

n. data e ora compilazione

codice promozionale

NOMINATIVO CLIENTE E INDIRIZZO FORNITURA

ragione sociale			
partita IVA		codice fiscale azienda	
rappresentante legale		codice fiscale	
indirizzo sede legale		n. civico	
cap	città	provincia	
telefono	cellulare	fax	e-mail*
indirizzo di fornitura		n. civico	
cap	città	provincia	

data attivazione fornitura (o primo giorno utile):

indirizzo spedizione bolletta

* dato utilizzato in caso di adesione al servizio di "Bolletta On Line"

DATI DI FORNITURA ENERGIA ELETTRICA

tipo d'uso: **ALTRI USI** tensione [volt]: potenza [kW]: consumo annuo presunto [kWh]:

POD (Punto di Prelievo): mercato di provenienza: libero tutelato

distributore energia elettrica: attuale fornitore elettrico:

Dichiarazione di recesso per cambio fornitore

Il Cliente, dichiara formale ed irrevocabile recesso per cambio fornitore dal contratto di fornitura di energia elettrica attualmente in vigore con la società sopra indicata relativamente al POD oggetto della presente offerta, a decorrere dal termine previsto dalla delibera 302/2016 in funzione di quanto dichiarato nella presente richiesta di fornitura relativamente al mercato di provenienza del POD (mercato tutelato SI/NO), ovvero dalla data di effettivo subentro di ENGIE Italia S.p.A. nella fornitura. Il Cliente conferisce inoltre specifico mandato a ENGIE Italia S.p.A. per gestire tutte le formalità relative alla comunicazione del presente recesso agli attuali fornitori, decorso il termine per l'esercizio del cosiddetto diritto di "ripensamento".

Timbro e firma del cliente (o delegato alla firma): Accettato via web

Con la sottoscrizione del presente modulo, ed espressamente per l'indirizzo di fornitura indicato, il Cliente:

- richiede la **sola fornitura di energia elettrica**
- richiede l'**adesione al servizio di "Bolletta On Line"**, dichiarando di aver preso visione e accettare espressamente i termini e le condizioni del servizio pubblicati sul sito casa.engie.it
- conferisce mandato senza rappresentanza a ENGIE Italia S.p.A.**, relativamente al punto di prelievo di energia elettrica cui si riferisce la presente richiesta di fornitura, a far data dalla sottoscrizione della presente offerta, come specificato all'art. 5 delle Condizioni Particolari di Fornitura di energia elettrica, per la conclusione e la gestione con Terna S.p.A. del contratto di dispacciamento e con il Distributore locale del contratto di trasporto, delle relative Condizioni Tecniche predisposte dal Distributore stesso nonché delle attività di gestione della connessione.

Timbro e firma del cliente (o delegato alla firma): Accettato via web

Il sottoscritto, consapevole delle sanzioni penali e amministrative di cui agli artt. 75 e 76 del D.P.R. 445/00 in caso di dichiarazioni mendaci, sotto la propria responsabilità dichiara 1) che le informazioni sopra indicate sono esatte e veritiere; 2) di aver ricevuto, anteriormente alla sottoscrizione, informazioni in merito alle prescrizioni contrattuali previste dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito "Autorità") anche per ciò che concerne gli obblighi in capo al Fornitore così come previsti dal codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (il "Codice di Condotta") adottato dall'Autorità; 3) di aver ricevuto copia della Nota Informativa per il Cliente prevista dal Codice di Condotta; 4) di aver letto attentamente e di accettare integralmente, con la sottoscrizione del presente modulo, le Condizioni di Fornitura riportate sul retro e le Condizioni sopra indicate limitatamente alla tipologia di fornitura prescelta.

Timbro e firma del cliente (o delegato alla firma): Accettato via web

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, il Cliente dichiara di accettare specificamente (i) le condizioni previste nelle Condizioni Generali agli articoli di seguito citati: art. 2 "Perfezionamento e durata del Contratto", art. 3 "Esercizio del diritto di recesso", art. 6 "Sospensione della fornitura e risoluzione del Contratto"; art. 7 "Esclusione di responsabilità e forza maggiore"; art. 9 "Cessione del Contratto"; (ii) le condizioni previste nelle Condizioni Particolari di fornitura di energia elettrica agli articoli di seguito citati: art. 1 "Riconsegna dell'energia elettrica", art. 3 "Corrispettivi della fornitura".

Timbro e firma del cliente (o delegato alla firma): Accettato via web

Il sottoscritto, consapevole che i trattamenti di seguito indicati non sono necessari ai fini dell'esecuzione del Contratto, consente che ENGIE Italia S.p.A. Titolare del trattamento, tratti o comunichi a soggetti terzi (i "TERZI") i propri dati personali per le seguenti finalità, ulteriori rispetto alla esecuzione del Contratto: studi e ricerche statistiche e di mercato; invio di materiale pubblicitario e informativo; attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti e servizi, incluse attività di teleselling e telemarketing; invio, anche elettronico, di informazioni e comunicazioni commerciali interattive. Il trattamento dei dati personali per le finalità relative alla fornitura dei servizi oggetto del Contratto non richiede uno specifico consenso. Viceversa il trattamento dei dati per finalità commerciali richiede uno specifico consenso. Tale consenso è facoltativo e può essere revocato in ogni momento chiamando 800.904.658 oppure scrivendo a ENGIE Italia S.p.A. - Milano Cordusio - Casella Postale n. 242 - 20123 Milano; in ogni momento è possibile accedere ai propri dati personali, ottenere l'indicazione dell'origine dei dati, delle finalità e delle modalità del trattamento, farli aggiornare, rettificare, integrare o cancellare ed opporsi, in tutto o in parte al trattamento ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 196/2003 scrivendo al Titolare del trattamento ENGIE Italia S.p.A. - Milano Cordusio - Casella Postale n. 242 - 20123 Milano. L'informativa completa sul trattamento dei dati personali è sempre disponibile sul sito casa.engie.it. Il sottoscritto dichiara di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali allegata alle Condizioni Generali di Fornitura, nella quale sono individuate le categorie di soggetti cui dati possono essere comunicati e le ulteriori caratteristiche del trattamento svolto per le finalità sopra indicate.

