

INFORMATIVA SUI DIRITTI DEGLI INTERESSATI

Articoli da 15 a 22 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e disposizioni del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 come modificato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101

Documento reso disponibile al pubblico ai sensi degli artt. 12, 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679. Ultimo aggiornamento:
17/07/2026 — Versione [1.0].

1. Oggetto e finalità della presente informativa

ESTRA ENERGIE S.r.l. (di seguito anche il "Titolare" o la "Società") riconosce nella tutela dei dati personali un principio fondamentale della propria attività e assicura a ogni interessato l'esercizio effettivo, agevole e gratuito dei diritti riconosciuti dal Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "GDPR" o "Regolamento") e dal D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018 (di seguito "Codice Privacy").

La presente informativa descrive, in modo unitario e trasparente, quali diritti spettano all'interessato, in quali casi possono essere esercitati, con quali modalità e canali la richiesta può essere presentata, entro quali termini e in quale forma il Titolare fornisce riscontro, quali limitazioni possono legittimamente operare e quali strumenti di tutela sono attivabili nei confronti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali e dell'Autorità giudiziaria.

Essa integra — e non sostituisce — le singole informative rese ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR in relazione a ciascuno specifico trattamento (contratti di fornitura, preventivazione, assistenza clienti, reclami e segnalazioni, whistleblowing, videosorveglianza, selezione del personale, gestione fornitori, comunicazioni commerciali, navigazione sul sito web e sulle app). In caso di divergenza, prevale la disciplina di dettaglio contenuta nell'informativa specifica del singolo trattamento, ferma restando l'applicazione della presente informativa quanto alle modalità di esercizio dei diritti.

2. Ambito soggettivo: chi può esercitare i diritti

I diritti descritti nella presente informativa spettano a ogni persona fisica identificata o identificabile i cui dati personali siano trattati dal Titolare, a qualsiasi titolo e indipendentemente dalla sussistenza o dalla persistenza di un rapporto contrattuale. A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- clienti e utenti finali, domestici e non domestici, titolari di contratti di fornitura di energia elettrica, gas naturale, servizi energetici e servizi connessi;
- ex clienti, per il periodo di conservazione dei dati successivo alla cessazione del rapporto;
- potenziali clienti e soggetti che abbiano richiesto preventivi, informazioni o abbiano partecipato a iniziative promozionali;
- legali rappresentanti, referenti, amministratori, soci e persone fisiche di contatto di clienti e fornitori persone giuridiche;
- reclamanti e segnalanti, ivi compresi i segnalanti ai sensi del D.Lgs. 24/2023 (whistleblowing), per i quali operano le ulteriori e specifiche tutele di riservatezza previste dalla relativa disciplina;
- fornitori, appaltatori, subappaltatori, consulenti e loro collaboratori;
- candidati, dipendenti, ex dipendenti, somministrati, tirocinanti e collaboratori;

Estra Energie S.r.l.

Società a socio unico soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte di E.S.T.R.A. S.p.A. Energia Servizi Territorio Ambiente
Capitale Sociale € 17.438.212,00 i.v. - Numero di iscrizione al Registro Imprese di Siena (SI), P.IVA e C.F. 01219980529 - R.E.A. 130079
www.estra.it - estraenergie@estraenergie.it - estraenergie@cert.estraspas.it

Sede legale
Viale Toselli, 9/A - 53100 Siena
Tel. 0577 264511
Fax 0577 46473

Sede amministrativa
Via U. Panziera, 16 - 59100 Prato
Tel. 0574 872
Fax 0574 872511

Sede operativa
Via Igino Cocchi, 14 - 52100 Arezzo
Tel. 0575 9341
Fax 0575 381156

- visitatori delle sedi e soggetti ripresi da impianti di videosorveglianza;
- utenti dei siti web, delle applicazioni, dell'area clienti e dei canali social del Titolare;
- interlocutori del servizio clienti, anche telefonico, le cui conversazioni siano registrate;
- soggetti i cui dati siano acquisiti presso terzi (ad esempio Sistema Informativo Integrato, distributori locali, precedenti venditori, banche dati commerciali, agenzie di informazioni commerciali e credito).

I diritti sono riconosciuti alla persona fisica; non spettano, in quanto tali, alle persone giuridiche, agli enti e alle associazioni, salvo per i dati riferibili alle persone fisiche che ne fanno parte.

