

Livelli specifici e generali effettivi di qualità commerciale relativi all'anno 2022 - 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)	1145	268	875	2	890	72	813	5
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60 giorni solari - 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)	74	33	37	4	11	2	9	0
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 giorni solari)	1	0	1	0	8	2	6	0
STANDARD GENERALI	Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 giorni solari nel 95% dei casi)	2090	389	1700	1	1092	82	1007	3

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 - Art. 13 Regolamento UE 27 Aprile 2016, n. 679 in materia di protezione dei dati personali "GDPR"

Titolare del trattamento

 Il Titolare del trattamento è **ESTRA ENERGIE S.r.l.**, con sede in Viale Toselli, 9/A - 53100, Siena (SI) - Italia (P.Iva IT01219980529). I nostri dati di contatto sono i seguenti: estraenergie@estraenergie.it, estraenergie@cert.estraspa.it.

Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)

 Il Titolare del trattamento ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati che puoi contattare per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali e per l'esercizio dei tuoi diritti al seguente indirizzo e-mail: dpo@estraspa.it.

Per quali finalità trattiamo i suoi dati?

Il Titolare tratterà i suoi dati per le seguenti finalità e secondo le relative basi giuridiche:

Finalità che non necessitano di consenso	Base giuridica
Obblighi di Legge, norme o regolamenti vigenti	Obbligo di legge, relativi ad adempimenti di natura contabile, fiscale, di controllo dell'attività e dipendenti dalla normativa di settore
Controllare i rischi di credito e di frodi connesse ai servizi prestati	Obbligo di legge, Obblighi di controllo dell'attività e dipendenti dalla normativa di settore
Per la comunicazione a destinatari e/o terzi in dipendenza del rapporto contrattuale e degli obblighi che ne derivano	Esecuzione di un contratto e/o misure precontrattuali
Adempimenti finalizzati alla sicurezza informatica dei dati personali	Legittimo interesse, necessario a garantire la sicurezza e la capacità di una rete o dei server ad essa connessi di resistere, ad eventi imprevisi o atti illeciti o dolosi che compromettano la disponibilità, l'autenticità, l'integrità e la riservatezza dei dati personali conservati o trasmessi
Registrazione al/ai sito/i web societario/i	Esecuzione di un contratto e/o misure precontrattuali, i dati trasmessi all'atto della registrazione al sito del Titolare sono trattati per dar corso alla richiesta di creare un account personale utile alla fruizione dei servizi offerti dal Titolare mediante il sito ed accedere al portale on line (p.e. pagamento fattura e sportello online)
Gestione del rapporto precontrattuale e contrattuale per l'erogazione dei servizi e/o prodotti e assistenza ai clienti.	Attività preordinate alla conclusione del contratto e adempimenti, anche normativi, conseguenti al rapporto instaurato. Attività necessarie per l'esecuzione degli obblighi contrattuali o di servizio

Finalità basate sul consenso

(MK1) Comunicare i dati a partner e società del gruppo per consentirgli autonome finalità di marketing diretto (MK2) Marketing diretto, ricerche di mercato customer satisfaction mediante contatti telefonici (MK3) Marketing diretto, ricerche di mercato customer satisfaction mediante posta ordinaria (MK4) Marketing diretto, ricerche di mercato customer satisfaction mediante email (MK5) Marketing diretto, ricerche di mercato customer satisfaction mediante sms (MK6) Marketing diretto, ricerche di mercato customer satisfaction mediante app mobile (MK7) Invio di Newsletter contenenti materiale commerciale e/o promozionale, informativo e di partecipazione ad eventi (TAR1) Accesso tariffe agevolate e/o all'ottenimento di condizioni contrattuali applicabili a soggetti vulnerabili - Fidelizzazione clienti e direct marketing mediante softspam

Modalità di trattamento

I dati sono trattati con modalità cartacea, informatica e telematica, e sono assicurate misure di sicurezza adeguate. Il trattamento dei dati è eseguito da personale o da responsabili esterni del trattamento appositamente autorizzati che opera in base a precise istruzioni, finalizzate a garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati.

Trasferimento verso paesi terzi

I dati sono conservati in archivi cartacei, informatici e telematici situati all'interno dello Spazio economico europeo, e sono assicurate misure di sicurezza adeguate. I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dello S.E.E.. Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di mutare l'ubicazione dei server in Italia/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.

