

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 - Regolamento generale sulla protezione dei dati

1. CHI È IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO?

ENGIE Italia S.p.A. (di seguito "ENGIE" o la "Società"), con sede legale a Milano, via Chiese 72 (ENGIE), P. IVA e codice fiscale 06289781004, è Titolare del trattamento dei Suoi dati personali effettuato nel contesto della gestione del contratto della fornitura di beni e/o servizi posta in essere dalla Società nei Suoi confronti e definito in conformità alle previsioni contenute nel Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione dei dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati, di seguito "Regolamento") così come di ogni altra normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.

ENGIE ha deciso di nominare anche un responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer) che può essere contattato ai seguenti recapiti: privacy-ita@engie.com per informazioni su tutte le questioni relative al trattamento dei Suoi dati personali.

2. PER QUALI FINALITÀ SONO TRATTATI I SUOI DATI?

La Società tratta i Suoi dati personali al fine di:

- adempiere agli obblighi imposti dalle normative vigenti, incluse quelle regolamentari di settore. L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità determinerà l'impossibilità di stipulare il contratto;
- adempiere agli specifici obblighi relativi alla partecipazione al sistema pubblico di prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo, con specifico riferimento al furto d'identità (SCIPAFI). L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità determinerà l'impossibilità di stipulare il contratto;
- stipulare e gestire il contratto di erogazione dei servizi richiesti e per tutte le conseguenti operazioni e comunicazioni di servizio relative alla fornitura (ad esempio quelle relative all'eventuale interruzione, chiusura o trasferimento del servizio ad altri operatori, alla fissazione degli interventi manutentivi periodici, etc.). Al suddetto scopo, i Suoi dati verranno trattati anche nel contesto delle attività di amministrazione, contabilità, gestione contratti, servizi, fatturazione/pagamenti, revisione contabile e certificazione del bilancio obbligatorio/facoltativa, cessione o anticipo crediti, nonché per ottemperare agli altri obblighi derivanti dal contratto di cui Lei è parte e per adempiere a Sue specifiche richieste. In generale, quando la Società dovrà mettersi in contatto con Lei per finalità connesse in qualunque modo al contratto di cui Lei è parte, utilizzerà i mezzi meno invasivi ma comunque idonei al raggiungimento dello scopo. L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità determinerà l'impossibilità di stipulare il contratto;
- fornitura dei servizi a valore aggiunto DomusCheck (tra cui si segnala, a titolo esemplificativo, la creazione del profilo energetico, la fornitura di stime sui consumi, i consigli per risparmiare, i servizi di reportistica e di comparazione del profilo energetico, etc.). Il Servizio DomusCheck è possibile grazie alla profilazione dei Suoi dati personali; tale tipologia di trattamento di dati è necessaria per l'attivazione e l'erogazione dei Servizi DomusCheck. L'eventuale rifiuto al trattamento dei dati determinerà l'impossibilità di prestare il Servizio DomusCheck;
- gestire eventuali contenziosi, compreso il recupero crediti, svolgere operazioni di verifica della qualità dei processi aziendali, individuare l'instaurario del canone di abbonamento RAI e del relativo addebito contestuale alla bolletta, nonché invio di email per comunicazioni di servizio o per la rilevazione del grado di soddisfazione. Come meglio specificato nel prosieguo, avrà in ogni momento la possibilità di opporsi a questi trattamenti in determinati casi;
- svolgere (i) le attività di marketing, telemarketing e teleselling (anche attraverso attività di profilazione in base a quanto indicato nel successivo punto g) quali l'elaborazione di studi e ricerche di mercato, la realizzazione di attività di vendita o di collocamento di prodotti e servizi e l'invio di informazioni e di materiale pubblicitario sui servizi offerti dalla Società, o attinenti alle proprie attività, a quelle svolte dalle società del Gruppo ENGIE o da terzi e (ii) le attività di rilevazione del grado di soddisfazione con strumenti diversi da quelli di cui al punto e) (tutte insieme da intendersi come "finalità di marketing"). L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità avrà come unico effetto quello di impedire alla Società di contattarla per finalità di marketing o per rilevare il Suo grado di soddisfazione. La Società potrà comunque utilizzare le Sue coordinate di posta elettronica a fini di marketing e vendita diretta di propri prodotti o servizi, affini a quelli oggetto del contratto di erogazione dei servizi richiesti. In ogni caso, in ogni momento, potrà opporsi a tale trattamento e interrompere la ricezione di queste e-mail tramite la funzione "disiscriviti" prevista in calce ad ogni e-mail inviata per questa finalità o tramite gli altri canali indicati nel prosieguo;
- svolgere attività finalizzate all'analisi delle abitudini e delle scelte di consumo e proporre servizi maggiormente in linea con i Suoi interessi e le Sue esigenze specifiche e quindi per meglio indirizzare le finalità di cui al punto f) che precede). L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità avrà come effetto quello di impedire alla Società di definire e proporre, sulla base del consenso prestato di cui alla lettera f), offerte e/o servizi maggiormente vantaggiosi e orientati alle sue preferenze e scelte di consumo.
- fornire i Suoi dati a soggetti terzi delle seguenti categorie merceologiche per finalità di marketing autonome di tali soggetti destinatari: istituti di credito, compagnie assicurative, intermediari finanziari, società di telecomunicazioni e fornitori di servizi di comunicazione elettronica, aziende del largo consumo, fornitori di servizi ed impianti termici e da fonti rinnovabili.
- svolgere le opportune verifiche con riferimento alla Sua situazione finanziaria, ed in particolare alla Sua affidabilità e puntualità nei pagamenti, consultando alcune banche dati offerte da società che prestano servizi per la gestione del rischio creditizio e il controllo delle frodi alimentate dalle società che vi partecipano;
- svolgere le opportune verifiche circa la corrispondenza del C.F. o P.IVA., ovvero di altre informazioni identificative della Sua persona in possesso di ENGIE, con la Sua persona o attività, o per la loro individuazione nel caso in cui ENGIE non ne sia in possesso.

