INFORMATIVA PRIVACY

Optima Italia S.p.A. con sede legale in Napoli, Corso Umberto I, n. 174 (di seguito, "**Optima**" o la "**Società**"), in qualità di titolare del trattamento, fornisce ai sensi degli artt. 13 e 14 del Reg. to UE n. 679/2016 (cd. "*Regolamento generale sulla protezione dei dati*", di seguito "**GDPR")**, l'informativa relativa al trattamento dei dati personali dei *prospect* (di seguito, "**Prospect**") e dei clienti (di seguito, i "**Clienti**", unitamente "**Interessati**"), per le finalità connesse, accessorie e/o strumentali come meglio descritte all'articolo II della presente Informativa sul trattamento dei dati.

I. CATEGORIE DI DATI PERSONALI E FONTI DI RACCOLTA

Sin dal momento della manifestazione di interesse nei confronti di uno o più prodotti e/o servizi, tra cui, quelli relativi all'erogazione di gas e energia elettrica, di telefonia, nonché altri servizi ancillari (di seguito, per semplicità, solo i "**Servizi**") e nel corso del rapporto contrattuale, se instaurato, la Società potrà trattare le seguenti categorie di dati da Lei direttamente forniti (i "**Dati**"):

- dati anagrafici e identificativi (es. nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, indirizzo di residenza, domicilio, documento di identità);
- dati di contatto (recapito telefonico e/o posta elettronica);
- coordinate bancarie di conto corrente;
- nel caso di adesione ai servizi di telefonia (telco): dati di traffico telefonico;
- nel caso di adesione ai servizi energia e gas: dati relativi ai consumi.

La Società potrà trattare ulteriori dati personali da Lei non direttamente forniti e acquisiti tramite: i) fonti tecniche quali, a titolo esemplificativo, Operatori di settore, Centrali Rischi e Sistemi di Informazione Creditizia, Enti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento, Gestori di Sistemi Integrati ecc. al fine di verificare la solvibilità del Cliente; ii) banche dati aziendali, pubbliche e di soggetti terzi a cui l'Interessato ha fornito esplicito consenso; iii) cookie o tecnologie similari (per ulteriori informazioni, si rinvia a quanto previsto dalla cookie policy, presente sul sito www.optimaitalia.com, per quanto concerne il trattamento dei dati per il tramite dei cookie); iv) tramite Partner terzi della società verso i quali ha manifestato l'interesse per i Servizi della Società stessa.

II. FINALITÀ E BASI GIURIDICHE DEL TRATTAMENTO

I dati di cui al punto I sono trattati dalla Società per le seguenti finalità, sulla base delle seguenti condizioni di liceità, di cui all'art. 6 del GDPR.

a) Esecuzione di misure pre-contrattuali e del contratto con Optima, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR

1. Per le finalità connesse, accessorie e/o strumentali all'esecuzione di misure pre-contrattuali e del contratto di cui l'interessato è parte, i dati personali sono trattati per formulare preventivi, configurare offerte commerciali e per la fornitura dei Servizi, inclusi quelli ancillari. Più in generale, i dati saranno trattati per la gestione dell'intero rapporto contrattuale, sin dalla sua instaurazione, incluse: i) attività precontrattuali (ad esempio: analisi, preventivi, stime di consumi, richieste di MNP, di switching, di voltura delle utenze, richieste per l'attivazione di prodotti e/o prodotti

assicurativi per il tramite di un intermediario/agente assicurativo 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; iv) attività di logistica e provisioning (ad esempio: data entry, attivazione, erogazione, consegna ed assistenza relativa a beni e servizi eventualmente forniti etc).
I dati personali raccolti per la fornitura dell'energia elettrica ono utilizzati, in base alla tipologia di cliente domestico residente, anche ai fini dell'individuazione dell'intestatario del canone di abbonamento TV e del relativo addebito contestuale alla bolletta, che, in caso di cliente domestico residente, avverrà senza ulteriori verifiche sulla residenza. I dati personali raccolti per la fornitura dei prodotti telco (linea fissa e dati) possono altresì essere utilizzati per il noleggio e la spedizione del modem.