Esistono destinatari o eventuali categorie di destinatari

I suoi dati personali potranno essere inviati, per eseguire obblighi di legge, perché indispensabili per le finalità perseguite, a Enti e Autorità di Controllo e Vigilanza (es. ARERA, AGCM, AGCOM, etc.), Società del Gruppo a cui appartiene il Titolare o soggette al suo controllo, Studi legali per la gestione dei contenziosi e attività stragiudiziali, Società di consulenza amministrativa, tecnica ed informatica (es.: fiscale, finanziaria, web, telecomunicazioni, hosting).

Per quanto conserviamo i suoi dati?

Categoria di Dati personali	Periodo o Criterio di conservazione
(GDC) Gestione dati necessari per la gestione del rapporto contrattuale e legale	I dati sono 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 dall'erogazione del servizio di fornitura/prodotto. Sono fatti salvi i casi in cui si rendesse necessario far valere in giudizio i diritti derivanti dal contratto, nel qual caso i dati necessari per tali finalità saranno trattati per il tempo indispensabile al loro perseguimento
(GDPC) Dati particolari - per la gestione di richieste bonus ed agevolazione previste da legge o regolamento	I dati sono 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 dall'erogazione del servizio di fornitura/prodotto. Sono fatti salvi i casi in cui si rendesse necessario far valere in giudizio i diritti derivanti dal contratto, nel qual caso i dati necessari per tali finalità saranno trattati per il tempo indispensabile al loro perseguimento
(LI) Attività motivate dal legittimo interesse per il perseguimento di attività di fidelizzazione, softspam, marketing	Il trattamento dei dati di contatto basati sul legittimo interesse del Titolare saranno trattati per tutto il periodo della durata contrattuale e per successivi 6 (sei) mesi dalla data di cessazione del rapporto, in ogni caso sino a che l'interessato non eserciti il diritto di opposizione a tale trattamento
(MK) Dati necessari a perseguire attività di marketing diretto, indiretto, profilazione o di società del Gruppo ESTRA	I dati trattati per finalità di marketing, ovvero il consenso eventualmente positivo prestato dall'interessato, sarà valido per l'intera durata del rapporto contrattuale e per i successivi 24 (ventiquattro) mesi dalla data di cessazione del suddetto rapporto; e comunque fatto salvo il diritto dell'interessato a chiedere la revoca al perseguimento delle finalità di marketing. Sono fatti salvi i casi in cui si rendesse necessario far valere in giudizio i diritti derivanti dal contratto, nel qual caso i dati necessari per tali finalità saranno trattati per il tempo indispensabile al loro perseguimento

Quali sono i Suoi diritti

In qualità di interessato potrà esercitare i diritti previsti dall'art. 7 comma 3 e dagli artt. 15 e ss. del Regolamento Europeo (UE) 2016/679 (di accesso, di rettifica, di cancellazione, di limitazione, di opposizione, di portabilità e di revoca).

Come può revocare il consenso e proporre reclamo?

 In qualità di interessato può revocare in qualsiasi momento il consenso eventualmente prestato contattandoci presso i seguenti indirizzi mail: estraenergie@estraenergie.it, estraenergie@cert.estraspa.it. Fatto salvo il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante della Protezione dei dati personali.

Quali sono le tipologie dei dati necessari?

Il conferimento delle seguenti tipologie di dati è obbligatorio: (GDC) Dati su informazioni creditizie (es. richiesta/rapporto credito, importo credito, modalità rimborso, etc.), (GDC) Dati digitali (es. accessi logici, indirizzi ip, etc.), (GDC) Dati personali identificativi, anagrafici, di contatto (es. nome, cognome, cod. fiscale, p.iva, data di nascita, tel. etc.), (GDC) Dati personali economici e finanziari (es. modalità di pagamento, iban, etc.). Le conseguenze per il mancato conferimento sono: l'impossibilità per il Titolare di dar seguito ai trattamenti legati alla gestione del contratto e della erogazione dei servizi ad esso collegati.

Quali sono le tipologie di dati trattati sulla base del consenso?

L'uso delle tipologie dati, e di seguito indicati: (LI) Dati di contatto per attività legittimate basate sul legittimo interesse del Titolare (es. indirizzo mail), (MK) Dati relativi ad attività di Marketing (es. nome, cognome, cod. fiscale, partita iva, tel. fisso, mobile, mail, sms, etc.), (GDPC) Dati personali particolari (es. dati relativi allo stato di salute, appartenenza sindacale, etc.); è basato sul consenso, ed è revocabile in qualsiasi momento dall'interessato. Le conseguenze per il mancato conferimento sono: per le finalità di marketing non produrrà alcuna conseguenza sull'erogazione dei servizi, così come l'esercizio del diritto di opposizione per il trattamento basato sul "Legittimo Interesse"