Con riferimento alle finalità di cui al punto f), primo paragrafo, la Società precisa che le attività di marketing potranno essere realizzate attraverso modalità di contatto tradizionali, quali posta cartacea e telefonate con operatore o con modalità di contatto automatizzate, quali e-mail, SMS, MMS, fax e telefonate senza operatore nonché eventuali ulteriori canali di comunicazione.

3. QUALI DATI VENGONO TRATTATI?

Si tratta prevalentemente dei dati da Lei forniti, funzionali all'individuazione della Sua persona e del luogo di fornitura, quali, a titolo esemplificativo: nome, cognome, C.F., P.IVA, indirizzo, email, dati di contatto, punto di fornitura, nonché i Suoi riferimenti bancari in caso di domiciliazione bancaria.

ENGIE tratterà inoltre le seguenti categorie di informazioni:

- Dati eventualmente da Lei forniti, anche di natura sensibile (per esempio in quei casi in cui non è possibile sospendere la fornitura);
- Dati eventualmente forniti/acquisiti da terze parti, come Acquirente Unico e/o distributori (per esempio, CMOR);
- Dati prodotti nell'erogazione del servizio (es. dati relativi ai consumi, dati di fatturazione, dati afferenti ai pagamenti);
- Dati di tipo contabile, relativi ai pagamenti, all'esposizione debitoria anche residua e ad eventuali attività di recupero del credito;
- Dati aggregati e granulari di tracciamento statistico relativi alle interazioni tra Lei e le comunicazioni inviate da ENGIE mediante l'utilizzo di piattaforme per l'invio e la gestione delle comunicazioni digitali (ad esempio: l'eventuale apertura e data di apertura del messaggio, click su link ipertestuali, il mancato recapito del messaggio).

4. SU QUALE BASE VENGONO TRATTATI I SUOI DATI?

Il trattamento dei Suoi dati personali per le finalità di cui al paragrafo 2, lettere a) e b) è necessario per adempiere agli obblighi di legge e regolamentari di settore cui ENGIE è sottoposta.

Il trattamento dei Suoi dati personali, da Lei conferiti per le finalità di cui al paragrafo 2, lettera c), è necessario per l'esecuzione di un contratto di cui Lei è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su Sua richiesta. Il trattamento dei Suoi dati personali, da Lei conferiti o raccolti per le finalità di cui al paragrafo 2,

lettera d) è necessario per l'attivazione e l'erogazione dei servizi a valore aggiunto DomusCheck.