2. Per le finalità connesse, accessorie e/o strumentali al rapporto con il Cliente relative al controllo dei rischi di credito e frodi connesse ai Servizi prestati. Per tale specifica finalità, la Società potrà trattare i dati dell'Interessato relativi ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (ad esempio: pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e, per le persone giuridiche/P.IVA, i dati camerali e di bilancio, anche raccolti da archivi e/o registri pubblici e/o attraverso l'accesso a Base Dati di società autorizzate e trattati esclusivamente ai fini della verifica di affidabilità creditizia del Cliente a tutela delle ragioni di credito di Optima. Inoltre, al fine della valutazione di eventuali adesioni e/o proposte contrattuali, Optima 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 per attività di analisi delle relazioni con il Cliente e di controllo dei rischi di credito e frodi connesse ai servizi prestati; per attivare e mantenere attivi i Servizi, sono utilizzati dati provenienti da archivi o registri pubblici relativi ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e dati di visura e di bilancio. Tali dati possono essere acquisiti anche attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate e sono trattati esclusivamente ai fini della verifica sulla affidabilità del Cliente e per la tutela delle ragioni di credito di Optima. Optima avrà, inoltre, il diritto di trattare i dati sullo stato e sulla puntualità del Cliente nei pagamenti dei servizi forniti anche in passato al fine della valutazione di eventuali ulteriori adesioni e/o proposte contrattuali sottoscrivibili dal Cliente nel tempo anzidetto.

3. Per finalità connesse, accessorie e/o strumentali all'utilizzo da parte dell'Interessato dell'Applicazione Optima per dispositivi mobili ("APP") e delle relative funzionalità (configurazione dei consumi, verifica fatture e pagamenti, gestione contratto, attivazione servizi ecc.). Al momento dell'installazione e configurazione dell'App e/o durante l'utilizzo dell'App, verrà richiesto il consenso dell'Utente per accedere a specifici contenuti del dispositivo su cui è installata l'App (in particolare: i) fotocamera; ii) galleria fotografica; iii) memoria interna e/o scheda di memoria SD per lettura e scrittura dati; iv) recapiti del cliente per invio di notifiche. Il

conferimento dei dati richiesti dall'APP e il consenso per l'accesso ai suddetti contenuti è facoltativo ma, in mancanza, l'Utente non potrà utilizzare l'App o sue specifiche funzionalità.

b) Interesse legittimo di Optima di cui all'art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR

1. Per finalità connesse, accessorie e/o strumentali allo svolgimento di sondaggi, ricerche statistiche e di mercato, nonché di attività di analisi sulla *customer base*, i dati personali sono trattati per valutare il parere ed il grado di soddisfazione dell'Interessato relativamente ai Servizi forniti (cd. "*Customer Satisfation*"), per il miglioramento della loro qualità e della sicurezza dei Servizi e per verificare la corrispondenza della domanda attuale e potenziale e dell'offerta di beni e servizi, nonché per acquisire informazioni rilevanti per le decisioni aziendali in tema di prodotti, distribuzione, efficacia della pubblicità e delle tecniche promozionali. In ogni caso, l'Interessato può opporsi a tale trattamento, in qualsiasi momento.
2. Per finalità connesse, accessorie e/o strumentali alla difesa dei diritti e degli interessi di Optima, a titolo esemplificativo, in sede giudiziale in caso di contenzioso, nonché in fase stragiudiziale.
3. Per finalità connesse accessorie e/o strumentali all'invio di comunicazioni promozionali e/o commerciali, relative a servizi e/o prodotti analoghi a quelli già forniti al Cliente, utilizzando le coordinate di posta elettronica indicate dal Cliente in tali occasioni, ai sensi di quanto prescritto dall'art. 130, co. 4 del Codice Privacy. In ogni caso, il Cliente potrà opporsi, in ogni momento, con le modalità indicate nella presente informativa.

