o di ramo di azienda.

I soggetti qui indicati trattano i dati personali come autonomi Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili esterni al trattamento ai sensi art. 28 del GDPR.

Tutti i dipendenti, agenti, collaboratori e/o ogni altra "persona fisica", ex art. 29 del GDPR e art. 2 quaterdecies del Codice, che autorizzati al trattamento svolgono la propria attività sulla base delle istruzioni ricevute da Arno Energia sono nominati "Incaricati del trattamento". Agli Incaricati o ai Responsabili, eventualmente designati, Arno Energia impartisce adeguate istruzioni operative, con particolare riferimento al rispetto e/o all'adozione delle misure di sicurezza adeguate, al fine di poter garantire la riservatezza, la disponibilità, la protezione e l'integrità dei dati.

## 9. SICUREZZA DEI DATI RACCOLTI

Arno Energia garantisce che la riservatezza, la disponibilità, la protezione e l'integrità dei dati saranno tutelate mediante adeguate misure di protezione, in base a quanto disposto dagli artt. 25, 32, 33, 34, 35 e 36 del GDPR, al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

In riferimento agli aspetti di protezione dei dati personali il cliente può, ai sensi dell'art. 33 del GDPR, segnalare a Arno Energia eventuali circostanze o eventi dai quali possa discendere una potenziale violazione dei dati personali (c.d. data breach) al fine di consentire una immediata valutazione e l'adozione di azioni volte a contrastare tale evento inviando una comunicazione a [privacy@arnoenergia.it](mailto:privacy@arnoenergia.it) o contattando telefonicamente il nostro Servizio Clienti. Le misure adottate da Arno Energia non esimono il Cliente dal prestare la necessaria attenzione all'utilizzo, ove richiesto, di password/PIN di complessità adeguata, che dovrà aggiornare periodicamente, soprattutto nel caso tema siano stati violati/conosciuti da terzi, nonché custodirli con attenzione e renderli inaccessibili a terzi, al fine di evitarne usi impropri e non autorizzati.

## 10. ESISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO, COMPRESA LA PROFILAZIONE

Arno Energia S.r.l. non adotta alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, del Regolamento Ue 2016/679.

## 11. DIRITTI DELL'INTERESSATO

In ogni momento, Lei potrà esercitare, ai sensi degli articoli dal 15 al 22 del Regolamento UE n. 2016/679, il diritto di:

- a) chiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali;
- b) ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione;

- c) ottenere la rettifica e la cancellazione dei dati;
- d) ottenere la limitazione del trattamento;
- e) ottenere la portabilità dei dati, ossia riceverli da un titolare del trattamento, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti;
- f) opporsi al trattamento in qualsiasi momento;
- g) opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione;
- h) chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi ove concesso o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;
- i) proporre reclamo a un'autorità di controllo.

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del GDPR). L'apposita istanza è presentata scrivendo a Arno Energia S.r.l., Piazza Vittorio Veneto, 1 – 50123 Firenze (FI); o inviando una Email a: [privacy@arnoenergia.it](mailto:privacy@arnoenergia.it)

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo al Garante quale autorità di controllo secondo le procedure previste dall'Autorità stessa.

## 12. CONSENSO DELL'INTERESSATO AL TRATTAMENTO DEI PROPRI DATI PERSONALI

Il sottoscritto \_\_\_\_\_, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679, esprime il proprio consenso:

al trattamento dei propri dati personali, ai fini dell'erogazione del servizio da parte di Arno Energia S.r.l. per il trattamento necessario allo svolgimento delle operazioni indicate nel rapporto contrattuale o di servizio di cui questo documento fa parte integrante ed in particolare per le finalità illustrate al paragrafo 4 capi da a) a h) del presente documento.

do il consenso

nego il consenso

al trattamento dei propri dati personali ai fini dell'espletamento delle attività di marketing da parte di Arno Energia illustrate al paragrafo 4 capo i) del presente documento.

do il consenso

nego il consenso

al trattamento dei propri dati personali ai fini dell'espletamento delle attività di marketing da parte dei partner commerciali di Arno Energia illustrate al paragrafo 4 capo j) del presente documento.

do il consenso

nego il consenso

al trattamento dei propri dati personali per la rilevazione delle preferenze di consumo e analisi degli stessi da parte di Arno Energia illustrate al paragrafo 4 capo k) del presente documento.

do il consenso

nego il consenso

Firenze,

L'interessato  
(firma leggibile)