

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE PER IL CLIENTE

Nota informativa per il Cliente finale (Delibera n.105/06 - Allegato A)

Dal 1° luglio 2004 tutti i clienti non domestici e dal 1° luglio 2007 tutti i clienti del servizio elettrico divengono liberi, potendo così scegliere il venditore di energia elettrica e il contratto di fornitura che meglio risponda alle proprie esigenze. Il cliente che è diventato idoneo può scegliere di abbandonare il suo vecchio fornitore, può uscire dal mercato di maggior tutela ed entrare nel mercato libero. Mentre nel mercato di maggior tutela le condizioni contrattuali ed economiche sono regolate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, nel mercato libero vengono negoziate tra il CLIENTE e il nuovo fornitore. Non cambiano invece le caratteristiche tecniche e di qualità del servizio erogato, perché il distributore (cioè il soggetto che trasporta l'energia elettrica sulle proprie reti) rimane lo stesso. Il CLIENTE che stipula un contratto sul mercato libero deve inoltre stipulare il contratto di trasmissione e distribuzione (con il distributore) e il contratto di dispacciamento (con Terna S.p.A.), ma a tal fine può incaricare il suo nuovo fornitore, dandogli apposito mandato. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter scegliere l'offerta più conveniente sulla base di informazioni chiare, attendibili e confrontabili, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha emanato, con deliberazione 30 maggio 2006 n. 105/06 un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita dell'energia elettrica precise regole di comportamento.

1. TRASPARENZA DELLE PROPOSTE CONTRATTUALI

Chiunque entri in contatto con un CLIENTE per proporgli un nuovo contratto deve sempre:

- identificarsi, specificare l'impresa di vendita per cui opera e fornire i recapiti attraverso i quali può essere contattata;
- fornire al CLIENTE informazioni dettagliate sul contratto proposto;
- specificare i tempi necessari e gli eventuali costi da sostenere per l'avvio del servizio;
- fornire al CLIENTE informazioni sugli adempimenti relativi contratti di distribuzione e di dispacciamento;
- indicare le condizioni che limitano la possibilità di aderire all'offerta contrattuale proposta.

Se il CLIENTE viene contattato per telefono, il venditore deve indicare come ottenere le informazioni in forma scritta.

2. IL CONTRATTO

Il contratto deve indicare l'identità e l'indirizzo dell'impresa di vendita e dovrebbe contenere almeno le seguenti clausole:

- tutte le prestazioni che saranno fornite al CLIENTE;
- la data di avvio del servizio e la durata del contratto;
- il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo;
- le eventuali garanzie che il CLIENTE deve fornire all'impresa di vendita per ottenere il servizio (ad esempio, un deposito cauzionale);
- tutti gli oneri e le spese a carico del CLIENTE;
- come e quando saranno misurati i consumi;
- quando saranno emesse le bollette, quando e in che modo il CLIENTE dovrà pagarle;
- le conseguenze per il CLIENTE che non paga le bollette entro la scadenza prestabilita;
- i casi in cui l'impresa di vendita deve versare al CLIENTE un indennizzo automatico;
- come fare per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita.

3. DOCUMENTAZIONE E DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Al momento della sottoscrizione, il CLIENTE deve ricevere una copia scritta 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), il CLIENTE può recedere dal contratto senza spese entro 10 giorni dalla stipulazione.

Se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono):

- entro 10 giorni l'impresa di vendita deve inviare al CLIENTE una copia scritta del contratto;
- il CLIENTE può recedere dal contratto senza spese entro 10 giorni dal ricevimento del contratto.

4. RIEPILOGO

Prima di aderire ad un nuovo contratto di fornitura di energia elettrica, verifichi quindi che chi le ha proposto il contratto:

- abbia indicato il nome e un recapito dell'impresa di vendita dell'energia elettrica;
- abbia fornito informazioni chiare su:
 - il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo;
 - le altre spese a carico del CLIENTE previste dal contratto;
 - la durata del contratto;
 - come e quando saranno misurati i consumi;
 - con quali scadenze dovrà essere pagato il servizio;
 - i tempi per l'avvio del servizio;
- abbia consegnato una copia scritta del contratto.