- ACCONSENTO al trattamento da parte di ENGIE per le finalità sopra indicate
- NON ACCONSENTO al trattamento da parte di ENGIE per le finalità sopra indicate
- ACCONSENTO alla comunicazione a TERZI per le finalità sopra indicate
- NON ACCONSENTO alla comunicazione a TERZI per le finalità sopra indicate

Timbro e firma del cliente (o delegato alla firma): Accettato via web

CONDIZIONI GENERALI E PARTICOLARI DELLE OFFERTE DI TUTELA SIMILE

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 Il presente contratto di fornitura di energia elettrica (di seguito il "Contratto"), costituito dalla Richiesta di Fornitura, dalle presenti Condizioni Generali e Particolari di fornitura di energia elettrica, Condizioni Economiche dell'offerta riportate nell'Allegato alla Richiesta di Fornitura e dall'Allegato "Note Informative", disciplina la fornitura di energia elettrica da parte di ENGIE Italia S.p.A. (di seguito il "Fornitore") al Cliente dietro il pagamento di un corrispettivo, presso i punti di prelievo (di seguito "Punti di Prelievo") e di consegna (di seguito "Punto di Consegna") indicati nella Richiesta di Fornitura.

1.2 In caso di conflitto tra le presenti Condizioni Generali di fornitura e le Condizioni Particolari e le Condizioni Economiche dell'offerta riportate nell'Allegato alla Richiesta di Fornitura, prevale l'ordine, ove non diversamente previsto, le Condizioni Economiche dell'Offerta, le Condizioni Particolari e le Condizioni Generali.

2. PERFEZIONAMENTO E DURATA DEL CONTRATTO

2.1 Il contratto ha durata di 1 (un) anno e si perfeziona unicamente online attraverso la pagina web appositamente dedicata e predisposta dal Fornitore con l'accettazione del Fornitore della Richiesta di Fornitura. In caso di mancata accettazione della Richiesta di Fornitura entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la Richiesta di Fornitura si considera decaduta.

La data di avvio dell'esecuzione della fornitura, calcolata considerando i tempi standard di attivazione, è indicata nella lettera di accompagnamento dei documenti contrattuali che il Cliente riceve al termine dell'apposita procedura di sottoscrizione online sulla pagina web del Fornitore.

2.2 Il Fornitore si riserva in ogni caso la facoltà di dare parzialmente seguito, mediante comunicazione scritta al Cliente, alla Richiesta di Fornitura qualora sussistano motivi tecnici che ne impediscano la completa attivazione. L'esecuzione del Contratto è condizionata al fatto che il Cliente non risulti sospeso per morosità o oggetto di una richiesta di indennizzo al momento della richiesta di switching; 2.3 L'attivazione della fornitura di energia elettrica avverrà compatibilmente con la normativa relativa ai termini di attivazione dei servizi di disaccoppiamento e trasporto per l'energia elettrica. In caso di eventuale ritardo o impossibilità dell'avvio, sarà data comunicazione al Cliente mediante lettera o altro mezzo concordato con il cliente

2.4 Resta inteso che il Fornitore non potrà in nessun caso essere chiamato a rispondere del ritardato avvio della fornitura dovuto a circostanze ad esso non imputabili.

2.5 Si specifica che il fornitore, nell'ambito del processo di richiesta di switching, può avvalersi delle facoltà di revoca di cui all'art. 6.3 del T IMOVE e 11 dell'Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eeI (per il settore elettrico), in caso di esercizio di detta facoltà, la procedura di attivazione non verrà finalizzata, e pertanto il Cliente continuerà ad essere servito dalla precedente controparte commerciale.

2.6 Entro il terzo mese antecedente la scadenza del Contratto, il Fornitore comunicherà per iscritto al Cliente:

- a) la data in cui il Contratto giunge a termine;
- b) che è possibile aderire ad un'offerta di mercato libero con il medesimo fornitore;
- c) che è possibile, in alternativa, aderire ad un'offerta di mercato libero con un altro fornitore liberamente scelto dal Cliente;
- d) che il cliente può sempre richiedere all'essente la Maggior Tutela l'attivazione del servizio;
- e) che nel caso in cui il cliente non proceda alle scelte di cui alla lettera b) c) e d) gli saranno applicate, da parte del fornitore, per la durata di un anno, le medesime condizioni contrattuali ed economiche di Tutela Simile in essere ad eccezione dello sconto nella forma di *bonus* una tantum.

3. ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO

3.1 Il Cliente può recedere in qualunque momento, secondo le modalità e le tempistiche individuate dall'Autorità nella delibera 302/2016/R/oom, con un tempo di preavviso non inferiore a tre settimane. Il Cliente può recedere dal contratto con le seguenti due modalità:

(i) al fine di cambiare fornitore di energia elettrica. In tal caso il Cliente può avvalersi del nuovo fornitore per inoltrare la comunicazione di recesso a ENGIE Italia S.p.A. Qualora il recesso venga comunicato a ENGIE dal nuovo fornitore, in caso di ritardo nell'attivazione della fornitura da parte dello stesso, continueranno ad applicarsi le medesime condizioni economiche e contrattuali in corso. (ii) al fine di cessare la somministrazione di energia elettrica. In tal caso il Cliente dovrà inviare direttamente la comunicazione di recesso, avvalendosi della modulistica disponibile sul sito web del Fornitore casa.english, mediante raccomandata A/R, all'indirizzo: ENGIE Italia S.p.A. - Milano Cordusio - Casella Postale n. 242 - 20123 Milano). In questo caso il preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del fornitore.

3.2 Il Fornitore può recedere in qualunque momento, con un preavviso di 6 mesi, decorrenti dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento, da parte del Cliente, della comunicazione di recesso. Se il recesso verrà esercitato da ENGIE, la comunicazione verrà inviata al Cliente mediante raccomandata A/R all'indirizzo di fatturazione indicato nella Richiesta di Fornitura.

3.3 Nel caso di cambio venditore, il fornitore (venditore entrante) in virtù di quanto previsto dalla delibera 302/2016/R/oom si impegna a trasmettere la comunicazione di recesso del Cliente all'eventuale utente entro il giorno 10 del mese antecedente alla data di switching.

4. DIRITTO DI RIPENSAMENTO

4.1 Il Cliente avrà diritto di recedere dal presente Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, qualora il Contratto sia stato concluso in un luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore, entro quattordici giorni decorrenti dalla conclusione del Contratto, durante i quali il contratto non avrà esecuzione fatta salvo esplicita richiesta del Cliente, in base all'art. 96 del Codice di Condotta commerciale introdotto dalla Del.269/215/R COO M. Nel caso in cui la fornitura di energia elettrica è/o gas naturale sia

già stata attivata durante il periodo in cui il Cliente eserciti il ripensamento, il medesimo sarà tenuto a corrispondere al Fornitore gli importi relativi ai costi sostenuti in detto periodo.

4.2 Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento di cui all'art. 4.1, avvalendosi della modulistica disponibile sul sito web del Fornitore casa.english o in comunicazione inviata a mezzo di raccomandata a/r all'indirizzo ENGIE Italia S.p.A. - Customer Care Pre Sales - Via Toscanini, 19 - 70126 Bari (B); la comunicazione può altresì essere inviata, entro il termine di cui al presente Art. 4.1, mediante fax (al n. 02/329 5229 6). Resta inteso che, in caso di mancato rispetto da parte del Fornitore degli obblighi di informa- zione di cui al Codice del Consumo, il Cliente può recedere nei termini ivi previsti.

