

## INFORMATIVA PRIVACY

UNICA S.p.A, con sede legale in Via Medina, 40 - 80122 Napoli 8 (NA), CF e P.IVA 07881061217, in qualità di titolare del trattamento (di seguito, "Unica" o "Titolare"), rilascia ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 (in seguito, "GDPR"), la presente informativa ai soggetti, quali prospect, clienti, fornitori ecc., titolari di dati personali trattati dal Titolare per le finalità e con le modalità di seguito indicate.

### Principi applicati al trattamento

I dati personali verranno raccolti e trattati, responsabilmente, nel rispetto della normativa vigente e, dunque, in ossequio dei principi di correttezza, liceità e trasparenza e nel rispetto dei diritti dell'Interessato, in modo da garantire l'esattezza, la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. Il trattamento a cui saranno sottoposti i dati verrà svolto, per le finalità determinate nella presente Informativa e limitatamente ad esse. Il trattamento e la conservazione saranno effettuati per il tempo strettamente necessario al perseguimento delle suddette finalità e comunque non oltre i termini previsti dalla normativa vigente.

### Fonti del trattamento

I dati personali oggetto di trattamento sono raccolti da Unica direttamente dall'Interessato in fase di: i) elaborazione di preventivi, contrattualizzazione del Cliente, ii) richieste di informazione commerciale da parte dell'interessato, iii) estrazione da banche dati di Unica o di soggetti terzi, pubblici o privati, quali a titolo esemplificativo Distributori Locali, Centrali Rischi, Acquirente Unico, ecc., iv) Fornitori di servizi a cui l'Interessato ha fornito esplicito consenso, v) compilazione di form di adesione a concorsi e, più in generale, a campagne pubblicitarie e/o promozionali, vi) evasione di specifiche richieste dell'Interessato, vii) cookies necessari e facoltativi se fornito specifico consenso.

### Base giuridica del trattamento

Le basi giuridiche su cui si base il trattamento dei dati da parte del Titolare sono le seguenti:

1. Consenso dell'Interessato;
2. Esecuzione del contratto;
3. Necessità di adempiere ad obbligo di legge;
4. Legittimo interesse del Titolare.

### Finalità del trattamento

Di seguito vengono indicate, in via esemplificativa e non esaustiva, le attività sottese al perseguimento delle finalità per cui i dati sono raccolti e trattati:

1) Consenso dell'interessato, di cui all'art. 6, par. 1, lett. a) del GDPR: a. Per finalità connesse, accessorie e/o strumentali a consentire la partecipazione dell'Interessato a manifestazioni a premio e, più in generale, a campagne pubblicitarie e/o promozionali volte a favorire la conoscenza o la vendita di prodotti e servizi di Unica o di terze Parti ("Operazioni pubblicitarie"), i dati sono trattati per gestire la registrazione dell'Interessato all'Operazione pubblicitaria a cui ha aderito, per l'estrazione, riconoscimento e assegnazione di premi o sconti promessi, per l'invio di comunicazioni di varia natura attinenti all'Operazione pubblicitaria a cui ha aderito l'Interessato, per l'analisi sull'andamento delle Operazione pubblicitarie. Il conferimento dei dati per tali finalità di trattamento è facoltativo, ma la mancanza di alcuni o tutti i dati personali necessari a tali finalità, potrebbe non consentire la partecipazione dell'Interessato alla all'Operazione pubblicitaria. b. Per finalità connesse, accessorie e/o strumentali allo svolgimento di campagne di informazione commerciale, di invio di materiale pubblicitario e/o di marketing diretto, il trattamento dei dati potrà essere eseguito mediante l'invio di materiale pubblicitario/informativo/promozionale e/o di inviti per la partecipazione a iniziative o eventi, effettuato attraverso posta cartacea e/o tramite chiamata di operatore, ovvero mediante sistemi "automatizzati" (a titolo esemplificativo, invio di SMS, MMS, chiamate telefoniche senza l'intervento dell'operatore, via email, fax, applicazioni interattive), ai sensi dell'art. 130, commi 1 e 2 del D.lgs. 196/2003 e s.m.i. ("Codice Privacy"). Tali attività potranno riguardare i Servizi di Unica o dei suoi partners commerciali. Il consenso al trattamento dei dati personali per tali finalità è facoltativo e potrà essere revocato in ogni momento dall'Interessato. Resta peraltro ferma la disposizione di cui all'art. 130, comma 4, del Codice Privacy, pertanto Unica potrà inviare comunicazioni commerciali relative a servizi e/o prodotti analoghi a quelli già forniti al Cliente, utilizzando i recapiti forniti dall'Interessato e alle quali egli potrà opporsi con le modalità indicate nella presente informativa. c. Per finalità connesse, accessorie e/o strumentali alla profilazione comportamentale i dati sono raccolti, trattati ed elaborati per individuare preferenze, abitudini, interessi, scelte e propensioni al consumo dell'Interessato, ai fini pubblicitari e al fine di adeguare le offerte alle Sue esigenze e proporre servizi quanto più personalizzati. I dati sono raccolti presso l'Interessato e/o automaticamente, anche mediante processi interamente automatizzati se fornito esplicito consenso in tal senso da parte dell'Interessato, tramite l'utilizzo di cookie e altre tecnologie

