







## NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

### ai sensi della Delibera ARG/com n. 104/10 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "Autorità" o "ARERA")

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica. 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 elettrico o una PMI<sup>1</sup>, 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.arera.it](http://www.arera.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.

<sup>1</sup> 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](http://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 PMI<sup>2</sup>, 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

## 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.arera.it](http://www.arera.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:

- adempimento delle operazioni imposte da obblighi normativi;
- 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 obbligatoria/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;
- 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 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 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](http://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 ARERA 413/2016/R/com

TIPOLOGIA	STANDARD ARERA	ENGIE *
<b>Standard Specifici</b>		
Reclami	40 giorni	15 giorni
Rettifica specifica	90 giorni	28 giorni
Doppia fatturazione	20 giorni	28 giorni
<b>Standard Generali</b>		
Richieste di informazioni (entro 30 giorni)	95%	97,1%
Rettifica generale (entro 40 giorni)	95%	91,1%

\* I dati di performance riportati si riferiscono al 2015

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.