c) Adempimento di obblighi di legge cui è soggetta Optima, di cui all'art. 6, par. 1, lett. c) del GDPR

1. 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.

d) Consenso dell'interessato, di cui all'art. 6, par. 1, lett. a) del GDPR

1. Per finalità connesse, accessorie e/o strumentali a consentire la partecipazione dell'Interessato a concorsi/operazioni 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 Optima o di terze Parti (cd. "**Campagne**"), i dati personali saranno trattati per gestire la registrazione dell'Interessato alla Campagna a cui ha volontariamente aderito, per l'estrazione, riconoscimento e assegnazione di premi o sconti promessi, per l'invio di comunicazioni di varia natura promozionale e commerciale relativi alla Campagna a cui ha aderito l'Interessato, per l'analisi sull'andamento delle Campagne. Il conferimento

dei dati per tali finalità è facoltativo e potrà essere revocato in ogni momento dall'Interessato.

2. 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 di partecipazione ad iniziative, eventi, effettuato attraverso più canali di contatto, tra cui: chiamata con operatore o mediante sistemi "automatizzati" (a titolo esemplificativo, invio di SMS, email, notifiche all'interno dell'APP), 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 Optima e/o dei suoi partner commerciali. Il consenso al trattamento dei dati personali per tali finalità è facoltativo e potrà essere revocato in ogni momento dall'Interessato. Resta, peraltro, fermo l'invio di comunicazioni ai sensi dell'art. 130, co. 4, di cui alla finalità lett. c) n. 3 della presente informativa alla quale si rimanda.

   Per finalità connesse, accessorie e/o strumentali per l'invio di comunicazioni commerciali e promozionali personalizzate, sulla base dell'analisi, elaborazione ed incrocio dei dati personali del Cliente, delle sue preferenze, abitudini, interessi, scelte e propensioni al consumo (cd. "**profilazione comportamentale**"), al fine di offrire Servizi customizzati e su misura. I dati trattati sono sia quelli raccolti l'Interessato oppure estrapolati anche mediante processi interamente automatizzati. Il conferimento dei dati per tali finalità è facoltativo e potrà essere revocato in ogni momento dall'Interessato.

3. Le comunicazioni commerciali possono contenere tracking pixel, ossia tecnologie di tracciamento che consentono di rilevare se un messaggio è stato aperto e, ove previsto, le interazioni effettuate. Tali informazioni sono utilizzate per misurare l'efficacia delle campagne e personalizzare i contenuti. In conformità con quanto prescritto dall'art. 122 del Codice Privacy, può decidere se ricevere comunicazioni promozionali senza tracciamento, revocando il consenso in ogni momento contattando il Servizio Clienti.

III. MODALITA' DEL TRATTAMENTO E TEMPI DI CONSERVAZIONE

Il trattamento dei dati personali sarà effettuato, oltre che con strumenti manuali e cartacei anche con l'ausilio di strumenti elettronici e/o automatizzati, tra cui sistemi di IA, ai quali possono accedere esclusivamente i soggetti autorizzati al trattamento dei dati.
La Società potrebbe affidarsi a sistemi di intelligenza artificiale, quali strumenti a supporto delle attività connesse alla gestione del rapporto contrattuale (i.e. in fase precontrattuale, la Società potrebbe affidarsi a sistemi di IA per analizzare i documenti di identità e/o favorire la compilazione dei moduli di richiesta dei *prospect* in relazione alle offerte). L'IA non sostituisce il giudizio umano: non vengono adottate decisioni basate unicamente su trattamenti automatizzati che producano effetti giuridici o incidano in modo significativo sulla sua posizione. I dati trattati dai sistemi di IA sono quelli raccolti nell'ambito della fase precontrattuale per la proposta dell'offerta e la verifica dell'identità, tra cui dati identificativi e documento di identità.
Non vengono trattate categorie particolari di dati. I sistemi sono configurati nel rispetto dei principi del GDPR, come minimizzazione, esattezza e sicurezza, e sono soggetti a

