

# INFORMAZIONI AGGIUNTIVE PER IL CLIENTE

## 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. ARG/com 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 base 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 scritta di rettifica di fatturazione inviata dal cliente finale relativa ad una fattura già pagata alla corresponsione della somma non dovuta, mancata risposta motivata scritta 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, solo limitatamente agli standard generali, 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 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 o telematico 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. Inoltre al CLIENTE sarà corrisposto un indennizzo automatico nei casi previsti al Titolo V – Indennizzi automatici della Del. ARG/com 104/10 e successive modifiche ed integrazioni. In particolare al CLIENTE sarà corrisposto un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro nel caso di mancato rispetto dei tempi, dei modi e dei contenuti della comunicazione relativa alle variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali secondo quanto previsto dagli articoli 13.1 e 13.4 della Del. ARG/com 104/10 e successive modifiche ed integrazioni. A partire dal 1° settembre 2011 e comunque non prima della conclusione del procedimento di consultazione avviato dall'AEEG con Del. ARG/com 239/10 sarà corrisposto un indennizzo automatico pari a 20 (venti) euro nel caso di mancato rispetto di quanto previsto nelle condizioni generali di contratto in tema di periodicità di emissione delle fatture, Le modalità di corresponsione di tale indennizzo automatico sono quelle previste dalla Del. ARG/com 164/08 e successive modifiche ed integrazioni.

## 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, imbustamento, 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, 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](mailto:privacy@servizioclientiedison.it).

## ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI

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 delibera ARG/gas 79/10 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi: **a.** i clienti finali di gas metano caratterizzati da un consumo annuo superiore a 200.000 metri cubi alle condizioni standard per utilizzi industriali; **b.** i clienti finali di gas metano caratterizzati da un consumo annuo superiore a 300.000 metri cubi alle condizioni standard per utilizzi ospedalieri; **c.** i consumatori di gas metano per autorizzazione. 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.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)

## INFORMATIVA DA PARTE DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS - BONUS SOCIALE SULLA FORNITURA DI GAS

Dal 15 dicembre 2009 è attivo il cosiddetto "bonus sociale gas" (ovvero "il regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di gas naturale). Tale compensazione, sotto forma di sconto applicato nella bolletta per la fornitura di gas naturale, è uno strumento introdotto dal decreto legge 185/08, convertito con la Legge 2/2009, che ha l'obiettivo di sostenere le famiglie in condizione di disagio economico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua per il gas. Potranno accedere al bonus sociale tutti i clienti domestici, inestitatori di una fornitura di gas naturale nel luogo di residenza con misuratore di classe non superiore a G6 e che abbiano un ISEE inferiore o uguale 7.500 euro. Per i nuclei familiari con almeno 4 figli a carico la soglia ISEE è innalzata a 20.000 euro. La compensazione è riconosciuta anche ai clienti domestici che utilizzano impianti condominiali alimentati a gas naturale. In tal caso, se non si ha un contratto diretto con un venditore di gas, il bonus potrà essere ritirato presso gli sportelli delle Poste Italiane (erogazione tramite bonifico domiciliato). L'ammontare della compensazione della spesa è differenziato per zone climatiche, per categorie d'uso del gas naturale e parametrato al numero dei componenti della famiglia. La compensazione è valida dodici mesi rinnovabili con apposita richiesta. Il bonus vale esclusivamente per le forniture di gas metano distribuito a rete (e non per il gas in bombola o per il GPL). Per accedere al bonus sociale gas il cittadino deve recarsi presso il proprio Comune di residenza o presso altro istituto da questo designato, presentando l'apposita modulistica compilata in ogni sua parte. Per compilare i moduli sono necessarie tutte le informazioni relative al cliente, alla sua residenza, al suo stato di famiglia e alle caratteristiche del contratto di fornitura di gas (reperibili sulle bollette). Oltre all'apposita modulistica, il cittadino che intende fare richiesta di ammissione al bonus sociale dovrà allegare copia dell'attestazione ISEE, unitamente alla copia del proprio documento di identità. Il bonus gas, inoltre, è cumulabile con il bonus elettrico, la riduzione sulle bollette dell'energia elettrica già introdotta in precedenza a sostegno delle famiglie in particolari condizioni di disagio economico e fisico. Per ulteriori informazioni è possibile consultare anche il sito del Ministero dello Sviluppo Economico [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it) o chiamare il numero verde 800.166.654.

## NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE (Deliberazione 8 luglio 2010 – ARG/com 104/10)

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Aderendo al contratto che Lei 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 per l'energia elettrica e il gas, **in alternativa all'offerta attuale**. Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI, 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 l'energia elettrica e il gas. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas 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](http://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.

### IDENTITÀ DELL'IMPRESA E DELL'OPERATORE COMMERCIALE

- Nome impresa **Edison Energia SpA**
- Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento **Edison Energia SpA - Servizio Clienti - Casella Postale 94 - 20080 Basiglio (MI)**
- Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata

---

• Data e ora del contatto

---

• Firma del personale commerciale che l'ha contattata

### SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO

- Data di presunta attivazione
- 
- Periodo di validità della proposta

*Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI, 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

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

(2) Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica.

### CONTENUTO DEL CONTRATTO

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

- prezzo del servizio
- durata del contratto
- 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
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)

### DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro:

- 10 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);
- 10 giorni dal ricevimento della copia scritta del contratto se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono)
- 10 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.