



Mercato dell'energia: informare con chiarezza gli utenti

Le istruzioni del garante per tutelare i dati personali degli utenti: informative semplici, no ad intrusioni telefoniche, dati conservati a tempo

Informare gli utenti in maniera semplice e sintetica, no a intrusioni telefoniche, dati conservati a tempo. Con la liberalizzazione del mercato dell'energia devono essere ancor più tutelati i dati personali degli utenti.

Con una [delibera](#) (relatore Mauro Paissan) adottata al termine di una procedura di cooperazione con l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, il Garante ha fornito una serie di indicazioni per una corretta informazione degli utenti e per un corretto utilizzo dei loro dati.

La recente disciplina sulla liberalizzazione dell'energia prevede che, a partire dal 1° luglio di quest'anno, i clienti domestici possano recedere dal contratto di fornitura di energia stipulato prima di tale data con il distributore operante nel proprio ambito territoriale e scegliere un fornitore diverso. Perché questo possa avvenire le società che vendono energia devono poter acquisire dalle banche dati dei distributori alcune informazioni di base relative agli utenti del mercato energetico per poter entrare in contatto con questi ultimi e formulare proposte commerciali.

Proprio riguardo agli aspetti legati al trattamento dei dati personali degli utenti è stato chiamato ad intervenire il Garante. La [deliberazione](#) si articola in due parti: la prima contiene le indicazioni fornite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas al termine di una fruttuosa collaborazione prevista per legge; la seconda detta prescrizioni direttamente agli operatori del settore.

Le società distributrici dovranno, dunque, informare i clienti in maniera colloquiale e sintetica della possibilità di recedere dal contratto e di fornire alle aziende venditrici di energia alcuni dati (generalità, consumi, potenza impegnata etc.) affinché possano far conoscere le loro migliori offerte formulate sulla base della conoscenza di un profilo "minimo" del medesimo cliente. A tale proposito il Garante ha predisposto un [modello di informativa](#) che potrà eventualmente essere adottato dalle società (consultabile sul sito dell'Autorità www.garanteprivacy.it).

L'informativa dovrà essere recapitata insieme all'invio della corrispondenza ordinaria che le aziende intrattengono con i clienti per la gestione del vigente contratto di fornitura o di distribuzione (per esempio, l'invio della bolletta), ma dovrà essere messa a disposizione anche sul sito Internet e attraverso i servizi di assistenza e informazione al pubblico.

Per quanto riguarda le proposte commerciali dei venditori, queste dovranno essere rigorosamente cartacee: non è quindi consentito il *marketing* telefonico o per via telematica. I dati dei clienti non possono essere comunicati a terzi.

Per quanto riguarda i tempi di conservazione dei dati, il Garante ha stabilito che i dati personali dei clienti che non rispondono alle offerte commerciali dovranno essere cancellati non più tardi di sei mesi dall'invio della proposta.

Sulla base delle indicazioni fornite dal Garante della privacy, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas avvierà prossimamente una consultazione per completare la disciplina dell'accesso ai dati personali.

Roma, 6 settembre 2007



[doc. web n. 1428567]

Deliberazione n. 39 - Liberalizzazione mercato energia e gas: utilizzazione dei dati della clientela - 25 luglio 2007

(G.U. n. 192 del 20 agosto 2007)

Registro delle deliberazioni
Del. n. 39 del 25 luglio 2007

IL GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

NELLA riunione odierna, in presenza del prof. Francesco Pizzetti, presidente, del dott. Giuseppe Chiaravalloti, vice presidente, del dott. Mauro Paissan e del dott. Giuseppe Fortunato, componenti, e del dott. Giovanni Buttarelli, segretario generale;

VISTO il d.lg. 30 giugno 2003, n. 196 (*Codice in materia di protezione dei dati personali*), con particolare riferimento agli artt. 13 e 154, comma 3;

VISTO il d.l. 18 giugno 2007, n. 73, recante "*Misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia*";

RILEVATO che, ai sensi dell'art. 1, comma 1, del menzionato d.l. 18 giugno 2007, n. 73, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas deve definire le modalità con cui le imprese di distribuzione di energia elettrica o di gas naturale garantiscono l'accesso tempestivo e non discriminatorio ai dati derivanti dai sistemi e dall'attività di misura, relativi ai consumi dei "clienti finali domestici" connessi alla propria rete e strettamente necessari per formulare loro offerte commerciali e gestire contratti di fornitura;