2.1 Diritti riferiti a persone decedute

Ai sensi dell'art. 2-terdecies del Codice Privacy, i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del GDPR riferiti ai dati personali di persone decedute possono essere esercitati da chi ha un interesse proprio, o agisce a tutela dell'interessato in qualità di suo mandatario, o per ragioni familiari meritevoli di protezione. L'esercizio di tali diritti non è ammesso nei casi previsti dalla legge o quando l'interessato lo abbia espressamente vietato con dichiarazione scritta presentata al Titolare, fermo restando che tale divieto non può produrre effetti pregiudizievoli per l'esercizio da parte dei terzi dei diritti patrimoniali derivanti dalla morte dell'interessato né del diritto di difendere in giudizio i propri interessi.

2.2 Minori e soggetti rappresentati

Per gli interessati di età inferiore ai quattordici anni, ai sensi dell'art. 2-quinquies del Codice Privacy in relazione ai servizi della società dell'informazione, e in ogni caso per i minori privi di autonoma capacità, i diritti sono esercitati da chi esercita la responsabilità genitoriale, dal tutore o dall'amministratore di sostegno, con allegazione della documentazione idonea a comprovare la qualità dichiarata.

3. Titolare del trattamento, Gruppo e Responsabile della protezione dei dati

3.1 Titolare del trattamento

Titolare del trattamento	ESTRA ENERGIE S.r.l.
Sede legale	Viale Toselli n. 9/A — 53100 Siena (SI)
Recapito ordinario per l'esercizio dei diritti	estraenergie@estraenergie.it
Posta elettronica certificata	estraenergie@cert.estraspa.it
Posta ordinaria	ESTRA ENERGIE S.r.l. — Riscontro istanze privacy — Via Ugo Panziera, 16 - 59100 Prato
Numero servizio clienti	0574872

3.2 Società del Gruppo

ESTRA ENERGIE S.r.l. appartiene al Gruppo Estra. Le società del Gruppo operano, a seconda dei casi, quali autonomi titolari del trattamento, quali contitolari ai sensi dell'art. 26 del GDPR ovvero quali responsabili del trattamento designati ai sensi dell'art. 28 del GDPR, secondo quanto specificato nelle informative rese per i singoli trattamenti.

Al fine di agevolare l'interessato, la richiesta di esercizio dei diritti indirizzata a uno qualsiasi dei recapiti indicati nella presente informativa è presa in carico e, ove necessario, trasmessa senza ritardo alla società del Gruppo competente,

con contestuale comunicazione all'interessato del soggetto che fornirà il riscontro. Ove il trattamento sia svolto in regime di contitolarità, l'interessato può esercitare i propri diritti nei confronti di e contro ciascuno dei contitolari, ai sensi dell'art. 26, par. 3, del GDPR, a prescindere dai contenuti dell'accordo di contitolarità, il cui contenuto essenziale è reso disponibile all'interessato su richiesta.

Nota redazionale: inserire in questo punto l'elenco aggiornato delle società del Gruppo Estra interessate (denominazione, sede legale, codice fiscale e recapito privacy), ovvero il rinvio alla pagina istituzionale che lo riporta.

3.3 Responsabile della protezione dei dati (DPO / RPD)

Il Titolare ha designato il Responsabile della protezione dei dati ai sensi degli artt. 37 e seguenti del GDPR. Ai sensi dell'art. 38, par. 4, del GDPR, l'interessato può contattare il Responsabile della protezione dei dati per tutte le questioni relative al trattamento dei propri dati personali e all'esercizio dei propri diritti.

Responsabile della protezione dei dati	Dr. Giampaolo Rachini
Posta elettronica	dpo@estraspa.it
Posta elettronica certificata	estraenergie@cert.estraspa.it
Posta ordinaria	Alla c.a. del Responsabile della protezione dei dati — Via Guido Monaco, 41 – 52100 Arezzo

I contatti con il Responsabile della protezione dei dati sono coperti dall'obbligo di segretezza o riservatezza previsto dall'art. 38, par. 5, del GDPR.

4. Quadro riepilogativo dei diritti

La tabella che segue riporta, in forma sintetica, i diritti riconosciuti all'interessato e i relativi presupposti. La descrizione analitica è contenuta nei paragrafi successivi.