5. USO DELL'ENERGIA ELETTRICA

5.1 Il Cliente non può cedere l'energia elettrica a terzi, utilizzarla per usi e in luoghi diversi da quelli indicati nella Richiesta di Fornitura, ovvero in ambienti non conformi alle norme vigenti o in assenza delle autorizzazioni richieste per specifiche tipologie di impianti o di utilizzazioni.

5.2 Il Cliente si impegna a comunicare immediatamente e per iscritto al Fornitore qualsiasi variazione intervenuta nei dati riportati nella Richiesta di Fornitura. In difetto di quanto sopra, il Cliente rimane obbligato verso il Fornitore per il pagamento dei corrispettivi (inclusi imposte e accessori) relativi al consumo dell'energia elettrica effettuato.

5.3 Il Cliente si impegna ad utilizzare l'energia elettrica secondo le regole di prudenza e sicurezza e, comunque, nel rispetto della normativa vigente. Resta inteso che il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti e, segnatamente, per incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi in conseguenza dell'uso dell'energia elettrica in modo improprio o senza l'osservanza delle norme di prudenza e sicurezza.

5.4 Il Fornitore in caso di accertata irregolarità rispetto a quanto previsto ai punti che precedono ha facoltà di sospendere la relativa fornitura secondo quanto previsto dal successivo articolo 7.

6. SOSPENSIONE DELLA FORNITURA E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

6.1 In caso di qualsivoglia violazione del presente Contratto da parte del Cliente è facoltà del Fornitore sospendere la fornitura di energia elettrica, ovvero risolvere il presente Contratto ai sensi dell'art. 1454 Codice Civile. La sospensione o la risoluzione avranno effetto a partire dallo scadere del termine, comunque non inferiore a 20 giorni, che il Fornitore assegnerà al Cliente mediante apposita comunicazione scritta, a mezzo raccomandata, ove entro detto termine il Cliente non abbia potuto rimediare alla violazione contestata. Resta inteso che il ritardo nel pagamento protrattosi per un periodo superiore a 7 giorni dalla scadenza del termine indicato in fattura equivarrà ad un mancato pagamento.

6.2 Ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile è facoltà del Fornitore risolvere il presente Contratto, mediante semplici dichiarazioni, inviata dal Fornitore a mezzo raccomandata al Cliente, nei seguenti casi:

- mancato versamento del deposito cauzionale di cui all'art. 2 delle Condizioni Particolari di fornitura di energia elettrica;
 - prelievo fraudolento dell'energia elettrica a danno del Fornitore e/o dei Distributori locali;
 - manomissione e rottura dei sigilli del gruppo di misura;
 - utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto;
 - situazioni di imminente pericolo dovute a perdite di gas o gravi deficienze tecniche;
 - comunicazione di dati e informazioni incomplete o non veritiere da parte del Cliente;
 - iscrizione del Cliente nel registro dei protesti o altri casi di iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (qual sequestri, ipoteche), e/o sotto posizione del medesimo a procedure esecutive;
 - impossibilità di procedere alla fornitura di energia elettrica per impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili al Fornitore;
 - qualora il Fornitore abbia sospeso la fornitura per altra causa imputabile al Cliente e questi non abbia provveduto a regolarizzare la sua posizione entro 10 giorni dal ricevimento della relativa diffida inviata dal Fornitore;
 - mancato pagamento di almeno 2 (due) fatture, anche non consecutive.
- Per quanto attiene il caso che precede, gli effetti della risoluzione decorreranno dall'ottavo giorno lavorativo successivo al ricevimento da parte del Cliente della relativa comunicazione. Resta inteso che in caso di prelievo fraudolento dell'energia elettrica a danno del Fornitore e/o del Distributore locale la sospensione della fornitura potrà essere disposta con effetto immediato e senza necessità di preventiva informazione.

6.3 In ogni caso di risoluzione del presente Contratto resta fermo il diritto del Fornitore al risarcimento dei danni.

7. ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ E FORZA MAGGIORE

7.1 Il Fornitore non è responsabile per gli eventuali danni causati dall'energia elettrica e/o dal gas né per eventuali inadempienze, anche parziali, imputabili al Distributore locale od al soggetto che svolge l'attività di disaccoppiamento dell'energia elettrica (di seguito il "Trasportatore").

7.2 Il Fornitore non è ritenuto responsabile per ritardi, malfunzionamenti o interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica e del gas e per gli eventuali danni causati al Cliente per inadempimenti del Cliente medesimo, fatto di terzi, provvedimenti o atti delle autorità competenti e forza maggiore. Per forza maggiore deve intendersi qualunque evento o circostanza che sia al di fuori del controllo del Fornitore, che sia causa del suo inadempimento e che non avrebbe potuto essere evitato con la dovuta diligenza.

7.3 In particolare il Fornitore non sarà responsabile per le sospensioni e/o interruzioni della fornitura di energia elettrica causati da guasti e sovraccarichi e non sarà, altresì, responsabile per inadempimenti o manomissioni, volontarie o involontarie, di terzi che pregiudichino la fornitura. Nessun risarcimento potrà essere richiesto al Fornitore per danni diretti e/o indiretti, causati dall'uso o mancato utilizzo dell'energia elettrica, verificatisi a valle dell'impianto di erogazione in presenza di eventi non controllabili da parte del Fornitore e/o per fatti comunque riconducibili alla rete di distribuzione.

7.4 Le interruzioni temporanee, totali o parziali della fornitura di energia elettrica non sono imputabili al Fornitore (a titolo esemplificativo e non esaustivo problematiche di distribuzione e/o disaccoppiamento sulla rete locale/nazionale) e non comportano alcun obbligo di indennizzo o risarcimento né possono costituire motivo di risoluzione del presente Contratto essendo il Fornitore espressamente manlevato da ogni onere e/o responsabilità a riguardo.

7.5 Il Cliente dovrà comunque comunicare immediatamente al Fornitore ogni contestazione, pretesa, azione o procedimento avviato da terzi relativamente alla fornitura, dei quali venisse a conoscenza. Il Cliente rimarrà comunque responsabile di ogni danno, diretto o indiretto, che il Fornitore dovesse subire a causa della mancata o non tempestiva comunicazione.