VISTA la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 27 giugno 2007 n. 157/07, con la quale è stata approvata una prima parte della "*Disciplina in materia di accesso ai dati di base per la formulazione di proposte commerciali inerenti la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale*";

VISTA la richiesta del 28 giugno 2007 a firma del segretario generale dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas con la quale il Garante è stato invitato a formulare le proprie considerazioni in ordine ad una seconda parte della disciplina in esame, che detta Autorità deve completare in relazione a taluni profili di più diretta rilevanza per la protezione dei dati personali, con particolare riguardo agli articoli 6 e 7 della menzionata deliberazione (contenuto minimo dell'informativa ai clienti interessati; limiti e obblighi dei venditori per l'utilizzo lecito e corretto dei dati);

VISTO l'art. 24, comma 1, lett. a) del predetto Codice (casi nei quali il consenso degli interessati non è richiesto perché il trattamento è necessario per adempiere ad un obbligo normativo);

RITENUTA la necessità di aderire alla predetta richiesta e di formulare quindi alcune indicazioni all'Autorità per l'energia elettrica e il gas, nel quadro della procedura di cooperazione tra Autorità prevista dal Codice e che si è sviluppata anche in formali incontri (art. 154, comma 3); ciò, ad ulteriore garanzia dei clienti interessati in relazione all'accesso ai dati di base che li riguardano da parte dei venditori, i quali potranno utilizzarli per formulare proposte commerciali inerenti alla fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale (art. 1 d.l. 18 giugno 2007, n. 73);

RILEVATO che la predetta Autorità:

- a) ha già individuato specificamente nella menzionata deliberazione i "dati di base" dei clienti interessati, precludendo che, nel contesto in esame, ai venditori possano essere comunicati dati ulteriori relativi ai clienti in questione;
- b) ha già stabilito che i dati di base saranno utilizzabili dai venditori solo ed esclusivamente per inviare proposte commerciali in formato cartaceo, relative alla fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale, escludendo quindi altre forme o finalità di utilizzo (quali, ad esempio, contatti telefonici o per via telematica, promozioni legate ad altri scopi e comunicazioni di dati a terzi);
- c) ha previsto un termine massimo di applicazione della predetta deliberazione, identificato nel raggiungimento di un adeguato grado di concorrenza dei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale sulla base di valutazioni della medesima Autorità e, comunque, non oltre il 31 dicembre 2010, prevedendo anche che i distributori forniscano ai

venditori, su loro richiesta, dati di base di volta in volta aggiornati, il che richiederà che i venditori conservino i dati via via acquisiti solo per il tempo necessario a formulare e gestire le proposte commerciali;
d) ha già ricordato che sia i distributori, sia i venditori, devono fornire la rispettiva informativa ai clienti interessati, direttamente e anche attraverso la rete Internet;

RILEVATO che le operazioni di trattamento necessarie alla comunicazione delle proposte commerciali ai "clienti finali domestici" potranno essere effettuate ai sensi dell'art. 24, comma 1, lett. g), del Codice, per perseguire un legittimo interesse dei venditori e favorire la liberalizzazione del mercato del gas e dell'energia elettrica, anche senza il consenso dei clienti interessati;

VISTA la documentazione in atti;

VISTE le osservazioni formulate dal segretario generale ai sensi dell'art. 15 del regolamento del Garante n. 1/2000;

RELATORE il dott. Mauro Paissan;

DELIBERA:

1) di fornire le seguenti indicazioni sulla protezione dei dati personali all'Autorità per l'energia elettrica e il gas, nel quadro della procedura di cooperazione attivata ai sensi dell'art. 154, comma 3, del Codice, per l'ulteriore seguito in relazione a quanto previsto dagli articoli 6 e 7 della deliberazione della medesima Autorità n. 157/07 del 27 giugno 2007:

"a) i distributori dovranno informare la propria clientela in ordine alla comunicabilità dei dati prevista dalla deliberazione n. 157/07 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas prima di fornire i dati di base ai venditori. Ciò, con formule preferibilmente sintetiche e colloquiali, idonee a specificare gli elementi previsti dalla legge (art. 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali), fornendo quantomeno le precisazioni contenute nel fac simile di cui all' [Allegato A](#) della deliberazione del Garante n. 39 del 25 luglio 2007. I distributori dovranno fornire tale informativa a tutti i singoli interessati, riportandola preferibilmente nell'ordinaria corrispondenza ad essi inviata per le ordinarie finalità di gestione del rapporto contrattuale. L'informativa dovrà essere resa anche attraverso il sito Internet del distributore e, in forma ancora più sintetica, attraverso i relativi servizi di assistenza e informazione al pubblico e opportune iniziative di comunicazione al pubblico;