Diritto	Riferimento	Presupposti essenziali
Accesso	Art. 15 GDPR	Sempre esercitabile; comprende la conferma del trattamento, le informazioni sul trattamento e la copia dei dati.
Rettifica e integrazione	Art. 16 GDPR	Dati inesatti o incompleti, tenuto conto delle finalità del trattamento.
Cancellazione ("diritto all'oblio")	Art. 17 GDPR	Ricorrenza di una delle ipotesi del par. 1 e assenza delle esclusioni del par. 3.
Limitazione del trattamento	Art. 18 GDPR	Contestazione dell'esattezza, trattamento illecito, necessità per la difesa in giudizio, opposizione pendente.
Notifica ai destinatari	Art. 19 GDPR	Obbligo del Titolare a fronte di rettifica, cancellazione o limitazione, salvo impossibilità o sforzo sproporzionato.
Portabilità dei dati	Art. 20 GDPR	Trattamento basato su consenso o contratto ed effettuato con mezzi automatizzati; dati forniti dall'interessato.
Opposizione	Art. 21 GDPR	Trattamento fondato su legittimo interesse o interesse pubblico; opposizione incondizionata per il marketing diretto.

Diritto	Riferimento	Presupposti essenziali
Processo decisionale automatizzato e profilazione	Art. 22 GDPR	Decisione basata unicamente su trattamento automatizzato che produce effetti giuridici o incide significativamente.
Revoca del consenso	Art. 7, par. 3, GDPR	Sempre, quando il trattamento è fondato sul consenso; senza pregiudizio della liceità del trattamento anteriore.
Informazione in caso di violazione dei dati	Art. 34 GDPR	Violazione che presenti un rischio elevato per i diritti e le libertà dell'interessato.
Reclamo all'Autorità di controllo	Art. 77 GDPR; artt. 140-bis ss. Codice	Presunta violazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali.
Ricorso giurisdizionale e risarcimento	Artt. 79 e 82 GDPR; art. 152 Codice	Tutela dinanzi all'Autorità giudiziaria ordinaria; risarcimento del danno materiale o immateriale.

5. I diritti dell'interessato in dettaglio

5.1 Diritto di accesso (art. 15 GDPR)

L'interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni:

- le finalità del trattamento;
- le categorie di dati personali trattati;
- i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di Paesi terzi o organizzazioni internazionali;
- il periodo di conservazione previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinarlo;
- l'esistenza del diritto di chiedere la rettifica, la cancellazione, la limitazione del trattamento o di opporsi al trattamento;
- il diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo;
- l'origine dei dati, qualora essi non siano stati raccolti presso l'interessato;
- l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, e, in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché sull'importanza e sulle conseguenze previste di tale trattamento;
- le garanzie adeguate adottate ai sensi dell'art. 46 del GDPR, in caso di trasferimento dei dati verso Paesi terzi o organizzazioni internazionali.

Il Titolare fornisce una copia dei dati personali oggetto di trattamento. In caso di ulteriori copie richieste dall'interessato, il Titolare può addebitare un contributo spese ragionevole basato sui costi amministrativi effettivamente sostenuti, comunicandone preventivamente l'importo. Se la richiesta è presentata mediante mezzi elettronici, e salvo indicazione diversa dell'interessato, le informazioni sono fornite in un formato elettronico di uso comune.

Ai sensi dell'art. 15, par. 4, del GDPR, il diritto di ottenere copia non deve ledere i diritti e le libertà altrui: pertanto, ove i documenti richiesti contengano dati di terzi, il Titolare provvede all'oscuramento delle informazioni non riferibili all'interessato. Il diritto di accesso, inoltre, non si estende ai documenti in quanto tali né a informazioni che non costituiscono dati personali, quali analisi interne, valutazioni di natura strategica o segreti aziendali, salvo che la loro comunicazione sia necessaria per rendere intelligibili i dati riferiti all'interessato.

5.2 Diritto di rettifica e integrazione (art. 16 GDPR)

L'interessato ha il diritto di ottenere senza ingiustificato ritardo la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano nonché, tenuto conto delle finalità del trattamento, l'integrazione dei dati incompleti, anche mediante una dichiarazione integrativa. La richiesta deve indicare il dato da correggere e il dato corretto, corredata — ove necessario — della documentazione idonea a comprovarne l'esattezza (ad esempio documento di identità, certificazione anagrafica, visura camerale, documentazione catastale o tecnica per i dati relativi al punto di fornitura).

Con riferimento ai dati identificativi del punto di prelievo o di riconsegna, ai dati di misura e ai dati acquisiti tramite il Sistema Informativo Integrato, il Titolare, ove la rettifica dipenda da soggetti terzi della filiera (distributore locale, Acquirente Unico, precedente venditore), attiva senza ritardo le procedure previste dalla regolazione ARERA, dandone informazione all'interessato.