8. FATTURAZIONE E PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

8.1 La fatturazione dei consumi di energia elettrica viene effettuata con periodicità bimestrale per i clienti domestici e clienti non domestici connessi in bassa tensione con potenza inferiore a 16.5 kW e con periodicità mensile per clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza superiore a 16.5 kW. Per entrambe le tipologie di clienti, l'emissione della fattura avviene in formato elettronico salvo esplicita richiesta da parte del cliente di non volersene avvalere. In tal caso il Fornitore provvederà all'emissione in formato cartaceo della fattura.

8.2 In caso di violazione di quanto previsto al precedente punto 8.1, il Fornitore corrisponderà al cliente un indennizzo automatico nella misura prevista TIF, Testo integrato fatturazione (delibera AEEGSI 463/2016/R/oom). Il Cliente riconosce ed accetta che, qualora i corrispettivi dovuti al Fornitore e indicati in fattura sia di importo ridotto e comunque inferiori a 10,00€, il Fornitore avrà la facoltà di non richiedere il pagamento di tale importo e di richiederne il saldo nella fatturazione successiva, senza applicazione di interessi. Il Cliente utilizzerà i dati di misura in base all'ordine di priorità definito all'art. 5.1 del TIV, ovvero: a) dati di misura effettuati messi a disposizione dell'impresa di distribuzione; b) autoletture comunicate dal cliente finale; c) dati di misura stimati dal Fornitore. Con riferimento alle autoletture il Fornitore indica in bolletta la finestra temporale all'interno della quale il cliente può procedere alla comunicazione del dato rilevato. Eventuali autoletture che dovessero pervenire tramite reclami scritti e segnalazioni telefoniche del cliente non sono soggette a limitazioni temporali. Il Fornitore comunica la presa in carico e la non presa in carico dell'autolettura ricevuta dal cliente.

8.3 Il Cliente dovrà provvedere al pagamento dell'intero importo indicato in fattura nel termine ivi previsto, che comunque non potrà essere inferiore a 20 giorni dalla data di emissione della fattura medesima. Qualsiasi piano di rateizzazione dovrà essere appositamente concordato con il Fornitore secondo quanto disposto dall'art. 13 bis del TIV Erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali (delibera 301/2012/R/eeI). Resta inteso che la fatturazione per iscritto (ai sensi del TIOV, "Qualità dei servizi di vendita" - delibera AEEGSI 413/2016/R/oom) da parte del Cliente, di un reclamo relativo alla fatturazione, determinerà la sospensione del pagamento degli importi indicati nella fattura cui il reclamo si riferisce fino alla data della comunicazione, da parte del Fornitore, del riscontro relativo al reclamo medesimo (che, laddove si dia luogo a rettifica della fatturazione, conterrà il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica di fatturazione). Eventuali errori negli importi fatturati verranno corretti e quindi compensati nella prima fattura seguente l'individuazione di tali errori e preventivamente comunicati in forma scritta.

8.4 Per ritardi superiori a 10 (dieci) giorni oltre il termine di scadenza per il pagamento indicato in fattura, il Cliente, oltre al corrispettivo dovuto, dovrà corrispondere al Fornitore gli interessi di mora calcolati su base annua, al tasso ufficiale di riferimento della BCE, aumentato di 3,5 punti percentuali, oltre alle eventuali spese sostenute per il recupero, fermo restando che il Fornitore non potrà richiedere il risarcimento di eventuali danni ulteriori. Resta inteso che al Cliente che abbia regolarmente effettuato i pagamenti delle fatture relative all'ultimo biennio verranno applicati dal Fornitore, per i primi 10 giorni di ritardo di qualsiasi interessi legali.

8.5 In caso di mancato pagamento (anche parziale) degli importi indicati in fattura, rispetto al termine indicato nella fattura medesima, il Fornitore con riferimento a un punto di prelievo consegna dismissionale, se ritenuto la facoltà di richiedere all'impresa distributrice la sospensione della fornitura, previo invio al Cliente di una lettera raccomandata, con indicazione di un termine, comunque non inferiore a 20 giorni solari, per provvedere.

La richiesta di sospensione della fornitura sarà inoltrata all'impresa distributrice, senza ulteriore comunicazione al Cliente, dopo 3 giorni lavorativi dallo scadere di detto termine, qualora il Cliente non abbia provveduto ad effettuare il pagamento di quanto dovuto comunicandolo al Fornitore mediante raccomandata anticipata via fax al numero indicato sulla lettera di sollecito. Al Cliente verranno addebitate le spese di sospensione e di eventuale riattivazione della fornitura, nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità, nonché quelle postali relative al le comunicazioni effettuate. In caso di violazione di quanto previsto dal presente articolo e successivamente all'entrata in vigore della delibera 67/2013 e s.m.i., il Fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico nei termini e modalità previsti dall'Autorità, ad ogni indennizzo previsto e il seguente: € 30,00 in caso di sospensione nonostante il mancato invio di comunicazione di messa in mora a mezzo raccomandata scritta; € 20,00 in caso di sospensione con mancato rispetto della tempistica. Resta inteso che il Fornitore non sospenderà la fornitura al Cliente:

- nel caso di mancato accredito dell'importo corrispondente alla fattura emessa nonostante il suo regolare pagamento da parte del Cliente che ne abbia dato comunicazione al Fornitore nei termini e con le modalità indicate in fattura;
- nel caso di mancato pagamento di importi non superiori all'ammontare del deposito cauzionale, qualora versato dal Cliente;
- nei giorni di sabato e domenica, oltre i giorni indicati come festivi dal calendario comune, tranne in caso di prelievo fraudolento.

Nel caso di morosità reiterata, laddove non siano decorsi 90 giorni dalla data dell'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità, i termini per provvedere al pagamento indicati nella comunicazione di sospensione possono essere ridotti della metà.

8.6 Il Fornitore, prima di procedere alla sospensione della fornitura di energia elettrica, potrà effettuare una riduzione pari al 15% della potenza disponibile, qualora il Cliente sia alimentato in bassa tensione e le caratteristiche tecniche del misuratore lo consentano. Una volta decorsi inutilmente 15 giorni dall'avvenuta riduzione senza che il Cliente abbia provveduto al pagamento di quanto dovuto, la fornitura verrà sospesa.

8.7 Il pagamento delle fatture può essere effettuato dal Cliente presso gli Uffici Postali, tramite contante, presso la banca o postale (SDI), attraverso la rete SISAL e Lotomatika. L'elenco dei punti convenzionati presso cui il Cliente può procedere gratuitamente al pagamento delle fatture è consultabile sul sito Internet casa.english.it.

9. CESSIONE DEL CONTRATTO

9.1 Il Fornitore potrà cedere, con un preavviso verso il Cliente di 120 giorni dal perfezionamento della cessione, il presente Contratto ad altre società, purché autorizzate alla vendita di energia elettrica ai sensi della normativa vigente e purché detta cessione non comporti un aggravio dei costi ovvero condizioni meno favorevoli a carico del Cliente. È fatto espresso divieto al Cliente di cedere il presente Contratto senza il preventivo consenso scritto da parte del Fornitore.