b) anche i singoli venditori, una volta acquisiti i dati di base, dovranno informare i clienti con analoghe informative sintetiche e colloquiali riportate nelle stesse proposte commerciali cartacee. Per effetto della deliberazione del Garante n. 39 del 25 luglio 2007, adottata anche ai sensi dell'art. 13, comma 5, lett. c), del Codice, i venditori potranno invece astenersi dal fornire tale informativa ai clienti ai quali, acquisiti i dati di base, non vengano inviate proposte commerciali;

c) i venditori, rispettando i limiti sopra richiamati, dovranno utilizzare i dati solo con modalità strettamente correlate all'invio delle proposte cartacee e non dovranno conservare i dati relativi a clienti che, decorso un congruo termine non superiore a sei mesi, non abbiano aderito alla proposta; ciò, ferma restando la possibilità di utilizzare i dati di base ottenuti dai distributori fino al raggiungimento di un adeguato grado di concorrenza dei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale sulla base di valutazioni della competente Autorità e, comunque, non oltre il 31 dicembre 2010. Decorso tale termine tutti i dati personali forniti dai distributori in relazione ai quali non si sia instaurato un rapporto di fornitura dovranno essere cancellati.";

2) di individuare, ai sensi dell'art. 24, comma 1, lett. g), del Codice, nei termini di cui in motivazione, i casi nei quali il trattamento dei "dati di base" potranno essere effettuati per perseguire un legittimo interesse dei venditori anche senza il consenso dei clienti interessati;

3) che copia della presente deliberazione sia trasmessa all'Autorità per l'energia elettrica e il gas, ai sensi dell'art. 154, comma 3, del Codice, in relazione a quanto previsto dai menzionati articoli 6 e 7 della deliberazione della predetta Autorità n. 157/07 del 27 giugno 2007, nonché all'Ufficio pubblicazione leggi e decreti del Ministero della giustizia ai fini della sua pubblicazione sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

Roma, 25 luglio 2007

IL PRESIDENTE
Pizzetti

IL RELATORE
Paissan

IL SEGRETARIO GENERALE
Buttarelli

Allegato A

Informativa

(art. 13 Codice in materia di protezione dei dati personali)

Per favorire la concorrenza, la recente disciplina sulla liberalizzazione dei mercati dell'energia ⁽¹⁾ prevede che alcuni Suoi dati debbano essere comunicati, a richiesta, a venditori di energia elettrica e di gas naturale, non oltre il 31 dicembre 2010.

I dati sono i seguenti: cognome e nome, indirizzo civico del punto di utenza, consumo totale annuo espresso in kWh o in metri cubi di gas naturale, potenza impegnata espressa in kW o calibro del misuratore di gas naturale ⁽²⁾.

Questi dati possono essere utilizzati per formularLe, in formato cartaceo, proposte commerciali sulla fornitura di energia elettrica e/o gas naturale (non è consentito usarli per contatti telefonici o telematici, né per promozioni legate ad altri scopi o per comunicazioni a terzi).

Qualora intenda esercitare i Suoi diritti rispetto al trattamento dei dati personali ⁽³⁾ e, in particolare

- chiedere al distributore di non comunicare più i Suoi dati ad uno o più venditori;
- chiedere ad uno o più venditori di non inviarLe più proposte commerciali;
- contestare un trattamento illecito o non corretto, può rivolgersi a ... ⁽⁴⁾

(1) Art. 1 d.l. 18 giugno 2007, n. 73; del. Autorità energia elettrica e gas 27 giugno 2007, n. 157; del. Garante per la protezione dei dati personali 25 luglio 2007.

(2) Art. 1, comma 1, lett. d), del. Autorità energia elettrica e gas 27 giugno 2007, n. 157.

(3) L'interessato ha il diritto di accedere in ogni momento ai dati che lo riguardano; può anche chiedere la correzione, l'aggiornamento o l'integrazione di dati inesatti o incompleti, la cancellazione o il blocco di quelli trattati in violazione di legge e opporsi al loro utilizzo (art. 7 Codice in materia di protezione dei dati personali).

(4) *(Indicare i completi estremi identificativi e il recapito dell'unità organizzativa o del responsabile del trattamento competente)* L'elenco aggiornato dei nostri responsabili del trattamento è consultabile sul sito Internet www...