5.3 Diritto alla cancellazione — "diritto all'oblio" (art. 17 GDPR)

L'interessato ha il diritto di ottenere la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo qualora ricorra uno dei seguenti motivi:

- i dati non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati;
- l'interessato revoca il consenso su cui si basa il trattamento e non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento;
- l'interessato si oppone al trattamento ai sensi dell'art. 21, par. 1, e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente, oppure si oppone ai sensi dell'art. 21, par. 2, in materia di marketing diretto;
- i dati sono stati trattati illecitamente;
- i dati devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro;
- i dati sono stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione a un minore.

Il diritto alla cancellazione non trova applicazione, ai sensi dell'art. 17, par. 3, del GDPR, nella misura in cui il trattamento sia necessario per l'esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione, per l'adempimento di un obbligo legale o per l'esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse, per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica, a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, ovvero per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Si segnala in particolare che il Titolare è tenuto alla conservazione dei dati contenuti nelle fatture, nelle scritture contabili e nella documentazione fiscale per i termini previsti dalla normativa civilistica e tributaria (in via generale dieci anni ai sensi dell'art. 2220 c.c.), nonché dei dati necessari alla gestione del contenzioso e al rispetto degli obblighi previsti dalla regolazione di settore e dalla normativa antiriciclaggio. In tali casi la richiesta di cancellazione non può essere accolta relativamente ai dati coperti da tali obblighi, dei quali il Titolare fornisce indicazione motivata; i dati non necessari sono comunque cancellati o resi anonimi.

5.4 Diritto di limitazione del trattamento (art. 18 GDPR)

L'interessato ha il diritto di ottenere la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:

- contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al Titolare per verificarne l'esattezza;
- il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati chiedendo invece che ne sia limitato l'utilizzo;
- i dati sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria, benché il Titolare non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento;

- l'interessato si è opposto al trattamento ai sensi dell'art. 21, par. 1, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare.

I dati personali oggetto di limitazione sono trattati, salvo che per la conservazione, soltanto con il consenso dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria, oppure per tutelare i diritti di un'altra persona fisica o giuridica o per motivi di interesse pubblico rilevante. L'interessato che abbia ottenuto la limitazione è informato dal Titolare prima che detta limitazione sia revocata.

5.5 Obbligo di notifica ai destinatari (art. 19 GDPR)

Il Titolare comunica a ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali le eventuali rettifiche, cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate, salvo che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato. Il Titolare comunica all'interessato, se questi lo richiede, i destinatari delle informazioni.

5.6 Diritto alla portabilità dei dati (art. 20 GDPR)

L'interessato ha il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano forniti al Titolare, e ha il diritto di trasmetterli a un altro titolare del trattamento senza impedimenti, nonché di ottenerne la trasmissione diretta da titolare a titolare, ove tecnicamente fattibile.

Il diritto opera esclusivamente quando ricorrono congiuntamente le seguenti condizioni: il trattamento si basa sul consenso dell'interessato o sull'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte; il trattamento è effettuato con mezzi automatizzati; i dati sono stati forniti dall'interessato, ivi compresi quelli generati dalla sua attività (ad esempio dati di consumo rilevati). Non rientrano nel perimetro del diritto i dati inferiti o derivati elaborati dal Titolare (ad esempio profilazioni, scoring, classificazioni commerciali). L'esercizio del diritto alla portabilità non pregiudica il diritto alla cancellazione né comporta di per sé la cessazione del trattamento, e non deve ledere i diritti e le libertà altrui.

Salvo diversa indicazione, il Titolare rende disponibili i dati in formato aperto e interoperabile (ad esempio CSV, XML o JSON).

5.7 Diritto di opposizione (art. 21 GDPR)

L'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano fondato sull'esecuzione di un compito di interesse pubblico o sul perseguimento del legittimo interesse del Titolare o di terzi, compresa la profilazione sulla stessa base giuridica. In tal caso il Titolare si astiene dal trattare ulteriormente i dati, salvo che dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato, oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Marketing diretto. Qualora i dati personali siano trattati per finalità di marketing diretto, ivi compresa la profilazione nella misura in cui sia connessa a tale marketing, l'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento e senza necessità di motivazione; a seguito dell'opposizione i dati non sono più oggetto di trattamento per tali finalità. L'opposizione può essere esercitata anche solo con riferimento a determinati canali di contatto (posta elettronica, SMS, sistemi automatizzati di chiamata, telefono con operatore, posta cartacea), fermo restando il diritto di opporsi integralmente.

