

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

CHI È IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO?

 Il titolare del Trattamento è: ESTRA ENERGIE S.r.l. con sede in: (53100) Siena (SI), Viale Toselli n. 9/A - Tel.: **0577 264511** - e-mail: estraenergie@estraenergie.it
CHI È IL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI?

 La ESTRA ENERGIE S.r.l. ha nominato un responsabile della protezione dei dati (DPO) che puoi contattare al seguente indirizzo e-mail: dpo@estraspa.it
CHI SONO I DESTINATARI?

Responsabili Esterni del Trattamento ed eventuali ulteriori Titolari e/o contitolari ovvero:

- società del gruppo a cui appartiene la ESTRA ENERGIE S.r.l. 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 ESTRA ENERGIE S.r.l. 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 la ESTRA ENERGIE S.r.l. 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.).

COSA SARÀ FATTO DEI TUOI DATI PERSONALI?

I dati personali che ti riguardano sono (*):	
nome; cognome; luogo e data di nascita; codice fiscale; indirizzo fisico; partita iva; indirizzo telematico; numero di telefono fisso; numero di telefono mobile; informazioni sull'immobile da te posseduto presente sul territorio nazionale e censito al Catasto dei fabbricati; numero civico del punto di fornitura; Indirizzo di recapito delle fatture; 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); modalità di pagamento	
I dati personali saranno trattati:	Il trattamento avviene in base a:
per la gestione della richiesta; per l'esecuzione e la gestione del rapporto contrattuale instaurato; per la prestazione del servizio; per la fatturazione e il pagamento; per l'attività di assistenza alla clientela sui servizi venduti e/o la trattazione dei reclami; per il monitoraggio dell'attività e del suo controllo e vigilanza;	Attività preordinate alla conclusione del contratto; Contratto/rapporto instaurato; adempimento di attività conseguenti al rapporto instaurato e regolamentate per il settore di mercato del titolare del trattamento; Adempimento di attività conseguenti al rapporto instaurato e regolamentate per il settore di mercato del titolare del trattamento;
per l'adempimento di obblighi di legge dipendenti dal rapporto contrattuale; per il monitoraggio dell'attività e del suo controllo e vigilanza; per le finalità di controllo dei rischi di credito e frodi connessi ai servizi prestati;	obblighi fiscali e contabili e di controllo dell'attività e dipendenti dalla normativa di settore;
per le finalità di prevenzione del furto di identità; per la comunicazione a destinatari e/o terzi in dipendenza del rapporto contrattuale e degli obblighi che ne derivano;	legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari;
per la registrazione sul sito web societario;	contratto/rapporto instaurato;
I dati personali che ti riguardano sono(*):	
nome, cognome, codice fiscale o partita iva, numero di conto corrente	
I dati personali saranno trattati:	Il trattamento avviene in base a:
per la loro archiviazione e conservazione;	obblighi di legge di natura contabile e fiscale o per l'esercizio dei diritti dipendenti dal contratto con ESTRA ENERGIE S.r.l.;
I dati personali che ti riguardano sono:	
accessi logici(*)	
I dati personali saranno trattati:	Il trattamento avviene in base a:
per l'adempimento degli obblighi di sicurezza informatica;	legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari;
I dati personali che ti riguardano sono:	
nome, cognome, indirizzo fisico indirizzo logico, numero di telefono mobile, numero di telefono fisso, dati personali rientranti in "categorie particolari di dati personali"	
I dati personali saranno trattati:	Il trattamento avviene in base a:
per la finalità di accesso alle tariffe agevolate e/o all'ottenimento di condizioni contrattuali previste dalla legge e/o da Regolamenti;	consenso (facoltativo);
I dati personali che ti riguardano sono:	
nome, cognome, indirizzo fisico, indirizzo logico, numero di telefono mobile, numero di telefono fisso	
I dati personali saranno trattati:	Il trattamento avviene in base a:
per attività di marketing (diretto, ricerche e indagini di mercato, customer satisfaction) aventi ad oggetto prodotti e servizi del titolare;	consenso (facoltativo);
per la comunicazione dei dati a partner e al gruppo di appartenenza per attività di marketing aventi ad oggetto prodotti e servizi dei destinatari;	consenso (facoltativo);

Quali dati personali che verranno trattati non sono stati ricevuti da te?

nome; cognome; codice fiscale; partita iva; luogo e data di nascita; indirizzo fisico; indirizzo telematico; numero di telefono fisso; numero di telefono mobile; informazioni sull'immobile da te posseduto presente sul territorio nazionale e censito al Catasto dei fabbricati; numero civico del punto di fornitura; indirizzo di recapito delle fatture; 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); dati personali rientranti in "categorie particolari di dati personali";