Impresa di vendita: **EDISON ENERGIA**

Incaricato che ha proposto il contratto

Indennizzi automatici

Qualora Edison Energia, durante l'esecuzione del contratto non dovesse rispettare gli standard specifici di qualità commerciale cui è tenuta ai sensi della Del. AEEG n 164/08 (Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale) e successive modifiche ed integrazioni, al CLIENTE sarà corrisposto un indennizzo automatico pari a 20 euro. In particolare, Edison Energia è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra nelle seguenti fattispecie: mancata esecuzione della rettifica di fatturazione entro il tempo massimo (90 giorni) calcolati dal ricevimento da parte di Edison Energia della richiesta di rettifica di fatturazione del CLIENTE alla corresponsione della somma non dovuta, mancata risposta motivata al reclamo scritto entro il tempo massimo (40 giorni) calcolati a partire dal ricevimento da parte di Edison Energia del reclamo scritto inviato dal CLIENTE, mancata rettifica di doppia fatturazione entro il tempo massimo (20 giorni) calcolati dal ricevimento da parte di Edison Energia della richiesta scritta da parte del CLIENTE alla corresponsione della somma non dovuta. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di Edison Energia di dati tecnici dal Distributore Locale. L'indennizzo automatico di cui sopra è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione. Nel caso di esecuzione della prestazione entro un tempo doppio dallo standard viene corrisposto l'indennizzo base (20 euro), nel caso di esecuzione della prestazione oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dallo standard viene corrisposto il doppio dell'indennizzo base (40 euro), se la prestazione avviene oltre un tempo triplo rispetto allo standard è corrisposto il triplo dell'indennizzo base (60 euro). Edison Energia non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto del tempo massimo dell'esecuzione della prestazione sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato

lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al CLIENTE o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, a titolo di esempio rientrano eventuali ritardi del distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti da Edison Energia. Inoltre Edison Energia non è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso di reclami scritti aventi oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'art. 45 comma 45.6 dell'Allegato A della deliberazione 333/07, nel caso in cui al CLIENTE sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nell'anno solare in corso, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il CLIENTE finale, per assenza di informazioni minime, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura e il servizio a cui si riferisce il reclamo. L'indennizzo automatico sarà corrisposto al CLIENTE finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 8 mesi dalla data di ricevimento da parte di Edison Energia del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione.

Tutela dei dati personali • Informativa e consenso

1. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO - Edison Energia S.p.A. ("EDISON") informa che ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. n. 196/03 ("Codice della Privacy") i dati personali forniti dal CLIENTE in relazione al prodotto/servizio erogato verranno trattati in conformità con le disposizioni del Codice della Privacy e per le finalità di seguito riportate:

A) Finalità strettamente connesse all'esecuzione del contratto: i dati forniti dal CLIENTE saranno utilizzati per dare esecuzione al CONTRATTO. A titolo esemplificativo e senza intento limitativo tali finalità possono riguardare: 1) attivazione/disattivazione dei siti di fornitura; 2) gestione letture/misure dei consumi; 3) elaborazione, stampa, imbastimento, spedizione delle fatture; 4) gestione di eventuali richieste di informazioni, reclami, contenziosi; 5) tutela ed eventuale recupero credito. Il conferimento dei dati personali per tali finalità è obbligatorio ed un eventuale mancato conferimento può pregiudicare la fornitura dei prodotti/servizi richiesti.

B) Ulteriori Finalità: promozionali, commerciali e di marketing: previo consenso del CLIENTE, i Suoi dati potranno essere utilizzati anche per le seguenti finalità: 1) invio/comunicazione di materiale pubblicitario, informativo, promozionale su nuovi prodotti/servizi da parte di EDISON e/o di altre società controllate/controllanti e/o collegate al Gruppo Edison, nonché di società terze, purché connessi alla fornitura di energia elettrica e/o gas, tramite posta, telefono, SMS, posta elettronica, fax e/o allegato in fattura; 2) vendita diretta e/o collocamento di prodotti/servizi, agevolazioni e promozioni di EDISON e/o di altre società controllate/controllanti e/o collegate al Gruppo Edison, nonché di società terze, purché connessi alla fornitura di energia elettrica e/o gas, mediante differenti canali di vendita o società terze incaricate; 3) verifica del grado di soddisfazione della qualità del prodotto/servizio erogato, studi e ricerche statistiche e di mercato, direttamente o tramite società specializzate, mediante interviste o altri mezzi di rilevazione.