Restano ferme le tutele previste dall'art. 130 del Codice Privacy e, con riferimento alle comunicazioni promozionali effettuate tramite operatore telefonico e posta cartacea, la facoltà di iscrizione al Registro Pubblico delle Opposizioni istituito ai sensi del D.P.R. 178/2010 e successive modificazioni, accessibile all'indirizzo www.registrodelleopposizioni.it. L'iscrizione al Registro comporta la revoca dei consensi precedentemente rilasciati per le finalità ivi indicate.

L'opposizione all'utilizzo dell'indirizzo di posta elettronica per l'invio di comunicazioni commerciali relative a prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti (cosiddetto soft spam, art. 130, comma 4, del Codice Privacy) può essere esercitata in occasione di ogni comunicazione, mediante il link di disiscrizione ivi contenuto o i canali indicati al paragrafo 6.

5.8 Processo decisionale automatizzato e profilazione (art. 22 GDPR)

L'interessato ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogamente significativo sulla sua persona, salvo che la decisione sia necessaria per la conclusione o l'esecuzione di un contratto, sia autorizzata dal diritto dell'Unione o dello Stato membro, ovvero si basi sul consenso esplicito dell'interessato.

Nei casi in cui tali decisioni siano ammesse, il Titolare attua misure appropriate per tutelare i diritti, le libertà e i legittimi interessi dell'interessato, il quale ha in ogni caso diritto di:

- ottenere l'intervento umano da parte del Titolare;
- esprimere la propria opinione;
- ottenere una spiegazione della decisione conseguita e delle informazioni significative sulla logica utilizzata;
- contestare la decisione.

Decisioni fondate unicamente su trattamenti automatizzati non sono adottate sulla base delle categorie particolari di dati di cui all'art. 9, par. 1, del GDPR, salvo il ricorrere delle condizioni di cui all'art. 22, par. 4.

Nota redazionale: qualora il Titolare adotti processi decisionali automatizzati (ad esempio scoring creditizio in fase di valutazione della richiesta di attivazione, algoritmi antifrode, modelli di propensione), inserire in questo punto la descrizione della logica utilizzata, dell'importanza e delle conseguenze previste del trattamento, in coerenza con quanto dichiarato nelle informative ex artt. 13 e 14.

5.9 Revoca del consenso (art. 7, par. 3, GDPR)

Ove il trattamento sia fondato sul consenso, l'interessato ha il diritto di revocarlo in qualsiasi momento. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca. Il consenso è revocato con la stessa facilità con la quale è stato accordato, mediante i canali indicati al paragrafo 6 ovvero, ove disponibili, mediante gli appositi strumenti presenti nell'area clienti o nelle comunicazioni ricevute.

Il consenso prestato per il trattamento dei dati relativi alla salute o di altre categorie particolari di dati, ove conferito nell'ambito della gestione di reclami, richieste di risarcimento o pratiche assimilate, può essere revocato con le medesime modalità; in tal caso il Titolare cessa il relativo trattamento salvo che i dati siano necessari per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

5.10 Informazione in caso di violazione dei dati personali (art. 34 GDPR)

Qualora una violazione dei dati personali sia suscettibile di presentare un rischio elevato per i diritti e le libertà dell'interessato, il Titolare la comunica all'interessato senza ingiustificato ritardo, con linguaggio semplice e chiaro, descrivendo la natura della violazione, i contatti presso cui ottenere maggiori informazioni, le probabili conseguenze e le misure adottate o di cui si propone l'adozione per porvi rimedio e attenuarne i possibili effetti negativi, salvo il ricorrere delle condizioni di esclusione previste dall'art. 34, par. 3.

6. Come esercitare i diritti: canali e contenuto della richiesta

6.1 Canali

La richiesta di esercizio dei diritti è libera nella forma e può essere presentata, senza oneri e senza formalità particolari, mediante uno dei seguenti canali:

- posta elettronica all'indirizzo estraenergie@estraenergie.it;
- posta elettronica all'indirizzo del Responsabile della protezione dei dati dpo@estraspa.it;
- posta elettronica certificata all'indirizzo: estraenergie@cert.estraspa.it;
- posta ordinaria o raccomandata A/R indirizzata a ESTRA ENERGIE S.r.l., Via Ugo Panziera, 16 - 59100 Prato, con l'indicazione "Esercizio dei diritti privacy";
- area clienti riservata, ove disponibile la relativa funzionalità;
- servizio clienti telefonico, con successiva formalizzazione scritta ove necessaria ai fini dell'identificazione.