10. RINVIO NORMATIVO

10.1 Per quanto non espressamente previsto nel presente Contratto, le Parti fanno espresso rinvio alle disposizioni contenute nelle leggi, nei deliberazioni dell'Autorità e alle norme del Codice Civile, ove applicabili.

11. FORO COMPETENTE

11.1 Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, all'esecuzione, alla validità o alla risoluzione del presente Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di residenza o di domicilio del Cliente, se ubicato nel territorio dello Stato Italiano.

12. INFORMATIVA SULLA PRIVACY

12.1 Ai sensi e per gli effetti delle disposizioni del Codice in materia di protezione dei dati personali, il Cliente dichiara di avere preso visione e aver ricevuto copia dell'informativa relativa al trattamento dei dati personali, autorizzando contestualmente il Fornitore a trattare e/o comunicare a terzi i propri dati personali ai fini dell'esecuzione del Contratto.

12.2 Il sottoscritto dichiara altresì di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali riportata nelle Note Informative presenti in copertina, nella quale sono individuate le categorie di soggetti cui dati possono essere comunicati.

13. COMUNICAZIONI

13.1 Tutte le comunicazioni fra le Parti interini il Contratto devono essere trasmesse per iscritto.

13.2 Deve altresì essere comunicata per iscritto al Fornitore, entro i termini previsti dalla normativa vigente, qualunque variazione inerente i Punti di Prelievo e di Consegna.

14. RECLAMI

14.1 Il Cliente può presentare reclamo o richiesta di informazione trasmettendo una comunicazione scritta a mezzo posta a ENGIE Italia S.p.A. - Milano Cordusio - Casella Postale n. 242 - 20123 Milano, ovvero tramite Internet (casa.english.it), anche utilizzando l'apposito modulo disponibile sul sito Internet del Fornitore (casa.english.it), ovvero recandosi presso i punti informativi del Fornitore (l'elenco dei punti informativi è disponibile sul sito Internet casa.english.it).

14.2 Il Fornitore, in conformità con la vigente regolamentazione stabilita dall'Autorità in materia di qualità commerciale della vendita TIOV, Qualità dei servizi di vendita (delibera AEEGSI 413/2016/R/oom), provvederà a fornire al Cliente una risposta motivata a eventuali reclami scritti entro 40 giorni solari, e provvederà a eventuali rettifiche di fatturazione o di doppia fatturazione rispettivamente entro 90 e 20 giorni solari. In caso di violazione di quanto previsto dal presente articolo, il Fornitore corrisponderà al cliente un indennizzo automatico nei termini e modalità previsti dall'Autorità, ad ogni l'indennizzo di base previsto è pari a 25€, crescente in relazione al ritardo dell'esecuzione della prestazione, fino a un massimo di 75€, (art. 15.2 del TIOV). Oltre a tali standard specifici, il Fornitore sarà tenuto anche al rispetto delle tempistiche previste dalla medesima normativa per la risposta alle richieste scritte di informazioni (30 giorni solari).

15. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE - EXTRAGIUDIZIALE RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per risolvere eventuali controversie il Fornitore aderisce alle procedure di conciliazione dell'Autorità. Il Servizio conciliazione di clienti energia è volontario e completamente gratuito. L'esperienza del tentativo di conciliazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. Si invita il Cliente a consultare il sito web: www.autorita.energia.it/consumatori/conciliazione.

16. IMPOSTE DI REGISTRAZIONE

I corrispettivi per la registrazione, qualora previsti, sono da considerarsi a carico del Fornitore.

CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

1. Riconsegna dell'energia elettrica

1.1 Gli aspetti tecnici concernenti la riconsegna dell'energia elettrica quali, a titolo esemplificativo, tensione, frequenza, forma d'onda, continuità del servizio, microinterazioni, buchi di tensione, gestione del collegamento dal singolo Punto di Prelievo alla rete elettrica, sono disciplinati, salvo diversi accordi tra le Parti, dalla normativa vigente in materia nonché dai provvedimenti emanati dalla competente Autorità. In particolare si precisa che sono a carico del Cliente i costi derivanti dagli eventuali adeguamenti tecnici che si rendessero necessari per l'esecuzione del presente Contratto e nel corso della fornitura. Il Cliente è esente edotto del fatto che il Fornitore, quale "Cliente Gressista" ovvero soggetto che acquista e vende energia elettrica senza esercitare attività di trasmissione e distribuzione ai sensi del D.Lgs. n. 79/99 e s.m.i., non risponde dei danni causati dall'energia elettrica fornita quale conseguenza di eventi verificatisi a valle dell'impianto di erogazione quale conseguenza di eventi non controllabili da parte del Fornitore e/o, in ogni caso, per fatti riconducibili alla rete di trasmissione, e di distribuzione dell'energia elettrica. Il Fornitore assisterà il Cliente nei rapporti con il Distributore locale qualora il livello di qualità tecnica dell'energia elettrica riconsegnata non sia ritenuto idoneo.

1.2 Resta inteso che il Fornitore non potrà in nessun caso essere chiamato a rispondere del ritardato avvio della fornitura dovuto a circostanze ad esso non imputabili.

2. Depositi cauzionali

2.1 Il Cliente è tenuto a versare un deposito cauzionale, a garanzia del puntuale pagamento delle fatture, pari a:

- a) 11,5 euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per le utenze domestiche;
- b) 15,5 euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per le utenze altri US BT con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW;
- c) non superiore alla migliore stima dei corrispettivi dovuti per 1(uno) periodo di fatturazione per tutte le altre utenze.

Il Cliente che, ai fini del pagamento delle fatture, richieda la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito non è tenuto al versamento del deposito cauzionale di cui sopra.

2.2 L'importo relativo al deposito cauzionale sarà addebitato dal Fornitore al Cliente di norma entro seconda fattura emessa e sarà rimborsato, maggiorato degli interessi legali, entro e non oltre 30 giorni dalla cessazione degli effetti del presente Contratto, fatto salvo il caso di morosità del Cliente.

3. Corrispettivi della fornitura

3.1 Il presente contratto di Tutela SIMILE prevede l'applicazione delle seguenti condizioni economiche:

- a) le tariffe per il servizio di trasmissione, distribuzione e misura e i relativi oneri generali determinati dall'Autorità;
- b) il corrispettivo PCD e la componente DISPBPT applicati ai clienti del servizio di maggior tutela; c) il corrispettivo PCR a copertura dei rischi connessi alle modalità di approvvigionamento dell'energia elettrica all'ingrosso;
- d) il corrispettivo PCV di riferimento definito dall'Autorità;
- e) il bonus una tantum previsto dal fornitore appositamente per la Tutela SIMILE;
- f) in caso di emissione della fattura in formato elettronico, lo sconto di cui alla deliberazione 501/2014/R/oom previsto per i clienti del servizio di maggior tutela.

