

**Livelli specifici e generali effettivi di qualità commerciale relativi all'anno 2020 - Estra Energie S.r.l.**

	LIVELLI DI QUALITÀ VENDITORE	Servizio Gas				Servizio Energia Elettrica			
		Richieste ricevute	Pratiche in attesa di risposta	Risposte evase entro lo standard	Risposte evase oltre lo standard	Richieste ricevute	Pratiche in attesa di risposta	Risposte evase entro lo standard	Risposte evase oltre lo standard
STANDARD SPECIFICI	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 giorni solari)	1098	4	1091	3	586	4	579	3
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 giorni solari)	23	3	6	20	0	0	0	0
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 giorni solari)	0	0	0	0	1	0	1	0
STANDARD GENERALI	Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 giorni solari nel 95% dei casi)	1737	24	1712	1	724	11	712	1

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dall'ARERA, il Fornitore riconosce al Cliente finale in occasione della prima fatturazione utile un indennizzo automatico base pari a 25 Euro. Detto indennizzo è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come di seguito indicato:

- a) Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile a: cause di forza maggiore; cause imputabili al cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. Altresì, il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico: relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'art. 53.6 del TIQE; nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nel medesimo anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico; in caso di reclami per i quali non sia possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'art. 8.3 del TIQV.

Il Fornitore è tenuto a corrispondere al Cliente un indennizzo automatico per un importo pari a: a) euro 30 (trenta) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora; b) euro 20 (venti) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente: i) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento; ii) il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza.

**INFORMATIVA** - Articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 Privacy notice (o informativa essenziale) - Clienti effettivi