La richiesta può essere presentata anche in lingua diversa dall'italiano, compatibilmente con le possibilità organizzative del Titolare, e può essere formulata utilizzando il modello reso disponibile dal Garante per la protezione dei dati personali nella sezione "Modulistica e servizi online" del sito istituzionale dell'Autorità, oppure il modulo allegato alla presente informativa (Allegato A). L'utilizzo di un modello non è comunque condizione di ammissibilità della richiesta.

6.2 Contenuto della richiesta

Al fine di consentire una trattazione tempestiva e corretta, si invita l'interessato a indicare:

- i propri dati identificativi (nome, cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale) e un recapito per il riscontro;
- gli elementi che consentono di individuare il rapporto con il Titolare (ad esempio codice cliente, numero di contratto, codice POD o PDR, numero di fattura, numero di pratica di reclamo o segnalazione);
- il diritto o i diritti che si intendono esercitare, con l'indicazione dell'articolo di riferimento;
- ove la richiesta sia circoscritta, i trattamenti, i periodi temporali o le categorie di dati cui essa si riferisce;
- la qualità in cui si agisce, se diversa da quella di interessato (rappresentante legale, delegato, mandatario, erede o soggetto legittimato ai sensi dell'art. 2-terdecies del Codice Privacy), con allegazione della documentazione comprovante;
- copia di un documento di identità in corso di validità, ove necessario ai fini dell'identificazione.

Ai sensi dell'art. 12, par. 6, del GDPR, qualora il Titolare nutra ragionevoli dubbi circa l'identità della persona fisica che presenta la richiesta, può richiedere le ulteriori informazioni necessarie per confermarne l'identità. Tale richiesta è formulata in modo proporzionato e non può tradursi in un aggravio ingiustificato: i termini di riscontro decorrono dal momento in cui il Titolare riceve gli elementi identificativi richiesti.

I dati personali acquisiti per la gestione dell'istanza sono trattati dal Titolare esclusivamente per dare corso alla richiesta e per documentare l'adempimento degli obblighi di legge, sulla base giuridica dell'obbligo legale di cui all'art. 6, par. 1, lett. c), del GDPR, e sono conservati per il tempo necessario e comunque per non oltre [•] anni dalla definizione della pratica, fatta salva la loro conservazione in caso di contenzioso.

7. Modalità e termini di riscontro

7.1 Termini

Il Titolare fornisce riscontro all'interessato senza ingiustificato ritardo e, comunque, al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta. Tale termine può essere prorogato di due mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste; in tal caso il Titolare informa l'interessato della proroga e dei motivi del ritardo entro un mese dal ricevimento della richiesta.

Adempimento	Termine
-------------	---------

Riscontro ordinario alla richiesta	Senza ingiustificato ritardo e comunque entro 1 mese dal ricevimento
Comunicazione della proroga e dei relativi motivi	Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta
Riscontro in caso di proroga	Entro 3 mesi complessivi dal ricevimento
Comunicazione del mancato accoglimento, con motivazione e indicazione dei mezzi di tutela	Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta
Richiesta di elementi integrativi per l'identificazione dell'interessato	Senza ritardo; i termini decorrono dalla ricezione degli elementi richiesti

7.2 Forma del riscontro

Le informazioni e le comunicazioni sono fornite in forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, con linguaggio semplice e chiaro. Il riscontro è reso per iscritto, anche con mezzi elettronici; se la richiesta è presentata dall'interessato mediante mezzi elettronici, le informazioni sono fornite, ove possibile, con mezzi elettronici, salvo diversa indicazione dell'interessato. Se richiesto dall'interessato, le informazioni possono essere fornite oralmente, purché sia comprovata con altri mezzi l'identità dell'interessato.

7.3 Gratuità, richieste eccessive e mancato accoglimento

L'esercizio dei diritti è gratuito. Ai sensi dell'art. 12, par. 5, del GDPR, qualora le richieste dell'interessato siano manifestamente infondate o eccessive, in particolare per il loro carattere ripetitivo, il Titolare può alternativamente addebitare un contributo spese ragionevole, tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti, oppure rifiutare di soddisfare la richiesta. In tali casi, incombe sul Titolare l'onere di dimostrare il carattere manifestamente infondato o eccessivo della richiesta, che è comunque motivato per iscritto all'interessato.

