

**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. (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 il Titolare per fini amministrativi;
- rete di agenti di commercio, rappresentanti e venditori di cui il Titolare si avvale per le sue attività commerciali e per la distribuzione dei suoi prodotti;
- società di elaborazione dati e di servizi informatici (es. web hosting, data entry, gestione e manutenzione infrastrutture e servizi informatici, ecc.).

**COSA SARÀ FATTO DEI TUOI DATI PERSONALI?**

I dati personali che ti riguardano sono (*):	
nome, cognome, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono fisso e/o mobile	
I dati personali saranno trattati:	Il trattamento avviene in base a:
per ricevere, su tua richiesta, informazioni specifiche su un prodotto o su un servizio offerto dal Titolare per inviarti un preventivo	tuo legittimo interesse ad avere informazioni preliminari alla conclusione del contratto e legittimo interesse del titolare del trattamento
per contattarti per concordare con te sul prezzo, sul metodo di consegna, su eventuali prodotti o servizi aggiuntivi per l'acquisizione di informazioni preliminari alla conclusione di un contratto	
per la comunicazione a destinatari e/o terzi in dipendenza delle attività di riscontro delle tue richieste	legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari
per la loro archiviazione e conservazione	legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi destinatari, salvo la stipula di un contratto con il titolare
I dati personali che ti riguardano sono(*):	
log	
I dati personali saranno trattati:	Il trattamento avviene in base a:
per la sicurezza informatica	legittimo interesse del titolare del trattamento
I dati personali che ti riguardano sono:	
nome, cognome, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono fisso e/o mobile	
I dati personali saranno trattati:	Il trattamento avviene in base a:
per attività di marketing aventi ad oggetto prodotti e servizi del titolare	consenso (facoltativo)
I dati personali che ti riguardano sono:	
nome, cognome, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono fisso e/o mobile	
I dati personali saranno trattati:	Il trattamento avviene in base a:
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, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono fisso e/o mobile

**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 del Titolare

agenti di commercio, rappresentanti e venditori

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](http://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 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 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](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.

**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 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: 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.

<sup>1</sup> PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro

<sup>2</sup> 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 2018

LIVELLI DI QUALITÀ VENDITORE		Livelli specifici e generali effettivi di qualità commerciale relativi all'anno 2018 - Estra Energie S.r.l. (servizio gas)				Dati anno 2018 (servizio elettrico) (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)	2020	68	1951	1	1043	35	1006	2
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 giorni solari)	26	2	23	1	0	0	0	0
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 giorni solari)	2	0	2	0	1	0	1	0
STANDARD GENERALI	Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 giorni solari nel 95% dei casi)	354	18	336	0	189	5	182	2

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](http://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.