<b>1. Chi è il Titolare del trattamento?</b>	
Il Titolare del trattamento è <b>ESTRA ENERGIE S.R.L.</b> con sede in (53100) Siena (SI) - Viale Toselli n.9/A - Tel. 0577 264511 - e-mail: <a href="mailto:estraenergie@estraenergie.it">estraenergie@estraenergie.it</a>	
<b>2. Chi è il Responsabile della Protezione dei dati?</b>	
Il Titolare ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) che puoi contattare per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei tuoi diritti al seguente indirizzo e-mail: <a href="mailto:dpo@estraspa.it">dpo@estraspa.it</a>	
<b>3. Per quale Finalità vengono trattati i dati personali?</b>	
<b>Finalità</b>	<b>Base giuridica</b>
a) Gestione del rapporto contrattuale per l'erogazione dei servizi o prodotti anche conseguenti ad obblighi normativi e regolamentari, nazionali ed europei	Esecuzione di un contratto e/o misure contrattuali, obblighi di legge
b) Gestione reclami e/o contenziosi	Esecuzione di un contratto e/o misure contrattuali
c) Comunicazione a terzi e destinatari di dati per assolvimento di obblighi contrattuali	Esecuzione di un contratto e/o misure contrattuali
d) Controllare i rischi di credito e di frodi connesse ai servizi prestati	Obblighi di legge
e) Registrazione al/ai sito/i web societario/i	Esecuzione di un contratto e/o misure contrattuali.
f) Archiviazione e conservazione dei dati personali e documenti	Obblighi di legge
g) Adempimenti finalizzati alla sicurezza informatica dei dati personali	Legittimo interesse, del Titolare necessario a garantire la sicurezza e la capacità di una rete o dei server ad essa connessi di resistere, ad eventi imprevisti o atti illeciti che compromettano la necessità, l'autenticità, l'integrità e la riservatezza dei dati personali conservati e trasmessi.
h) Soft-Spam: Invio comunicazioni per la promozione diretta di prodotti/servizi analoghi a quelli già acquistati dal cliente	Legittimo interesse, del Titolare all'utilizzo di coordinate di posta elettronica del cliente e all'invio di un numero limitato di comunicazioni commerciali che possano essere appropriate ed inerenti al rapporto instaurato con il medesimo. Il Cliente che non desiderasse ricevere tali comunicazioni potrà darne avviso in qualsiasi momento al Titolare.
(1MK) Comunicare i dati a partner e società del Gruppo per consentirgli autonome finalità di marketing diretto	Consenso (facoltativo)
(2MK) Inviare materiale pubblicitario rivolto alla vendita, ricerche di mercato o sondaggi di opinione, comunicazioni promozionali e commerciali o per informarti e proporti l'acquisizione di prodotti e servizi mediante contatti telefonici (2MKa), posta ordinaria (2MKb), e-mail (2MKc), sms (2MKd), app mobile (2MKe)	Consenso (facoltativo)
(1TAR) Accesso a tariffe agevolate e/o all'ottenimento di condizioni contrattuali previste da leggi, regolamenti e/o Convenzioni di <b>soggetti vulnerabili per il trattamento dei tuoi dati personali rientranti in "categorie particolari di dati personali" ex art. 9 GDPR</b>	Consenso (facoltativo)
<b>4. Quali sono i Dati personali trattati?</b>	
<b>Dati identificativi</b> (es. nome; cognome; luogo e data di nascita; codice fiscale; indirizzo fisico; partita IVA) <b>Dati relativi alla fornitura</b> (es. numero civico del punto di fornitura; dati relativi al contratto di fornitura, codice Cliente, POD o PDR, potenza impegnata espressa in kW o calibro del misuratore di gas naturale, consumo totale annuo espresso in kWh o in metri cubi, uso del gas naturale, consumi) <b>Dati economici e finanziari</b> (es. modalità di pagamento; indirizzo di recapito delle fatture, numero di conto corrente, iban) <b>Dati sulla solvibilità</b> (es. solleciti, insoluti, calcolo interessi, depennamenti, piani di rientro, affidi) <b>Dati su informazioni creditizie</b> (es. richiesta/rapporto di credito, tipologia di contratto, importo del credito, modalità di rimborso e dello stato della richiesta) <b>Dati di contatto</b> (es. indirizzo telematico (e-mail); numero di telefono fisso e mobile) <b>Dati digitali</b> (es. dati richiesti in fase di registrazione, accessi logici, indirizzo ip. <b>Dati particolari</b> (es. dati sensibili relativi allo stato di salute) <b>Dati relativi all'immagine</b> (es. foto su carta di identità) <b>Dati inerenti registrazioni vocali</b> (es. vocal order)	
<b>5. Quali sono le fonti presso cui è avvenuta la raccolta dei dati personali che ti riguardano?</b>	
<b>Soggetti Terzi</b>	<b>Dati personali</b>
Altri titolari del trattamento, es. le società del gruppo di appartenenza di Il Titolare;	<b>Dati identificativi:</b> Nome; cognome; luogo e data di nascita; codice fiscale; indirizzo fisico; partita IVA <b>Dati di consumo:</b> Numero civico del punto di fornitura; dati relativi al contratto di fornitura (es. codice Cliente, POD o PDR, potenza impegnata espressa in kW o calibro del misuratore di gas naturale, consumo totale annuo espresso in kWh o in metri cubi, uso del gas naturale) <b>Dati economici e finanziari:</b> Modalità di pagamento; indirizzo di recapito delle fatture <b>Dati di contatto:</b> Indirizzo telematico (e-mail); numero di telefono fisso e mobile <b>Dati particolari:</b> Dati sensibili relativi allo stato di salute.
Enti privati e pubblici nonché elenchi e registri tenuti da pubbliche autorità o sotto la loro autorità o enti similari in base a specifica normativa nazionale e/o internazionale (p.e. anagrafe, Sistemi di informazioni creditizie ("SIC"), Sistema Pubblico di Prevenzione (SCIPAF) etc.);	
<b>6. Modalità di trattamento</b>	
Quelli tra i tuoi dati, raccolti o comunque trattati dal Titolare per le finalità indicate ai punti a), b), c), d), e), f), g) si intendono necessari e il loro mancato conferimento comporta l'impossibilità per il Titolare di dar seguito alle attività relative al trattamento principale. Il rifiuto del consenso per le finalità di marketing di cui ai punti (1MK), (2MK), (1TAR) non produrrà alcuna conseguenza sull'erogazione dei servizi, così come l'esercizio del diritto di opposizione per il trattamento c.d. "soft - spam", di cui alla lettera h).	