Qualora il Titolare non ottemperi alla richiesta, informa l'interessato senza ritardo e al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta dei motivi dell'inottemperanza e della possibilità di proporre reclamo all'Autorità di controllo e di proporre ricorso giurisdizionale.

8. Limitazioni all'esercizio dei diritti

L'esercizio dei diritti può essere limitato, in tutto o in parte, nei casi previsti dall'art. 23 del GDPR e dagli artt. 2-undecies e 2-duodecies del Codice Privacy, quando dall'esercizio possa derivare un pregiudizio effettivo e concreto, tra l'altro, agli interessi tutelati in materia di riciclaggio, sostegno alle vittime di richieste estorsive, attività di polizia, difesa e sicurezza dello Stato, accertamento dei reati, svolgimento delle investigazioni difensive o esercizio di un diritto in sede giudiziaria.

Ulteriori limitazioni derivano dalla necessità di tutelare i diritti e le libertà altrui (art. 15, par. 4, e art. 20, par. 4, del GDPR), dalla riservatezza dell'identità del segnalante ai sensi del D.Lgs. 24/2023 e dall'obbligo di segreto o riservatezza previsto da specifiche disposizioni di legge o regolamentari.

In tali ipotesi, i diritti possono essere esercitati anche tramite il Garante per la protezione dei dati personali con le modalità di cui all'art. 160 del Codice Privacy; l'Autorità informa l'interessato dell'avvenuto svolgimento delle verifiche necessarie e del suo diritto di proporre ricorso giurisdizionale.

9. Strumenti di tutela: reclamo al Garante e ricorso giurisdizionale

L'interessato che ritenga che il trattamento dei dati personali che lo riguardano avvenga in violazione della normativa vigente può, in ogni caso e indipendentemente dal previo esercizio dei diritti nei confronti del Titolare, proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 77 del GDPR e degli artt. da 140-bis a 143 del Codice Privacy, ovvero ricorrere all'Autorità giudiziaria ai sensi dell'art. 79 del GDPR e dell'art. 152 del Codice Privacy.

Ai sensi dell'art. 140-bis, comma 3, del Codice Privacy, la proposizione del reclamo al Garante rende improponibile un'ulteriore domanda dinanzi all'Autorità giudiziaria fra le stesse parti e per il medesimo oggetto; parimenti, la proposizione del ricorso giurisdizionale rende improponibile il reclamo al Garante.

9.1 Recapiti dell'Autorità di controllo

Autorità di controllo	Garante per la protezione dei dati personali
Sede	Piazza Venezia n. 11 — 00187 Roma (RM)
Centralino	(+39) 06.696771
Fax	(+39) 06.69677.3785
Posta elettronica	protocollo@gdpd.it
Posta elettronica certificata	protocollo@pec.gdpd.it (riceve unicamente messaggi provenienti da caselle PEC)
Sito istituzionale	www.garanteprivacy.it
Modulistica e servizi online	www.garanteprivacy.it/home/modulistica-e-servizi-online
Modello per il reclamo	www.garanteprivacy.it/diritti/come-agire-per-tutelare-i-tuoi-dati-personali/reclamo
Ufficio relazioni con il pubblico (URP)	Telefono (+39) 06.69677.2917 — ricevimento telefonico e in sede, previo appuntamento, dal lunedì al venerdì, ore 10.00-12.30

9.2 Reclamo, segnalazione e procedure telematiche

Il reclamo è l'atto circostanziato con il quale l'interessato rappresenta al Garante una violazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali e chiede una verifica dell'Autorità. Esso può essere sottoscritto direttamente dall'interessato oppure, per suo conto, da un avvocato, un procuratore, un organismo, un'organizzazione o un'associazione senza scopo di lucro, previo conferimento di procura da depositarsi presso il Garante unitamente alla documentazione utile. Il reclamo e l'eventuale procura devono essere sottoscritti con firma digitale o autenticata, oppure con firma autografa accompagnata da copia di un documento di riconoscimento in corso di validità, e possono essere trasmessi tramite PEC, raccomandata A/R, consegna a mano ovvero mediante il servizio telematico disponibile sul sito dell'Autorità.

È inoltre possibile trasmettere al Garante una segnalazione, quale strumento meno formale, nonché avvalersi delle procedure telematiche specificamente predisposte dall'Autorità, tra cui quella dedicata alle comunicazioni indesiderate in materia di telemarketing.