similari. Il conferimento dei dati per tali finalità è facoltativo e potrà essere revocato in ogni momento dall'Interessato; d. per lo svolgimento di attività marketing diretto da parte di terzi Partners Commerciali che, previa cessione di Unica a fronte di un consenso specifico, in qualità di autonomi titolari del trattamento, tratteranno i dati personali dell'Interessato per proprie finalità e potranno contattarlo secondo le modalità e i termini resi all'interno dell'informativa sul trattamento da parte dei Partner Commerciali, in qualità di autonomi titolari del trattamento. Il consenso al trattamento dei dati personali per tali finalità è facoltativo e potrà essere revocato in ogni momento dall'Interessato.

2) Esecuzione del contratto di cui all'art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR: a. Per le finalità connesse, accessorie e/o strumentali all'esecuzione del contratto di cui l'Interessato è parte, i dati sono trattati per formulare preventivi, configurare offerte commerciali e per la fornitura dei beni e servizi richiesti. Più in generale, i dati saranno trattati per la gestione dell'intero rapporto contrattuale, incluse: i) attività precontrattuali (ad esempio: analisi, preventivi, stime di consumi, richieste di switching, di voltura delle utenze ecc.); ii) attività amministrative, gestionali, contabili e/o tecniche (ad esempio: fatturazione, bilanci, gestione delle richieste e dei reclami provenienti dal cliente e dei contenziosi eventualmente instauratisi, tutela ed eventuale recupero del credito, prestazioni di natura tecnica, ecc.); iii) comunicazioni di servizio, relative ai servizi e ai prodotti forniti; iv) attività di logistica e provisioning (ad esempio: data entry, attivazione, erogazione, consegna e assistenza relativa a beni e servizi eventualmente forniti ecc); v) attività connesse all'adempimento, in generale, degli obblighi derivanti dal contratto, dalla normativa vigente, ordini e/o richieste provenienti da Autorità pubbliche e regolamentari. I dati personali raccolti per la fornitura dell'energia elettrica sono utilizzati, in base alla tipologia di cliente domestico residente, anche ai fini dell'individuazione dell'intestatario del canone di abbonamento e del relativo addebito contestuale alla bolletta, che, in caso di cliente domestico residente, avverrà senza ulteriori verifiche sulla residenza. b. In caso di trattamento dei dati per finalità connesse, accessorie e/o strumentali alla fornitura di servizi di assistenza e manutenzione i dati dei clienti saranno comunicati da Unica o dai propri Fornitori anche a terze parti (a titolo esemplificativo e non esaustivo: centri di assistenza tecnica, produttori, installatori, magazzini ecc.) per garantire l'esecuzione delle prestazioni contrattuali. Il conferimento dei dati per tali finalità di trattamento è facoltativo ma necessario ai fini della conclusione del contratto e della conseguente erogazione dei Servizi, pertanto, l'assenza di alcuni o tutti i dati personali necessari a tali finalità, potrebbe non consentire la conclusione del contratto e completa prestazione dei Servizi ovvero il proseguimento della loro erogazione. c. Per le finalità connesse, accessorie e/o strumentali al monitoraggio delle relazioni con il Cliente e al controllo dei rischi di credito e frodi connesse ai servizi prestati, i dati dell'Interessato relativi a eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e dati camerali e di bilancio sono raccolti da archivi e/o registri pubblici anche tramite società autorizzate e trattati esclusivamente ai fini della verifica di affidabilità creditizia del Cliente a tutela delle ragioni di credito del Titolare e ai fini del preventivo Credit Check sul cliente per valutare l'adesione di Unica alle proposte contrattuali dell'Interessato. A tal fine Unica si riserva il diritto di trattare i dati storici relativi ai punti di fornitura su cui attivare i propri servizi e di analizzare i dati utili a verificare la puntualità nei pagamenti dei servizi forniti, anche dai precedenti gestori.