C) Ulteriori Finalità: comunicazione di dati a terzi: previo consenso del CLIENTE, i Suoi dati potranno essere comunicati a fornitori di Edison, società terze che svolgono attività nel settore del marketing, della grande distribuzione, delle telecomunicazioni, dell'intrattenimento televisivo, istituti finanziari, istituti assicurativi, consulenti, società controllate/controllanti e/o collegate al Gruppo Edison, soggetti cessionari di azienda o di ramo d'azienda di EDISON, strutture/società esterne preposte allo svolgimento d'attività connesse o conseguenti all'esecuzione del CONTRATTO, istituti di credito per disposizioni di pagamento od altre attività finanziarie strumentali all'esecuzione del servizio. Tali soggetti terzi, agendo come autonomi titolari del trattamento, potranno a loro volta utilizzare i dati del CLIENTE per le medesime finalità di cui alla precedente lettera B), relativamente alla promozione, il marketing e la vendita diretta di propri beni e/o servizi. Fatto salvo quanto sopra specificato, i Suoi dati non saranno in alcun modo diffusi al pubblico.

Il consenso al trattamento dei dati personali per le finalità di cui al punto 1 lettere B) e C) è facoltativo ed un eventuale rifiuto non pregiudica la fornitura dei prodotti/servizi richiesti. Il CLIENTE potrà in ogni caso opporsi in qualsiasi momento a tali trattamenti, facendone semplice richiesta ad EDISON, senza alcuna formalità.

2. DATI TRATTATI

2.1 I dati personali del CLIENTE, che potranno essere raccolti e trattati per le finalità sopra indicate, sono quelli forniti volontariamente dal CLIENTE per la conclusione del CONTRATTO al momento della registrazione sui siti internet di EDISON e/o nel corso dei contatti con i dipendenti, gli agenti, i rappresentanti, i commerciali, gli operatori telefonici di EDISON preposti alle attività relative alla conclusione del CONTRATTO o, in ogni caso, nel corso della fase di sottoscrizione del CONTRATTO tramite qualsiasi altra modalità.

2.2 Con riferimento ai dati personali immessi sui formulari presenti sui siti Internet di EDISON, EDISON informa che, qualora il CLIENTE non porti a termine la procedura di registrazione, tali dati saranno utilizzati da EDISON al fine esclusivo di ricontattare il CLIENTE per invitarlo a portare a termine la procedura interrotta e fornire istruzioni operative.

3. MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI - Il trattamento avviene prevalentemente con l'ausilio di strumenti informatici/telematici o, se necessario, con procedure manuali ed in ogni caso con l'adozione delle precauzioni e cautele atte ad evitare l'uso improprio o l'indebita diffusione dei dati stessi. I dati saranno trattati dai dipendenti di EDISON designati "Incaricati del trattamento" che hanno ricevuto adeguate istruzioni operative. Alcuni trattamenti dei dati potranno essere altresì effettuati sia da personale di società controllate/controllanti/collegate al Gruppo Edison sia da soggetti terzi, con sede in Italia e/o in altro Stato dell'Unione Europea, ai quali EDISON affida talune attività per le finalità elencate al punto 1 lettera A) e, previo consenso del CLIENTE, per le ulteriori finalità di cui al punto 1 lettera B). Il consenso del CLIENTE riguarderà pertanto anche l'attività e il trattamento svolti dai suddetti soggetti. In tal caso gli stessi soggetti opereranno in qualità di "Responsabili o Incaricati del trattamento".

4. TITOLARE E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO - Il Titolare del trattamento è EDISON ENERGIA S.p.A. con sede in Milano, Foro Buonaparte, 31. Il Responsabile del trattamento è il Direttore Vendite Retail, pro tempore, di EDISON ENERGIA S.p.A. Potrà ottenere un elenco completo degli altri responsabili del trattamento nominati, contattando direttamente EDISON senza alcuna formalità.

5. ESERCIZIO DEI DIRITTI (art. 7 Codice della Privacy) - Ai sensi dell'art. 7 del Codice della Privacy, il CLIENTE ha il diritto di ottenere in qualunque momento la conferma dell'esistenza o meno dei Suoi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione. Ai sensi del medesimo articolo, il CLIENTE ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. Inoltre, il CLIENTE potrà opporsi in qualsiasi momento all'utilizzo dei Suoi dati per le finalità descritte al punto 1 lettere B) e C). Il CLIENTE può esercitare i Suoi diritti utilizzando i seguenti contatti: EDISON ENERGIA S.p.A., Servizio Clienti Edison, CP 94, 20080 Basiglio, Milano o via e-mail: privacy@servizioclientiedison.it.