Il trattamento dei Suoi dati personali per le finalità di cui al paragrafo 2, lettera e), è svolto sulla base di un legittimo interesse a ENGIE, intenzionato a tutelare i propri diritti e a mantenere elevato il livello e la qualità dei servizi offerti nonché a proteggere il proprio business. Tali attività sono state oggetto di valutazioni da parte della Società la quale ha ritenuto che gli interessi di ENGIE non prevalgono sui Suoi diritti e libertà fondamentali.

Il trattamento dei Suoi dati personali per le finalità di cui al paragrafo 2, lettera f), primo capoverso è facoltativo ed è sottoposto alla prestazione del Suo consenso. Lei può revocare il consenso in qualsiasi momento, e l'eventuale revoca determinerà la cessazione dell'ulteriore trattamento dei Suoi dati personali per le suddette finalità da parte di ENGIE.

Per lo svolgimento delle attività riportate nel secondo capoverso della stessa lettera (l'invio di e-mail di natura commerciale relative a beni/servizi simili a quelli già ottenuti), si tratta di una eccezione prevista dalla legge ma, in ogni caso, potrà opporsi all'invio di queste comunicazioni utilizzando il meccanismo di disiscrizione previsto in ogni e-mail o gli altri canali indicati nel prosieguo.

Il trattamento dei Suoi dati personali per le finalità di cui al paragrafo 2, lettera g) (primo capoverso (profilazione per finalità di marketing)), è anch'esso sottoposto a un consenso facoltativo e nel caso in cui Lei deciderà di non accordare tale consenso, ENGIE non potrà procedere al suddetto trattamento.

Il trattamento dei Suoi dati personali per le finalità di cui al paragrafo 2, lettera h) (trasferimento dati a Soggetti Terzi per finalità di marketing), è anch'esso sottoposto a un consenso facoltativo e nel caso in cui Lei deciderà di non accordare tale consenso, ENGIE non comunicherà a terzi i Suoi dati per tale finalità.

Il trattamento dei Suoi dati personali per le finalità di cui al paragrafo 2, lettera i) viene svolto sulla base di un legittimo interesse di ENGIE, la cui stabilità economica e strutturale presuppone la predisposizione di un meccanismo di verifica circa la solvibilità dei propri clienti, anche potenziali.

Il trattamento dei Suoi dati personali per le finalità di cui al paragrafo 2, lettera j), viene svolto sulla base di un legittimo interesse di ENGIE, che necessita di dati corretti per svolgere le sue attività ed adempiere ai propri obblighi, nonché per emettere le fatture elettroniche.

5. COME VENGONO TRATTATI I SUOI DATI?

In relazione alle suddette finalità, il trattamento dei Suoi dati avverrà sia attraverso l'ausilio di strumenti elettronici sia su supporto cartaceo, conformemente ai principi di liceità, correttezza e trasparenza, ed in ogni caso con strumenti idonei a garantire la sicurezza e riservatezza.

6. A CHI VENGONO COMUNICATI I SUOI DATI?

I dati personali raccolti sono trattati dal personale incaricato (ovvero persone autorizzate al trattamento) che abbia necessità di averne conoscenza nell'espletamento delle proprie attività e da soggetti esterni che agiranno come titolari autonomi o responsabili del trattamento opportunamente nominati da ENGIE, a seconda delle circostanze. I suddetti dati potranno essere comunicati a:

- società del gruppo cui appartiene ENGIE Italia S.p.A., società controllate, controllanti e collegate;
- Enti, Autorità o Istituzioni pubbliche tra cui Acquirente Unico e Agenzia delle Entrate;
- soggetti operanti nel mercato della distribuzione dell'energia elettrica e del gas;
- società di revisione legale dei conti;
- società editoriali;
- società che svolgono attività di assistenza alla clientela (ad. es. call center);
- società specializzate nella gestione di attività di raccolta ed archiviazione dei contratti e della documentazione relativa ai rapporti intercorsi con la clientela;
- soggetti appartenenti alla rete distributiva della Società, diretta e indiretta;
- società che svolgono attività di promozione e vendita di prodotti e servizi di ENGIE Italia S.p.A. e delle altre società del gruppo di cui ENGIE Italia S.p.A. è parte;
- società operanti servizi di finanziamento connessi ai prodotti offerti da ENGIE Italia S.p.A.
- società operanti nel settore dell'invio e gestione delle comunicazioni digitali (come MailUp S.p.A., Qualtrics, LLC e Salesforce.com, Inc.);
- soggetti che svolgono (tramite gestioni telefonici), indagini sulla qualità del servizio finalizzate a valutare la soddisfazione del cliente;
- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo e delle reti di telecomunicazioni del Titolare;
- società che si occupano di stampa, imbustamento, spedizione della corrispondenza, tenuta della contabilità, società specializzate nella gestione di servizi bancari, finanziari e assicurativi o sistemi e strumenti di pagamento, (ad es. banche, istituti di credito e gestori di circuiti di pagamento nazionali e internazionali), società di factoring, società per la gestione del rischio crediti e il controllo delle frodi, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, società di informazioni commerciali, professionisti (avvocati, commercialisti), consulenti;
- Concessionaria servizi assicurativi pubblici S.p.A. (CONSAP) che gestisce il Sistema pubblico di prevenzione delle frodi nel settore del credito a consumo - Furto d'Identità (SCIPAFI), per le finalità di cui al paragrafo 2 lettera b);
- società che gestiscono sistemi di informazioni creditizie (come Experian Italia S.p.A. e Crif S.p.A.) offrendo l'accesso alle banche dati utilizzate per lo svolgimento delle verifiche di solvibilità (v. anche paragrafo 10);
- chiunque sia legittimo destinatario di comunicazioni previste da norme di legge o regolamenti.

I Suoi dati personali non verranno diffusi.

I Suoi dati potranno essere comunicati, solo con il Suo consenso, alle categorie di destinatari indicate al punto 2.h) per finalità di marketing.

7. PER QUANTO TEMPO CONSERVIAMO I SUOI DATI?

I Suoi dati verranno conservati, in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa in materia, per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati. I criteri per determinare il periodo di conservazione dei dati tengono conto del periodo di trattamento consentito e delle normative applicabili in materia di fiscalità, prescrizione dei diritti ed interessi legittimi ove essi costituiscono la base giuridica del trattamento. In particolare, in relazione alla gestione del rapporto contrattuale in essere, i dati saranno conservati per i tempi definiti dalla normativa di riferimento nonché, alla cessazione del rapporto di fornitura, per il termine applicabile di prescrizione.

In relazione al trattamento per finalità di marketing, in assenza di norme specifiche che prevedano tempi di conservazione differenti, la Società avrà cura di utilizzare i Suoi dati per i suddetti scopi per un tempo congruo rispetto all'interesse da Lei manifestato verso le iniziative promozionali cui Lei ha fornito il consenso. In ogni caso la Società adotterà ogni accorgimento per evitare un utilizzo dei dati stessi a tempo indeterminato, procedendo con cadenza periodica a verificare in modo idoneo l'effettivo permanere del Suo interesse a far svolgere il trattamento per finalità di marketing, come sopra precisato.

8. I SUOI DATI VERRANNO TRASFERITI ALL'ESTERO?

ENGIE, nella sua qualità di Titolare del trattamento, si riserva inoltre di trasferire i Suoi dati personali verso Paesi terzi. I trasferimenti di dati al di fuori dello Spazio Economico Europeo sono soggetti ad un regime speciale ai sensi del Regolamento, e vengono effettuati solo nei confronti dei Paesi che assicurano un livello di protezione dei dati personali adeguato, sulla base di una decisione di adeguatezza della Commissione oppure, in relazione ai Paesi che non offrano un livello di protezione dei dati adeguato, a seguito dell'adozione di garanzie adeguate, come la sottoscrizione di clausole contrattuali standard stabilite dalla Commissione Europea.