3) Obblighi di legge cui è soggetta Unica, di cui all'art. 6, par. 1, lett. c) del GDPR: Per finalità connesse, accessorie e/o strumentali all'adempimento di obblighi previsti dalla normativa nazionale e/o comunitaria, nonché da provvedimenti, ordini e/o richieste adottati dalle Autorità Pubbliche e Forze Armate a ciò legittimate, nonché per finalità connesse alla tutela dell'ordine pubblico, all'accertamento e repressione dei reati, i dati dell'Interessato potrebbero essere raccolti e trattati per ottemperare agli obblighi previsti. In relazione a tali finalità il cliente potrebbe ricevere, anche in deroga alla normativa vigente in materia di tutela della privacy, SMS "istituzionali", i quali potranno essere inviati in casi eccezionali o di emergenza, legati a disastri, calamità naturali o altre situazioni di pericolo grave ed imminente per la popolazione. Il conferimento dei dati per tali finalità è obbligatorio per legge.

4) Interesse legittimo di Unica di cui all'art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR: Per finalità connesse, accessorie e/o strumentali allo svolgimento di sondaggi, ricerche statistiche e di mercato, i dati dell'Interessato sono raccolti, trattati, conservati e analizzati allo scopo di conoscere e valutare il parere ed il grado di soddisfazione dell'Interessato relativamente ai servizi forniti (cd. "Customer Satisfaction"), per verificare la corrispondenza della domanda attuale e potenziale e dell'offerta di beni e servizi, per acquisire informazioni rilevanti per le decisioni aziendali in tema di prodotti, distribuzione, efficacia della pubblicità e delle tecniche promozionali. Tali attività potranno essere svolte direttamente da Unica o attraverso l'ausilio di Terze Parti. Il conferimento dei dati per tali finalità è facoltativo e potrà essere revocato in ogni momento dall'Interessato.

## **Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati e che possono venire a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati**

I dati personali degli interessati, potranno essere raccolti da responsabili all'uopo nominati e/o comunicati a responsabili all'uopo nominati per l'espletamento delle finalità sopra descritte. Unica potrebbe comunicare, in Italia ed eventualmente anche all'estero, compresi Paesi non appartenenti all'Unione Europea che abbiano garantito un livello adeguato di

protezione dei dati personali basato su una decisione di adeguatezza oppure basato su clausole standard, opportunamente inserite nel contratto tra le parti, definite dalla Commissione Europea o su Binding Corporate Rules (cd."BCR"), i dati personali dell'Interessato a enti pubblici o soggetti privati, persone fisiche o giuridiche, che appartengono ad una delle seguenti categorie: soggetti cui la facoltà di accesso a tali dati è riconosciuta in forza di provvedimenti normativi e regolamentari (Distributori locali, Terna, GSE, Acquirente unico ecc.); collaboratori, dipendenti, agenti e fornitori, nell'ambito delle relative mansioni e/o di eventuali obblighi contrattuali con loro; società di factoring, società di recupero credito, società di assicurazione del credito; produttori, distributori, fornitori e/o concedenti le licenze d'uso dei servizi/prodotti forniti, esclusivamente quando la comunicazione risulti necessaria all'utilizzo da parte dell'interessato dei servizi/prodotti acquisiti; uffici postali, spedizionieri, corrieri e soggetti che si occupano dell'invio di logistica; fornitori di servizi di Unified Messaging via Internet, quando l'invio di lettere e comunicazioni agli Interessati, inerenti le finalità del trattamento, avvengano tramite questo canale; persone fisiche o giuridiche, pubbliche e/o private (studi di consulenza legale, amministrativa e fiscale, Uffici Giudiziari, Camere di Commercio, Camere ed Uffici del Lavoro, ecc.), quando la comunicazione risulti necessaria o funzionale allo svolgimento delle finalità sopra illustrate; società controllanti, controllate o comunque collegate a Unica; soggetti terzi che svolgono per conto di Unica, in forza di un contratto: attività di consulenza, attività di back office e customer care necessarie e/o conseguenti all'espletamento del servizio richiesto dall'Interessato o per il miglioramento dei servizi offerti al cliente; istituti bancari e società emittenti carte di credito per la gestione d'incassi e pagamenti derivanti dall'esecuzione dei contratti; autorità, organismi di vigilanza e forze armate; società di dispacciamento e vendita di energia elettrica e gas. I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate tratteranno i dati personali dell'Interessato come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili del trattamento o Incaricati, se appositamente nominati da Unica. Al fine di garantire il rispetto dei principi di cui alla presente Informativa e ridurre il rischio di violazioni, ai Responsabili ed agli Incaricati del trattamento eventualmente designati, Unica impartisce adeguate istruzioni operative, sulle modalità di trattamento e di conservazione dei dati, nonché sull'adozione di adeguate misure di sicurezza, tese a garantire riservatezza e sicurezza dei dati trattati da Unica.