<b>7. Trasferimento di dati fuori dall'Unione Europea</b>	
Il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di mutare l'ubicazione dei server in Italia e/o Unione Europea e/o Paesi extra-UE. In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea. I tuoi dati personali non sono trasferiti in Paesi extra UE o comunque non appartenenti allo Spazio Economico Europeo.	
<b>8. Periodo di conservazione dei dati</b>	
I dati saranno conservati per il periodo strettamente necessario alla realizzazione delle finalità di trattamento del Titolare e sono conservati per ulteriori 10 (dieci) anni dalla cessazione del rapporto e/o dalla erogazione del servizio di fornitura/prodotto. Sono fatti i salvi i casi in cui si rendesse necessario far valere in giudizio i diritti derivanti dal Contratto, nel qual caso i dati necessari per tale finalità saranno trattati per il tempo necessario al loro perseguimento. I dati trattati per finalità di marketing diretto, ricerche ed indagini di mercato e customer satisfaction saranno conservati per 24 mesi salvo revoca del consenso e/o opposizione al trattamento).	
<b>9. Chi sono i destinatari?</b>	
Responsabili Esterni del Trattamento ed eventuali ulteriori Titolari e/o contitolari ovvero società del gruppo a cui appartiene il Titolare per fini amministrativi; società di revisione e certificazione del bilancio; società di approvvigionamento del gas; società di trasporto (comprendente le attività di stoccaggio e dispacciamento, di trasporto e di distribuzione del gas); società di rilevazione e certificazione della qualità; rete di agenti di cui il Titolare si avvale; istituti bancari per la gestione di incassi e pagamenti; società e studi legali per la tutela dei diritti contrattuali e/o che si occupano di recupero del credito; società di elaborazione dati e di servizi informatici (es. web hosting, data entry, gestione e manutenzione infrastrutture e servizi informatici, etc.); amministrazione e degli enti pubblici di vigilanza e controllo nei confronti dei quali il Titolare deve adempiere a specifici obblighi derivanti dalla specificità dell'attività esercitata, p.e. Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), l'Autorità di regolazione dei trasporti (ART), Comitato Italiano Gas, Agenzia per la cooperazione fra i regolatori nazionali dell'energia (ACER), etc..	
<b>10. Quali sono i diritti che puoi esercitare?</b>	
Ti informiamo che puoi esercitare in qualsiasi momento: 1) il diritto di reclamo all'Autorità Competente (seguendo le istruzioni rese dal Garante Privacy); 2) i diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del Regolamento Europeo (UE) 2016/679 contattando l'indirizzo di posta elettronica <a href="mailto:estraenergie@estraenergie.it">estraenergie@estraenergie.it</a> . I diritti che ti sono riconosciuti ti permettono di avere sempre il controllo dei tuoi dati. I tuoi diritti sono quelli di: accesso; rettifica; cancellazione; la revoca del consenso; limitazione del trattamento; opposizione al trattamento; portabilità. I tuoi diritti ti sono garantiti senza oneri e formalità particolari per il loro esercizio che si intende essenzialmente a titolo gratuito. Tu hai diritto: - ad ottenere una copia, anche in formato elettronico, dei dati di cui hai chiesto l'accesso. In caso dovessi richiedere ulteriori copie, il Titolare può addebitarti un contributo spese ragionevole; - ad ottenere la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento o anche l'aggiornamento e la rettifica dei tuoi dati personali; - in tali ipotesi, hai diritto di ottenere che altri titolari del trattamento a cui i tuoi dati siano stati comunicati e comunque i destinatari degli stessi, siano messi a parte del Titolare della tua istanza e dell'esito dell'esercizio dei tuoi diritti affinché anch'essi provvedano a cancellare, sospendere o interrompere il trattamento o a rettificare i tuoi dati, nel rispetto della tua richiesta; - ad ottenere ogni comunicazione utile in merito alle attività svolta a seguito dell'esercizio dei tuoi diritti senza ritardo e comunque, entro un mese dalla tua richiesta, salvo proroga, motivata e fino a due mesi, che ti dovrà essere debitamente comunicata.	
<b>11. Opposizione al trattamento e reclamo all'Autorità Competente</b>	
Per motivi relativi alla tua situazione particolare, puoi opporli in ogni momento al trattamento dei tuoi dati personali se esso è fondato sul legittimo interesse o se avviene per finalità di marketing (diretto, ricerche e indagini di mercato), inviando la tua richiesta al Titolare all'indirizzo di posta elettronica <a href="mailto:estraenergie@estraenergie.it">estraenergie@estraenergie.it</a> . Tu hai diritto alla cancellazione dei tuoi dati personali se non esiste un motivo legittimo prevalente rispetto a quello che ha dato origine alla tua richiesta, e comunque nel caso in cui tu ti sia opposto al trattamento per finalità di marketing (diretto, ricerche e indagini di mercato). Fatta salva ogni altra azione in sede amministrativa o giudiziale, puoi presentare un reclamo all'autorità garante per la protezione dei dati personali (seguendo le istruzioni rese dal Garante medesimo al link: <a href="http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/4535524">http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/4535524</a> ), a meno che tu non risieda o non svolga la tua attività lavorativa in altro Stato membro. In tale ultimo caso, o in quello in cui la violazione della normativa in materia di protezione dei dati personali avvenga in altro paese dell'Ue, la competenza a ricevere e conoscere il reclamo sarà delle autorità di controllo ivi stabilite. Ogni aggiornamento della presente informativa ti sarà comunicato tempestivamente e mediante mezzi congrui e altrettanto ti sarà comunicato se il Titolare darà seguito al trattamento dei tuoi dati per finalità ulteriori rispetto a quelle di cui alla presente informativa prima di procedervi e in tempo per prestare il tuo consenso se necessario.	