Il/lo bonus/a tantum di cui alla precedente lettera e):
a) è espresso in € (punto) di prelievo;
b) è differenziato tra clienti domestici e clienti BT altri usi;
c) è interamente applicato nella prima fattura di Tutela SIMILE.
Qualora il cliente finale receda dal contratto di Tutela SIMILE, o comunque dia causa di risoluzione del medesimo prima della sua scadenza naturale, nella fattura di chiusura il for- nitore ha diritto di richiedere la restituzione del bonus a tantum in misura proporzionale al periodo compreso tra la data di cessazione del contratto e la data di scadenza originaria del medesimo. Il Fornitore non potrà procedere alla richiesta di restituzione del bonus una tantum qualora il recesso del cliente finale sia avvenuto (1) a seguito di un reclamo per il quale non sia pervenuta risposta motivata da parte del Fornitore medesimo entro i tempi previsti dalla regolazione, oppure 2) a seguito della conclusione di un nuovo contratto di Tutela SIMILE o di mercato libero con un diverso venditore da parte del cliente finale in conseguenza alla perdita dei requisiti richiesti per la prestazione della Tutela SIMILE da parte del Fornitore.

3.2 Il fornitore addebiterà, oltre ai contributi nella quota fissa di cui al TIC ove applicati dall'impresa distributrice, un contributo nella quota fissa pari a 23,00 Euro per ciascuna prestazione relativa a: I. voltura;

II. disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale; III. disattivazione della fornitura a seguito di morosità;

IV. riattivazione della fornitura a seguito di morosità;

V. variazione di potenza di un punto già attivo su richiesta del cliente;

VI. attivazione della fornitura di un nuovo punto di prelievo o di un punto precedentemente disattivato.

Le prestazioni di cui ai punti II, e V, comprendono anche l'eventuale preventiva riduzione o ripristino della potenza. In tali casi il contributo in quota fissa è dovuto anche nel caso in cui l'impresa distributrice proceda esclusivamente alla riduzione o al ripristino della potenza.

4. Conferimento del mandato per la gestione dei contratti di trasporto e disaccoppiamento dell'energia elettrica

4.1 Il Cliente, relativamente ai punti di prelievo di energia elettrica ai cui riferisce la presente richiesta di fornitura, conferisce al Fornitore mandato senza rappresentanza, ai sensi dell'art.1705 codice civile ed è in conformità a quanto previsto dalle delibere 111/06 s.m.i., 333/07 s.m.i., ARG/elt 198/11 e 348/07 s.m.i. e ARG/elt 199/11, e successive modifiche e integra- zioni, per la conclusione e la gestione del contratto di disaccoppiamento con Terna S.p.A. e, dei contratti di trasporto con il Distributore locale territorialmente competente. Resta inteso che, su richiesta del Cliente, il Fornitore fornirà al Cliente, laddove disponibile, il testo dei contratti sopra citati, conclusi per conto del Cliente in adempimento del mandato di cui al presente art. 4.1. Il Cliente autorizza espressamente il Fornitore a sottoscrivere le Condizioni Tecniche predisposte dal Distributore e conferisce altresì al Fornitore mandato senza rappresentanza per lo svolgimento, presso il Distributore locale delle attività di gestione della connessione dei punti di prelievo (a titolo di esempio, variazioni di potenza, spostamento gruppo di misura, voltura ecc.), il Cliente si impegna fin da ora a rimborsare tutti gli eventuali costi, presenti e futuri, nella misura stabilita dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, sostenuti dal Fornitore per l'esecuzione del Contratto.

4.2 Il Cliente dichiara: a) di essere a conoscenza del fatto che il perfezionamento del con- tratto di trasporto richiede l'accettazione delle Condizioni tecniche allegate allo stesso, di cui contenuto il Cliente dichiara di essere a conoscenza, e fa altro consultarsi sul sito internet di ENGIE Italia S.P.A. così come rese disponibili dal Distributore competente; b) che le caratteristiche tecniche del punto di prelievo indicate nella richiesta di fornitura sono le medesime di quelle relative all'esistente rapporto con il Distributore locale e di aver adempito correttamente alle obbligazioni di pagamento relative ai pregressi contratti di trasporto e disaccoppiamento. Il Cliente si impegna a fornire ogni informazione e documentazione necessaria al corretto svolgimento delle attività connesse al contratto di disaccoppiamento e trasporto.

4.3 Relativamente al punto di prelievo di energia elettrica specificato nella Richiesta di forni- tura, il Cliente autorizza sin d'ora: a) il Fornitore ad acquisire dal Distributore locale le caratteristiche tecniche ovvero a comunicare a terzi tali dati per consentire la corretta esecuzione del contratto di trasporto, nonché a cedere a terzi il presente mandato, fermo restando che ciò non comporterà costi aggiuntivi e/o condizioni peggiorative a carico del Cliente; b) il Distributore locale al rilascio al Fornitore della curva di prelievo orarie di potenza elettrica e dei dati di consumo a decorrere dalla data di sottoscrizione del presente contratto.

5. Misura dei consumi

5.1 La misura dell'energia elettrica fornita presso il Punto di Prelievo sarà effettuata dal Distributore locale con la periodicità prevista dalle disposizioni di legge vigenti in materia. Resta inteso che il Fornitore non potrà in alcun caso essere chiamato a rispondere della mancata esecuzione, da parte del Distributore locale, delle rilevazioni e delle misure dei consumi.

5.2 Qualora i dati non siano resi disponibili dal Distributore locale in tempo utile per la fatturazione, il Fornitore avrà la facoltà di effettuare direttamente la misura dell'energia elettrica fornita al Cliente o di procedere con fatturazione in acconto sulla base dei prelievi stimati.

Allegato alla richiesta di fornitura gas naturale ed energia elettrica

Tutela Simile non domestico

CONDIZIONI ECONOMICHE ENERGIA ELETTRICA

Il Cliente corrisponderà al Fornitore i corrispettivi previsti dalle tariffe vigenti indicati all'articolo 12.1 dell'Allegato A alla Del. 369/2016/R/eel, stabiliti e aggiornati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti Ambiente (di seguito ARERA) ai sensi delle delibere 633/2016/R/eel, 654/2015/R/eel, Arg/elt 199/11 s.m.i. e 301/2012/R/eel e s.m.i. e dei relativi testi integrati, così come previsto dall'art. 3 (Corrispettivi della fornitura) delle Condizioni Particolari di Fornitura di Energia Elettrica.