9. QUALI SONO I SUOI DIRITTI?

Il Regolamento LE conferisce specifici diritti, tra cui quelli di chiedere al Titolare del trattamento:

- la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei Suoi dati personali e, in tal caso, di ottenere l'accesso (diritto di accesso);
- la rettifica dei dati personali inesatti, o l'integrazione dei dati personali incompleti (diritto di rettifica);
- la cancellazione dei dati stessi, in presenza di uno dei motivi previsti dall'art. 17 del Regolamento (diritto di cancellazione), ove applicabile;
- di limitare il trattamento dei propri dati, in presenza di uno dei motivi previsti dall'art. 18 del Regolamento (diritto di limitazione);
- di ricevere i dati personali da Lei forniti in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e di trasmetterli ad un altro titolare del trattamento come previsto dall'art. 20 del Regolamento (diritto alla portabilità), ove applicabile;
- di ottenere l'intervento umano da parte di ENGIE, in caso di processi decisionali automatizzati (come quelli relativi alle verifiche di solvibilità precontrattuali meglio dettagliati anche al paragrafo 10), di esprimere la Sua opinione e di contestare la decisione.

Inoltre, Lei ha il diritto di revocare il consenso al trattamento dei Suoi dati, in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basato sul consenso prestato prima della revoca. Per quanto riguarda l'esercizio del diritto di opposizione in relazione all'invio di e-mail di natura commerciale relative a beni/servizi simili a quelli già ottenuti, può essere utilizzato anche il meccanismo di disiscrizione previsto in calce alle e-mail stesse.

Per esercitare i Suoi diritti, Lei potrà seguire le istruzioni presenti alla pagina web <https://www.engie.it> nella sezione privacy, ed inviare una richiesta, indicando in oggetto il riferimento "PRIVACY", tramite posta cartacea all'indirizzo a ENGIE Italia S.p.A., via Chiese 72, 20126 Milano, oppure tramite e-mail all'indirizzo privacy-ita@engie.com.

Non sempre ENGIE potrà dare tutte le informazioni richieste e dare seguito alle Sue istanze a causa di possibili obblighi di legge e di motivi legittimi cogenti. L'esercizio dei diritti sopra elencati può, in taluni casi, essere ritardato, limitato o escluso con comunicazione motivata e resa senza ritardo, a meno che la comunicazione possa compromettere la finalità della limitazione, per il tempo e nei limiti in cui ciò costituisca una misura necessaria e proporzionata, tenuto conto dei Suoi diritti fondamentali e legittimi interessi. Potrebbe capitare per esempio in caso di svolgimento di investigazioni difensive o nell'ambito dell'esercizio di un diritto in sede giudiziaria e delle attività prodromiche. In questi casi, i Suoi diritti possono essere esercitati anche tramite il Garante per la protezione dei Dati Personali con le modalità di cui all'articolo 160 del Codice in materia di protezione dei dati personali. In tale ipotesi, il Garante La informerà di aver eseguito tutte le verifiche necessarie o di aver svolto un riesame, nonché del diritto di proporre ricorso giurisdizionale. In ogni caso, ENGIE farà il possibile per dare seguito alle Sue richieste.

Ai sensi del Regolamento, ENGIE non è autorizzata ad addebitare costi per adempiere ad una delle richieste riportate in questo paragrafo, a meno che non siano manifestamente infondate o eccessive, ed in particolare abbiano carattere ripetitivo. Nei casi in cui Lei richieda più di una copia dei suoi dati personali o nei casi di richieste eccessive o infondate, ENGIE potrebbe (i) addebitare un contributo spese ragionevole, tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti per evadere la richiesta o (ii) rifiutarsi di soddisfare la richiesta. In queste eventualità ENGIE La informerà dei costi prima di evadere la richiesta.

ENGIE potrebbe richiedere ulteriori informazioni prima di evadere le richieste, qualora avesse bisogno di verificare l'identità della persona fisica che le ha presentate.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, Lei avrà inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo competente (Garante per la protezione dei dati personali), qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda sia effettuato in violazione del Regolamento generale sulla protezione dei dati.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito internet <http://www.garanteprivacy.it>.

In ogni caso, ENGIE è interessata ad essere informata di eventuali motivi di reclamo e invita a usare i canali di contatto sopra indicati prima di adire l'autorità di controllo, così da poter prevenire e risolvere eventuali controversie in modo amichevole e tempestivo, con la massima cortesia, serietà e discrezione.

10. QUALI VERIFICHE SVOLGIAMO SULLA SUA SOLVIBILITÀ?

I Suoi dati verranno trattati in fase precontrattuale al fine di svolgere le opportune verifiche circa la Sua solvibilità a mezzo di sistemi di informazioni creditizie. Si tratta di informazioni che Lei stesso ci fornisce o che otteniamo consultando alcune banche dati.