verifiche periodiche per garantirne l'affidabilità e prevenire rischi di errore, *bias* o accessi non autorizzati.
Gli interessati hanno, in ogni momento, la possibilità di esercitare, oltre ai diritti previsti dagli artt. 15–22 del GDPR, quando rilevante, il diritto di ottenere l'intervento umano nei processi supportati da IA e richiedere chiarimenti sulle logiche utilizzate dai sistemi impiegati.

I dati personali saranno conservati 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 e di seguito dettagliati per ciascuna finalità:

- per 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;
- per 24 mesi dalla data di registrazione del dato per le finalità di marketing;
- per 12 mesi dalla data di registrazione del dato per le finalità di profilazione comportamentale.

Ferma restando la cancellazione dei dati di traffico non necessari per la fatturazione o per la gestione del pagamento di interconnessione, ai sensi dell'art. 123 del D. Lgs. 196/2003, (i) i dati di traffico telefonico saranno conservati per finalità di fatturazione o pagamento delle interconnessioni per un periodo massimo di sei mesi dalla relativa fatturazione ovvero dal momento della pretesa di pagamento. In caso di contestazione, tuttavia, i relativi dati potranno essere conservati per un periodo superiore, fino alla prescrizione del relativo diritto; (ii)i dati di traffico telefonico saranno inoltre conservati, per 24 mesi dalla data della comunicazione a fini di accertamento e repressione di reati. Per le stesse finalità ai sensi dell'art. 132, comma 1 bis del D. lgs n. 196/2003 i dati relativi alle chiamate senza risposta potranno essere conservati per un periodo di 30 giorni. I suddetti termini sono prorogati a 72 mesi come previsto dall'art. 24 della Legge europea 167/2017 in vigore dal 12 maggio 2017 che ha recepito la Direttiva UE 2017/541 in materia di antiterrorismo.

IV. CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI E CHE POSSONO VENIRNE A CONOSCENZA IN QUALITA' DI RESPONSABILI O INCARICATI

I dati personali degli Interessati non verranno comunicati a terzi e/o diffusi se non per l'espletamento delle finalità sopra descritte. In particolare, Optima potrebbe comunicare i Suoi dati, in Italia ed eventualmente anche all'estero, compresi Paesi non appartenenti all'Unione Europea solo a condizione che abbiano garantito un livello adeguato di protezione dei dati personali basato su una decisione di adeguatezza oppure previa adozione di garanzie adeguate, tra cui, a seconda dei casi, clausole standard definite dalla Commissione Europea, nella versione ultima approvata, a soggetti terzi, enti, persone fisiche o giuridiche, appartenenti alle seguenti categorie:

a) Autorità pubbliche, giudiziarie, regolamentari e di controllo;
b) Forze Armate ed organismi di vigilanza;
c) Società controllanti, controllate o comunque collegate ad Optima;
d) Soggetti che svolgono per conto di Optima attività di diversa natura necessarie, connesse, accessorie e/o strumentali al perseguimento delle finalità per cui i dati sono

raccolti quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, attività di vendita, attività di assistenza tecnica e fiscale; attività di acquisizione, analisi, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari all'erogazione dei Servizi; attività di imbustamento, trasmissione, spedizione e smaltimento delle comunicazioni; attività di spedizione, trasporto, consegna, anche a domicilio, e logistica di merci nonché attività di identificazione qualificata del destinatario; attività di assistenza alla clientela (quali, ad esempio, call center ecc.); attività di archiviazione e data entry; attività nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza, inclusa quella legale, e/o che compiono studi in favore di Optima; attività in merito ad adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da parte di Optima anche nell'interesse del cliente;