9.3 Tutela giurisdizionale e risarcimento del danno

L'interessato può proporre ricorso dinanzi all'Autorità giudiziaria ordinaria, ai sensi dell'art. 79 del GDPR e dell'art. 152 del Codice Privacy, dinanzi al tribunale del luogo in cui ha la residenza abituale ovvero del luogo in cui il Titolare ha uno stabilimento, secondo il rito previsto dall'art. 10 del D.Lgs. 150/2011. Ai sensi dell'art. 82 del GDPR, chiunque subisca un

danno materiale o immateriale causato da una violazione del Regolamento ha il diritto di ottenere il risarcimento del danno dal titolare o dal responsabile del trattamento.

Restano impregiudicati i mezzi di tutela previsti dalla regolazione di settore in materia di reclami e conciliazione, tra cui il Servizio Conciliazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, per le controversie di natura contrattuale e commerciale non attinenti al trattamento dei dati personali.

10. Aggiornamento della presente informativa

Il Titolare aggiorna la presente informativa ogni volta che ciò si renda necessario e, in particolare, in caso di modifiche normative, di provvedimenti dell'Autorità di controllo, di linee guida dell'European Data Protection Board ovvero di modifiche organizzative e tecnologiche che incidano sulle modalità di esercizio dei diritti. La versione vigente è pubblicata sul sito istituzionale del Titolare nella sezione dedicata alla privacy, con indicazione della data di ultimo aggiornamento; le versioni precedenti sono conservate a cura del Titolare e rese disponibili su richiesta.

Qualora il Titolare intenda trattare ulteriormente i dati personali per finalità diverse da quelle per le quali sono stati raccolti, ne informa preventivamente l'interessato ai sensi dell'art. 13, par. 3, e dell'art. 14, par. 4, del GDPR, fornendo ogni informazione pertinente e, ove necessario, acquisendone il consenso.

Allegato A — Modulo per l'esercizio dei diritti (artt. 15-22 GDPR)

Il presente modulo, compilato e sottoscritto, può essere trasmesso ai recapiti indicati al paragrafo 6.1. Il suo utilizzo è facoltativo e non costituisce condizione di ammissibilità della richiesta.

Spett.le ESTRA ENERGIE S.r.l. — Alla c.a. del Responsabile della protezione dei dati	
Cognome e nome	
Luogo e data di nascita	
Codice fiscale	
Residenza / domicilio	
Recapito e-mail / PEC	
Recapito telefonico	
Qualità in cui si agisce (interessato, rappresentante legale, delegato, mandatario, soggetto legittimato ex art. 2-terdecies Codice Privacy)	
Riferimenti del rapporto (codice cliente, n. contratto, POD/PDR, n. fattura, n. pratica)	

Diritto/i che si intende esercitare (barrare le caselle di interesse):

- ☐ Accesso ai dati personali e ottenimento di copia (art. 15)
- ☐ Rettifica o integrazione dei dati (art. 16) — indicare il dato errato e quello corretto
- ☐ Cancellazione dei dati (art. 17)
- ☐ Limitazione del trattamento (art. 18) — indicare il motivo
- ☐ Conoscenza dei destinatari cui sono state comunicate rettifiche, cancellazioni o limitazioni (art. 19)
- ☐ Portabilità dei dati (art. 20) — indicare l'eventuale titolare destinatario
- ☐ Opposizione al trattamento fondato su legittimo interesse o interesse pubblico (art. 21, par. 1)
- ☐ Opposizione al trattamento per finalità di marketing diretto e profilazione connessa (art. 21, par. 2)
- ☐ Diritti in relazione a processi decisionali automatizzati e profilazione (art. 22)
- ☐ Revoca del consenso (art. 7, par. 3) — indicare la finalità

Motivazione, specificazioni ed eventuali dati oggetto della richiesta:

Modalità con cui si chiede il riscontro: ☐ posta elettronica ☐ posta elettronica certificata ☐ posta ordinaria ☐
altro _____

Allegati: ☐ copia del documento di identità in corso di validità ☐ delega o procura ☐ documentazione comprovante
la qualità dichiarata ☐ altro _____

Luogo e data _____

Firma _____

I dati personali contenuti nel presente modulo sono trattati dal Titolare esclusivamente per la gestione della richiesta e per documentare l'assolvimento degli obblighi previsti dagli artt. 12 e seguenti del GDPR.