In relazione alle verifiche di solvibilità precontrattuali, ENGIE Le rende noto che si tratta di un processo decisionale totalmente automatizzato e basato sull'interrogazione automatica di banche dati detenute da soggetti terzi fornitori di servizi di informazioni creditizie e sulle eventuali ulteriori informazioni tratte dai nostri archivi per la determinazione di uno score di affidabilità creditizia e puntualità nei pagamenti. Ove tali verifiche non dessero buon esito, ENGIE potrebbe valutare di non dare seguito alle attività precontrattuali e potrebbe non concludere il contratto di fornitura da Lei richiesto. In tali casi, Lei può esercitare il diritto di ottenere l'intervento umano da parte di ENGIE (in qualità di titolare del trattamento), di esprimere la Sua opinione e di contestare la decisione.

ENGIE potrà consultare sistemi di informazioni creditizie gestiti da :

- Crif S.p.A.. Partecipano e contribuiscono alla banca dati banche, società finanziarie, società di leasing. Vengono usati sistemi automatizzati di credit scoring;
- Experian Italia S.p.A.. Partecipano e contribuiscono alla banca dati banche, società finanziarie, società di leasing. Vengono usati sistemi automatizzati di credit scoring.

I tempi di conservazione dei dati nei sistemi di informazioni creditizie sono stabiliti dal Codice di Deontologia e Buona Condotta per Sistemi Informativi gestiti da soggetti privati in tema di credito al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti:

- Richiesta di finanziamento: 6 mesi, qualora l'istruttoria lo richieda, o 1 mese in caso di rifiuto della richiesta o rinuncia della stessa
- Morosità di due rate o di due mesi poi sanate: 12 mesi dalla regolarizzazione
- Ritardi superiori sanati anche su transazione: 24 mesi dalla regolarizzazione
- Eventi negativi (ossia morosità, gravi inadempimenti, sofferenze) non sanati: 36 mesi dalla data di scadenza contrattuale del rapporto o dalla data in cui è risultato necessario l'ultimo aggiornamento (in caso di successivi accordi o altri eventi rilevanti in relazione al rimborso)
- Rapporti che si sono svolti positivamente (senza ritardi o altri eventi negativi): 36 mesi in presenza di altri rapporti con eventi negativi non regolarizzati. Nei restanti casi fermo restando il termine "normale" di riferimento di 36 mesi dalla scadenza contrattuale o dalla cessazione del rapporto di cui all'art. 6, comma 5, del "codice deontologico", non può comunque mai superare - all'eventuale verificarsi delle altre ipotesi previste dal citato art. 6, comma 5 - i cinque anni dalla data di scadenza del rapporto, quale risulta dal contratto di finanziamento.

Può esercitare i diritti di cui al paragrafo 9 e di cui al presente paragrafo 10 come indicato al paragrafo 9 che precede.

CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE



per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali

Sul sito web dell'Autorità è possibile consultare il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali di cui alla delibera 426/2020/R/com e successive modifiche ed integrazioni. Per maggiori informazioni visita il sito www.arera.it (sezione atti e provvedimenti).

ASSICURAZIONE GAS



(Delibera 167/2020/R/gas dell'ARERA)

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 167/2020/R/gas dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi: a. i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta); b. i consumatori di gas metano per autotrazione. Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali. Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.arera.it.

COMUNICAZIONE BONUS

ai sensi dell'Allegato A della Delibera 63/2021/R/com dell'ARERA e s.m.i.

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico e può essere richiesto al proprio Comune. Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Per maggiori informazioni visita il sito www.arera.it o chiama il numero verde 800.166.654.

STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O GAS NATURALE

ai sensi dell'Art 15 della Del. 413/2016/R/com (TIQV)

INDICATORI	STANDARD ARERA	ENGIE*
Standard Specifici		
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	19,63 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	15,88 giorni
	90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	ND
Standard Generali		
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	76,97%

* I dati di performance riportati si riferiscono al 2019

L'esercente, in caso di mancato rispetto degli standard specifici, corrisponde al cliente finale un indennizzo automatico pari a Euro 25, crescente in relazione al ritardo della prestazione.