## Le modalità del trattamento e tempi di conservazione

Il trattamento dei dati sarà effettuato, oltre che con strumenti manuali e cartacei anche con l'ausilio di strumenti elettronici e/o automatizzati se espresso specifico consenso, ai quali possono accedere esclusivamente i soggetti incaricati secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Salvo esplicito consenso dell'Interessato, Unica non utilizza processi decisionali interamente automatizzati che possano produrre effetti giuridici per l'Interessato. In ogni caso i dati personali saranno trattati esclusivamente per il perseguimento delle finalità indicate nella presente informativa, per soddisfare le richieste degli interessati, secondo i principi indicati nel paragrafo I e in modo da garantire la sicurezza del trattamento mediante adeguate misure di protezione volte a eliminare o ridurre il rischio di violazione dei dati trattati. I dati personali saranno conservati, in formato cartaceo e/o elettronico, per il tempo strettamente necessario al perseguimento delle finalità per le quali i dati sono stati raccolti e, comunque, non oltre i termini previsti dalla normativa vigente, nello specifico:

- 10 anni dalla data di cessazione del contratto, per finalità amministrative e/o per dare esecuzione ad obblighi previsti dalla legge vigente e/o dal contratto;
- 24 mesi dalla data di registrazione del dato per le finalità di marketing diretto, salvo quanto stabilito dalla normativa in materia di Telemarketing;
- 12 mesi dalla data di registrazione del dato per le finalità di profilazione.

Nel caso di contenzioso giudiziale, i dati personali saranno conservati per tutta la durata dello stesso, fino all'esaurimento dei termini di esperibilità delle azioni di impugnazione. Decorso i termini di conservazione sopra indicati, i dati personali saranno distrutti o resi anonimi, compatibilmente con le procedure tecniche di cancellazione e backup. Per la sola registrazione delle telefonate che vengono effettuate per le sole chiamate in ingresso al customer care con lo scopo di migliorare la qualità del servizio offerto, la registrazione delle chiamate sarà conservata per 4 mesi dal momento della registrazione.

## Diritti dell'interessato

Ai sensi della normativa vigente, l'interessato può: -ottenere, in ogni momento, informazioni circa: l'esistenza presso il titolare dei propri dati personali e la tipologia, l'origine degli stessi, le finalità e le modalità di trattamento, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali, il periodo di conservazione dei dati, l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo, l'esistenza di processi decisionali automatizzati e informazione sulle logiche utilizzate e le relative conseguenze. - qualora i dati personali siano trasferiti a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale, l'interessato ha il diritto di essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate ai sensi dell'articolo 46 relative al trasferimento. - richiedere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la limitazione del trattamento dei dati nel caso ricorra una delle condizioni previste all'articolo 18 del

GDPR, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati personali, trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti e/o successivamente trattati. - opporsi, in tutto o in parte, al trattamento dei dati personali che lo riguardano per finalità di marketing o per i trattamenti basati su legittimo interesse, nel caso di opposizione ai trattamenti basati sul legittimo interesse, il titolare potrà continuare a trattare i dati se dimostrerà l'esistenza di motivi legittimi cogenti che prevalgono sugli interessi i diritti e le libertà dell'interessato. Ogni Interessato ha altresì il diritto di: - revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare le liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca senza alcuna conseguenza negativa se non l'impossibilità per Unica di apportare miglioramenti ai servizi e comunicare aggiornamenti commerciali di interesse dell'Interessato. - ricevere i propri dati personali, forniti consapevolmente ed attivamente o attraverso la fruizione del servizio, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e di trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti - proporre reclamo presso l'Autorità di Controllo in Italia. La richiesta dovrà essere presentata, senza formalità, scrivendo a [privacy@unicaspa.it](mailto:privacy@unicaspa.it), ovvero inviando comunicazione scritta preferibilmente mediante lettera raccomandata a/r indirizzata alla sede legale di Unica, la quale provvederà a fornire idoneo riscontro senza ritardo e, comunque, non oltre 30 giorni dalla ricezione della richiesta. Eventuali richieste di aggiornamento, rettifica e cancellazione dei dati trattati da terze parti che operano quali autonomi Titolari del Trattamento dovranno essere rivolte direttamente a tali terze parti.

### **Titolare del trattamento dei dati personali**

Il Titolare del trattamento dei dati personali è:

Unica S.p.a.

VIA MEDINA, 40

80133 NAPOLI

P.I.- 07881061217.- N.REG.IMP. NAPOLI -NA 916760

[privacy@unicaspa.it](mailto:privacy@unicaspa.it)

Ultimo aggiornamento: aprile 2024