

Livelli specifici e generali effettivi di qualità commerciale relativi all'anno 2023 - 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)	1582	71	1462	49	1248	56	1187	5
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60 giorni solari - 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)	39	2	37	0	3	0	3	0
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 giorni solari)	4	0	4	0	2	0	2	0
STANDARD GENERALI	Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 giorni solari nel 95% dei casi)	2388	70	2310	8	1284	109	1174	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 di cui al TIQD; 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 alternativemente: 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.estrspa.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@estrspa.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
(LI0) Attività necessarie per garantire la 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.
(LI1) Direct Marketing: Softspam mail per promozione diretta prodotti/servizi analoghi a quelli acquistati dal cliente.	Legittimo interesse, Softspam mail comunicazioni per promozione diretta prodotti/servizi analoghi a quelli 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 del trattamento.
(COM01) Per l'attivazione ed erogazione di servizi e/o prodotti, compreso gestione amministrativa, contabile, credito, reclami, contenzioso etc.	(-) Attività preordinate alla conclusione del contratto e adempimenti, anche normativi, conseguenti al rapporto instaurato.

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; (MK8) Profilazione: svolgimento di attività, automatizzate e non automatizzate volte all'analisi delle Sue preferenze, abitudini e/o scelte di consumo al fine di offrirLe prodotti o servizi conformi ai suoi interessi.

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 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: Asl, Inail; Arpat; AGCM, etc.), Società del Gruppo a cui appartiene il Titolare, Studi legali, Autorità giudiziarie FF.OO., Consulenti esterni, Compagnie assicurative, Istituti di credito, Società certificazione qualità.

Per quanto conserviamo i suoi dati?

Categoria di Dati personali	Periodo o Criterio di conservazione
[GDC] Dati contrattuali Cliente: dati personali trattati nel rapporto contrattuale del cliente (identificativi, di fornitura, economici e creditizi)	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.
[GDCP] TAR-01 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] Dati personali di contatto del cliente per attività motivate dal legittimo interesse (es. nominativo, email, etc)	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.
[LI0] Dati personali necessari per garantire la sicurezza informatica (es. LOG Accessi, IP, etc)	Il trattamento dei dati di contatto basati sul legittimo interesse del Titolare saranno trattati per tutto il periodo della durata contrattuale e per successivi 5 (cinque) anni dalla data di cessazione del rapporto.
[MK] Marketing Clienti: Dati personali utilizzati per attività di marketing verso i clienti effettivi	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.
[PRO0] Dati identificativi, dati demografici, dati relativi agli interessi e ai comportamenti (profilazione marketing e sondaggi)	I dati sono conservati per un periodo massimo di 12 (dodici) mesi a decorrere dalla data di raccolta di consenso o rinnovo.
[PRO01] Dati di tracciamento, dati di traffico e Dati di localizzazione (profilazione canali digitali)	I dati sono conservati per un periodo massimo di 12 (dodici) mesi a decorrere dalla data di raccolta di consenso o rinnovo.

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).

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.estrspa.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-01] Dati personali identificativi anagrafici e di contatto cliente (es. nome, cognome, cod. fisc., P.IVA, telefono, etc.), [GDC-02] Dati personali fornitura (es.: tipo fornitura, energia, gas, tlc, servizi energia, consumi, ind. fornitura, [GDC-03] Dati personali economici e finanziari (es. mod. pagamento, iban), [GDC-04] Dati personali creditizi (es.: morosità, recupero del credito, mod.rimborso, etc.), [GDC-05] Dati personali particolari del cliente (es.: dati relativi allo stato di salute, reddituale), [LI-00] Sicurezza Informatica, dati trattati per garantire la sicurezza dei dati (es.: dati anagrafici, accessi logici), [LI-01] Dati personali di contatto dei clienti utilizzati per attività di softspam (es.: dati anagrafici, email), [TAR-01] Dati personali e/o sensibili necessari per verifica ed attivazione tariffe agevolate secondo norme e regolamenti. 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: [MK-01] Dati personali del cliente (es. nome, cognome, cod. fisc., part. IVA, tel. Fisso e/o mobile, indirizzo email, etc.), [PRO0] Dati identificativi, dati demografici, dati relativi agli interessi e ai comportamenti (profilazione marketing e sondaggi), [PRO01] Dati di tracciamento, dati di traffico e Dati di localizzazione (profilazione canali digitali). L'utilizzo dei predetti dati 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" [MK] o profilazione [PRO] non produrrà alcuna conseguenza sull'erogazione dei servizi così come l'esercizio del diritto di opposizione per il trattamento basato su "Legittimo Interesse".