e) Banche, Istituti di Credito e Società emittenti carte di credito;
f) Società esterne, anche estere, che prestano servizi finalizzati all'adempimento degli obblighi contrattuali da parte di Optima, o che operano nel settore della concessione di finanziamenti, incluse dilazioni di pagamento, nei casi in cui sia consentito dalla legge, per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito;
g) Altri Operatori, per la gestione dei relativi rapporti (a titolo meramente esemplificativo, accesso alla rete, interconnessione e roaming);
h) Imprese terze ("**Partner Commerciali Optima**") appartenenti alle seguenti categorie: (i) aziende di telefonia fissa e mobile; (ii) aziende attive nel mondo dell'editoria (carta stampata, internet, televisione e nuovi media); (iii) aziende attive nel settore del commercio elettronico di prodotti e servizi; (iv) società operanti nel settore energetico e telecomunicazioni; (v) società operanti nel settore viaggi e tempo libero; (vi) Società che si occupano di formazione professionale; (vii) agenzie di pubblicità, centri media e contact center; (viii) società operanti nel settore del benessere, salute e nutrizione; (ix) ONG e ONLUS; (x) società operanti nel settore finanziario e assicurativo; (xi) società che operano nei settori *advertising*, consulenze e ricerche di mercato, e-commerce, *information and communication*, *technology*, media e entertainment.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate tratteranno i dati personali dell'Interessato come autonomi Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili del trattamento o Incaricati, se appositamente nominati da Optima.
Al fine di garantire il rispetto dei principi privacy e ridurre il rischio di violazioni, ai Responsabili ed agli Incaricati del trattamento, interni alla sua organizzazione, eventualmente designati, Optima 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.

V. TRASFERIMENTO DEI DATI AL DI FUORI DELLO SPAZIO ECONOMICO EUROPEO (SEE)

I dati personali dell'Interessato potranno essere trasferiti al di fuori dallo Spazio economico europeo verso soggetti che svolgono attività per conto di Optima, Partner commerciali oppure da parte degli stessi fornitori di servizi di cui la Società si avvale per attività connesse alla gestione e all'esecuzione del contratto.
Tale trasferimento, ove ricorra il caso, sarà disciplinato sulla base di una decisione di adeguatezza o, qualora non sia stata approvata, ricorrendo ad una delle garanzie di cui

agli artt. 46 e ss. GDPR, tra cui, a titolo esemplificativo, le clausole contrattuali standard adottate dalla Commissione europea, da ultimo, il 4 giugno 2021. Si potranno ottenere informazioni sul luogo in cui i dati sono stati trasferiti e copia degli stessi, scrivendo a: privacy@optimaitalia.com.

VI. DIRITTI DELL'INTERESSATO

La normativa in materia di protezione dei dati personali conferisce agli Interessati la possibilità di esercitare specifici diritti. In particolare, ai sensi degli artt. 15 e ss. del GDPR, 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, per motivi legittimi, al trattamento dei dati, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta ed al trattamento dei dati personali previsti per scopi di informazione commerciale, di invio di materiale pubblicitario e/o di vendita diretta ovvero per il compimento di sondaggio, analisi statistiche, ricerche di mercato o di profilazione comportamentale. 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 Optima 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 il Garante per la protezione dei dati (https://www.garanteprivacy.it/home).

La richiesta dovrà essere presentata, senza formalità, contattando il Servizio Clienti al numero gratuito 800.09.07.09, ovvero inviando comunicazione scritta preferibilmente mediante lettera raccomandata a/r indirizzata alla sede legale di Optima, 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.

Si segnala che la Società ha nominato un responsabile della protezione dei dati (cd. "DPO") contattabile all'indirizzo e-mail Privacy@optimaitalia.com.

Eventuali revisioni della presente Informativa verranno comunicate mediante pubblicazione sul sito web www.optimaitalia.com.