Nello specifico i corrispettivi sono:

- le tariffe per il servizio di trasmissione, distribuzione e misura e i relativi oneri generali determinati dall'Autorità;
- il corrispettivo PED e la componente DISPBT applicati ai clienti del servizio di MAGGIOR TUTELA;
- il corrispettivo PCR a copertura dei rischi connessi alle modalità di approvvigionamento dell'energia elettrica all'ingrosso;
- il corrispettivo PCV di riferimento definito dall'Autorità;
- il bonus una tantum previsto dal fornitore appositamente per la Tutela SIMILE, così come riportato nella sezione sottostante;
- in caso di emissione della fattura in formato elettronico, lo sconto di cui alla deliberazione 501/2014/R/com previsto per i clienti del servizio di maggior tutela.

BONUS PREVISTO DA ENGIE PER IL REGIME DI TUTELA SIMILE

Sulla prima bolletta emessa verrà applicato un bonus "una tantum" pari a **200 €** ai sensi della deliberazione 369/16 art 12.1 comma e).

Ai sensi dell'art 12.3 della deliberazione 369/16, qualora il Cliente receda dal contratto di Tutela SIMILE, o comunque dia causa di risoluzione del medesimo prima della sua scadenza naturale, nella fattura di chiusura il fornitore ha diritto di richiedere la restituzione del bonus "una tantum" in misura proporzionale al periodo compreso tra la data di cessazione del contratto e la data di scadenza originaria del medesimo. Il Fornitore non potrà procedere alla richiesta di restituzione del bonus una tantum, così come previsto dall'art. 12.5 dell'Allegato A alla deliberazione 369/2016/R/eel, qualora il recesso del cliente finale sia avvenuto:

1. a seguito di un reclamo per il quale non sia pervenuta risposta motivata da parte del Fornitore medesimo entro i tempi previsti dalla regolazione
oppure
2. a seguito della conclusione di un nuovo contratto di Tutela SIMILE o di mercato libero con un diverso venditore da parte del cliente finale in conseguenza alla perdita dei requisiti richiesti per la prestazione della Tutela SIMILE da parte del Fornitore.

MODALITA' DI PAGAMENTO E INVIO BOLLETTA

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 8.7 delle Condizioni Generali di fornitura, il pagamento delle fatture può essere effettuato dal Cliente presso gli Uffici Postali, tramite domiciliazione bancaria o postale (SDD), attraverso la rete SISAL e Lottomatica. L'elenco dei punti convenzionati presso cui il Cliente può procedere gratuitamente al pagamento delle fatture è consultabile sul sito internet casa.engie.it.

ULTERIORI CONDIZIONI

Tutti i corrispettivi previsti dalla presente offerta sono al netto delle imposte che verranno pertanto applicate secondo le modalità previste dalla normativa fiscale vigente.

Possono aderire all'offerta tutti i clienti finali non domestici già serviti in regime di MAGGIOR TUTELA per la fornitura oggetto del presente contratto.

Composizione mix energetico utilizzato per produzione di energia elettrica

ai sensi del D. MSE del 31 luglio 2009

Fonti primarie utilizzate	MEDIA NAZIONALE		ENGIE ITALIA	
	% 2015*	% 2016**	% 2015*	% 2016**
Fonti rinnovabili	40,79%	38,64%	31,04%	23,72%
Carbone	19,41%	15,90%	22,45%	19,68%
Gas naturale	30,62%	37,63%	36,90%	47,16%
Prodotti petroliferi	1,29%	0,79%	1,52%	0,98%
Nucleare	4,85%	3,89%	4,48%	4,52%
Altre fonti	3,04%	3,15%	3,62%	3,93%

* dato consuntivo ** dato pre-consuntivo



NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

ai sensi della Delibera ARG/com n. 104/10 dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito "Autorità" o "AEEGSI")

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità, in alternativa all'offerta attuale.

Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI¹, Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento.

Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito www.autorita.energia.it o chiamare il numero verde 800.166.654. Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

¹ PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro

Identità dell'impresa

Nome impresa: **ENGIE Italia S.p.A.** con sede in Viale Fulvio Testi, 280 - 20126 Milano - www.ENGIE.it

Indirizzo per l'invio di reclami scritti

per reclamo: **ENGIE Italia S.p.A. - Milano Cordusio - Casella Postale n. 242 - 20123 Milano**

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione

Data di validità della proposta

Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI², se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.

Eventuali oneri a carico del cliente **Nessuno**

² Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica

Contenuto del contratto

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- modalità di calcolo del prezzo del servizio
- durata del contratto
- condizioni dell'esercizio del diritto di ripensamento e del diritto di recesso
- modalità di utilizzo dei dati di lettura
- modalità e tempistiche di pagamento
- conseguenze del mancato pagamento
- eventuali garanzie richieste
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita

Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa

- Copia contratto (Richiesta di Fornitura, Condizioni Generali e Particolari di fornitura, Condizioni Economiche dell'offerta)
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)

Diritto di ripensamento

Il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza, senza alcun onere e spesa) va esercitato sempre in forma scritta entro:

- 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale);
- 14 (quattordici) giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

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 104/2010 e successive modifiche ed integrazioni. Per maggiori informazioni visita il sito www.autorita.energia.it (sezione atti e provvedimenti).

INFORMAZIONI RELATIVE AL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI DEL CLIENTE

ai sensi dell'art. 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003)

Il Cliente è informato del fatto che il Codice in materia di protezione dei dati personali (di seguito "Codice") prevede l'obbligo, per chiunque effettui trattamento di dati personali (di seguito "Dati"), di fornire alla persona cui tali Dati si riferiscono (di seguito "Interessato") un'adeguata informativa e, in taluni casi, di ottenere il consenso al trattamento dei Dati.

Il Fornitore intende pertanto mettere il Cliente, nella sua qualità di Interessato, al corrente di quanto segue.

Finalità del trattamento

La raccolta e il trattamento dei Dati sono effettuati al fine di consentire al Fornitore, in esecuzione di obblighi normativi ovvero nell'ambito di obblighi derivanti dal contratto di fornitura di gas e/o di energia elettrica, di condurre l'attività di:

- a) adempimento delle operazioni imposte da obblighi normativi;
- b) gestione della clientela, più specificatamente: amministrazione, contabilità, gestione contratti, servizi, fatturazione/pagamenti, controllo solvibilità; gestione contenzioso compreso il recupero crediti; cessione dei crediti a società autorizzate, revisione contabile e certificazione del bilancio obbligatorio/facoltativa; cessione o anticipo crediti; invio di informazioni o comunicazioni di servizio, verifica della qualità e dei processi aziendali, eseguire ad altri obblighi derivanti dal contratto di cui l'Interessato è parte e per adempiere a sue specifiche richieste;
- c) studi e ricerche di mercato, marketing, attività di vendita e collocamento di prodotti e servizi incluse attività di telemarketing e teleselling, invio di materiale pubblicitario e informativo; analisi statistica per finalità di marketing; rilevazione grado di soddisfazione; invio anche elettronico di informazioni e comunicazione commerciali interattive.