Quali sono le fonti presso cui è avvenuta la raccolta dei dati personali che ti riguardano?

altri titolari del trattamento, es. le società del gruppo di appartenenza di ESTRA ENERGIE S.r.l.;

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 SCIPAFI etc.);

enti privati e pubblici operanti nel settore nell'ambito del territorio nazionale e internazionale con cui il titolare del trattamento ha stabilito rapporti informativi;

Quelli tra i tuoi dati, raccolti o comunque trattati da Estra Energie S.r.l. indicati con (*) si intendono necessari e il loro mancato conferimento comporta l'impossibilità per il Titolare di dar seguito alle attività relative al trattamento principale.

I tuoi dati personali non sono trasferiti in Paesi extra UE o comunque non appartenenti allo Spazio Economico Europeo. Resta in ogni caso inteso che 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.

Per maggiori informazioni consulta l'informativa completa al link <https://www.estra.it/privacy-policy-e-copyright/estra-energie> oppure contattaci all'indirizzo estraenergie@estraenergie.it.

Ti informiamo che puoi esercitare in qualsiasi momento:

- il diritto di reclamo all'Autorità competente (seguendo le istruzioni rese dal Garante medesimo al link: www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/4535524);
- i diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del Regolamento Europeo (UE) 2016/679 contattando l'indirizzo estraenergie@estraenergie.it.

NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 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 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: Estra Energie S.r.l.

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: vedi moduli allegati

Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata: vedi frontespizio

Data e ora del contatto: vedi frontespizio

Firma del personale commerciale che l'ha contattata: vedi frontespizio

SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO

Data di presunta attivazione: come da normativa vigente

nei casi di contratto concluso a distanza o fuori dei locali commerciali con un cliente domestico le attività volte all'esecuzione del contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo di preavviso previsto per il diritto di ripensamento, a meno che non sia presentata richiesta del cliente di esecuzione prima che sia decorso il termine per il ripensamento.

Periodo di validità della proposta: vedi condizioni particolari di somministrazione.

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: nessun onere in caso di nuovo contratto

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, nonché le modalità di attivazione del Servizio di Conciliazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie

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 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto.

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

INFORMATIVA AL CLIENTE FINALE RELATIVA AI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

Ai sensi del "Testo integrato della regolazione qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale - TIQV", Allegato A alla delibera 413/2016/R/com si comunicano di seguito i livelli di qualità commerciale del servizio di vendita energia elettrica e gas naturale in vigore, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, nonché il grado di rispetto di tali livelli di qualità da parte dei Fornitori relativi all'anno 2017

Livelli di qualità venditore		Livelli specifici e generali effettivi di qualità commerciale relativi all'anno 2017 - Estra Energie S.r.l. (servizio gas)				Dati anno 2017 (servizio elettrico) di Estra Elettricità (dal 1/10/2018 avvenuta fusione per incorporazione di Estra Elettricità S.p.A. in Estra Energie S.r.l.)			
		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 (40 giorni solari)	1.999	3	1.979	17	1.771	1	1.758	12
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 giorni solari)	61	2	59	0	4	0	4	0
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 giorni solari)	2	0	1	1	11	0	7	4
STANDARD GENERALI	Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 giorni solari nel 95% dei casi)	489	0	488	1	419	0	419	0

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, nei casi previsti rispettivamente dall'art. 4.3 del TIMG per la fornitura di gas e dall'art. 3.6 del TIMOE, è tenuto a corrispondere al Cliente un indennizzo automatico direttamente o in occasione della prima fattura utile per un importo pari a: € 30 nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora; € 20 nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante, alternativamente: 1) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; 2) il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio; 3) il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice di sospensione della fornitura per morosità. Nei casi suddetti non potrà, inoltre, essere richiesto al Cliente finale il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura.

ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI

Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 223/2016/R/gas e s.m.i. dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per ulteriori informazioni si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al Numero verde 800.166.654 o consultare le modalità indicate nel sito internet www.arera.it. Chi avesse già denunciato un sinistro da incidente da gas, per ricevere informazioni sullo stato della pratica, può rivolgersi al Numero verde 800.929.286 del CIG (Comitato Italiano Gas), attivo tutti i giorni lavorativi dalle ore 9:00 alle 12:00 e dalle ore 14:00 alle 17:00.

Il Contratto di assicurazione, il Modulo denuncia di sinistro, nonché il testo integrale della delibera, sono scaricabili dalla sezione "Assicurazione Clienti finali" del nostro sito.