Modalità del trattamento

Il trattamento dei Dati per dette finalità avrà luogo con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici (anche tramite sistemi automatizzati, tramite telefono, MMS, SMS, fax, posta anche elettronica, o altri mezzi di comunicazione) atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi e comunque mediante strumenti idonei a garantire la loro sicurezza e riservatezza, nel rispetto delle regole previste dal Codice.

Natura del conferimento e conseguenze di un eventuale rifiuto

Il conferimento di Dati al Fornitore per le finalità di cui ai punti a) e b) è necessario per l'instaurazione e la prosecuzione del rapporto contrattuale; l'eventuale rifiuto

a conferire tali Dati potrebbe comportare l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale o rendere più difficile la prosecuzione dello stesso. Il conferimento dei dati per le finalità di cui al punto c) è facoltativo, senza alcuna conseguenza in caso di rifiuto.

Comunicazione dei dati

- I Dati, per le finalità di cui sopra, potranno essere comunicati ai seguenti soggetti terzi appartenenti alle seguenti categorie:
- società del gruppo ENGIE S.A.; società controllate, controllanti e collegate;
 - Enti, Autorità o Istituzioni pubbliche;
 - Società specializzate nella gestione di servizi bancari, finanziari e assicurativi o sistemi e strumenti di pagamento, rilevazione di rischi finanziari e creditizi (ad. es. banche, istituti di credito e gestori di circuiti di pagamento nazionali e internazionali);
 - società per la gestione del rischio crediti e società di recupero crediti;
 - società che acquistano i crediti commerciali;
 - collaboratori autonomi della società, professionisti (avvocati, commercialisti), consulenti (assicurativi);
 - 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 di ENGIE Italia S.p.A., diretta e indiretta;
 - soggetti 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;
 - soggetti operanti nel mercato della distribuzione dell'energia elettrica e/o del gas;
 - chiunque sia legittimo destinatario di comunicazioni previste da norme di legge o regolamentari.

Inoltre, i Dati potranno venire a conoscenza dei responsabili della cui opera il Fornitore si avvalga nell'ambito di rapporti di esternalizzazione per la fornitura di servizi, nonché dei responsabili e degli incaricati dell'area clienti, amministrazione, contabilità, assistenza per le finalità di cui alla presente informativa. I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate operano come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o Incaricati debitamente nominati da ENGIE Italia S.p.A. I Dati potranno essere comunicati a soggetti diversi da quelli indicati e/o per finalità di trattamento diverse esclusivamente previo il consenso da Voi espresso.

Diritti dell'interessato

L'art. 7 del Codice riconosce all'interessato numerosi diritti che il Cliente è invitato a considerare attentamente. Tra questi, sinteticamente, i diritti di:

- ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei Dati che riguardano il Cliente, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;
- ottenere l'indicazione dell'origine dei Dati, delle finalità e modalità del trattamento, degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i Dati possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati;
- ottenere l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione dei Dati (qualora vi sia un interesse in tal senso) ovvero la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché l'attestazione che tali operazioni sono state portate a conoscenza di coloro ai quali i Dati sono stati comunicati o diffusi;
- opporsi, in tutto o in parte, al trattamento dei Dati che riguardano il Cliente per motivi legittimi ovvero per fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

In ogni momento è possibile esercitare i sopra citati diritti scrivendo al Titolare del trattamento ENGIE Italia S.p.A. - Milano Cordusio - Casella Postale n. 242 - 20123 Milano, indicando in oggetto: "privacy".

Titolare e responsabile del trattamento

Titolare del Trattamento dei dati è ENGIE Italia S.p.A., società soggetta a direzione e coordinamento di ENGIE S.A., con sede legale, amministrativa e gestionale in Viale Fulvio Testi, 280 - 20126 Milano. La Società ha nominato Responsabili del trattamento di dati personali i Responsabili pro tempore delle funzioni aziendali, domiciliati presso la sede della Società. L'elenco dettagliato di tutti i Responsabili del trattamento è consultabile presso la sede della ENGIE Italia S.p.A. in Viale Fulvio Testi, 280 - 20126 Milano.

Trasferimento dati all'estero

I Vostri dati personali potrebbero essere trasferiti all'estero, in conformità e nei limiti di cui agli artt. 42-45 del Codice della Privacy (D. Lgs. 196/2003).

AGEVOLAZIONI DI IMPOSTA PER IL GAS NATURALE E L'ENERGIA ELETTRICA

La normativa che disciplina le imposte sui consumi di gas naturale e di energia elettrica (Testo Unico sulle Accise - Decreto Legislativo 26 Ottobre 1995, n. 504 - e Decreto Legge 28 novembre 1988, n. 511), contempla diverse tipologie di fornitura per le quali è prevista l'adozione di agevolazioni nell'applicazione di accise, addizionali all'accisa e IVA. Per poter riconoscere tali benefici occorre che il cliente inoltri al proprio fornitore apposita istanza indicando la tipologia di fornitura richiesta e la relativa agevolazione fiscale. Quest'ultima, secondo quanto chiarito dal Ministero delle Finanze, decorre dal giorno di ricevimento della domanda inoltrata a ENGIE Italia S.p.A. - Milano Cordusio - Casella Postale n. 242 - 20123 Milano, ovvero dalla data stabilita dall'Agenzia delle Dogane territorialmente competente, ove sia necessaria una preventiva autorizzazione dello stesso Ufficio. Per maggiori informazioni sull'applicabilità dei benefici e sulla procedura da seguire per richiederli è possibile visitare l'apposita sezione del sito casa.ENGIE.it dove sono anche disponibili i moduli da utilizzare per inoltrare la richiesta di agevolazione.

STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA

ai sensi della Delibera AEEGSI 413/2016/R/com

TIPOLOGIA	STANDARD AEEGSI	ENGIE *
Standard Specifici		
Reclami	40 giorni	15,5 giorni
Rettifica specifica	90 giorni	N.D.**
Doppia fatturazione	20 giorni	51 giorni
Standard Generali		
Richieste di informazioni (entro 30 giorni)	95%	96,6%

* I valori riportati sono calcolati sulla base della media dei tempi di risposta/rettifica registrati per le risposte/rettifiche effettuate nel corso dell'anno 2015 per la tipologia cliente Non Domestico servito in bassa tensione del settore elettrico.

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.

**non ricevute per il periodo considerato.

