



INFORMATIVE AGGIUNTIVE PER IL CLIENTE

TUTELA DEI DATI PERSONALI - INFORMATIVA E CONSENSO

1. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO • AEMME Linea Energie S.p.a. Energia S.p.A. ("AEMME") informa che ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. n. 196/03 ("Codice della Privacy") i dati personali forniti dal CLIENTE in relazione al prodotto/servizio erogato verranno trattati in conformità con le disposizioni del Codice della Privacy e per le finalità di seguito riportate:

A) Finalità strettamente connesse all'esecuzione del contratto: i dati forniti dal CLIENTE saranno utilizzati per dare esecuzione al CONTRATTO. A titolo esemplificativo e senza intento limitativo tali finalità possono riguardare: **1)** attivazione/disattivazione dei siti di fornitura; **2)** gestione letture/misure dei consumi; **3)** elaborazione, stampa, imbustamento, spedizione delle fatture; **4)** gestione di eventuali richieste di informazioni, reclami, contenziosi; **5)** tutela ed eventuale recupero credito. Il conferimento dei dati personali per tali finalità è obbligatorio ed un eventuale mancato conferimento può pregiudicare la fornitura dei prodotti/servizi richiesti.

B) Ulteriori Finalità: promozionali, commerciali e di marketing: previo consenso del CLIENTE, i Suoi dati potranno essere utilizzati anche per le seguenti finalità: **1)** invio/comunicazione di materiale pubblicitario, informativo, promozionale su nuovi prodotti/servizi da parte di AEMME e/o di altre società controllate/controllanti e/o collegate al Gruppo AMGA Legnano S.p.A., Gruppo ASM S.p.a e Gruppo AMAGA S.p.a., nonché di società terze, purché connessi alla fornitura di energia elettrica e/o gas, tramite posta, telefono, SMS, posta elettronica, fax e/o allegato in fattura; **2)** vendita diretta e/o collocamento di prodotti/servizi, agevolazioni e promozioni di AEMME e/o di altre società controllate/controllanti e/o collegate al Gruppo AMGA Legnano S.p.A., Gruppo ASM S.p.a e Gruppo AMAGA S.p.a., nonché di società terze, purché connessi alla fornitura di energia elettrica e/o gas, mediante differenti canali di vendita o società terze incaricate; **3)** verifica del grado di soddisfazione della qualità del prodotto/servizio erogato, studi e ricerche statistiche e di mercato, direttamente o tramite società specializzate, mediante interviste o altri mezzi di rilevazione.

C) Ulteriori Finalità: comunicazione di dati a terzi: previo consenso del CLIENTE, i Suoi dati potranno essere comunicati a fornitori di AEMME Linea Energie S.p.a., società terze che svolgono attività nel settore del marketing, consulenti, società controllate/controllanti e/o collegate ad AEMME, soggetti cessionari di azienda o di ramo d'azienda di AEMME, strutture/società esterne preposte allo svolgimento d'attività connesse o conseguenti all'esecuzione del CONTRATTO, istituti di credito per disposizioni di pagamento od altre attività finanziarie strumentali all'esecuzione del servizio. Tali soggetti terzi, agendo come autonomi titolari del trattamento, potranno a loro volta utilizzare i dati del CLIENTE per le medesime finalità di cui alla precedente lettera B), relativamente alla promozione, il marketing e la vendita diretta di propri beni e/o servizi. Fatto salvo quanto sopra specificato, i Suoi dati non saranno in alcun modo diffusi al pubblico. Il consenso al trattamento dei dati personali per le finalità di cui al punto 1 lettere B) e C) è facoltativo ed un eventuale rifiuto non pregiudica la fornitura dei prodotti/servizi richiesti. Il CLIENTE potrà in ogni caso opporsi in qualsiasi momento a tali trattamenti, facendone semplice richiesta ad AEMME LINEA ENERGIE S.P.A., senza alcuna formalità.

2. DATI TRATTATI

2.1 I dati personali del CLIENTE, che potranno essere raccolti e trattati per le finalità sopra indicate, sono quelli forniti volontariamente dal CLIENTE per la conclusione del CONTRATTO al momento della registrazione sui siti internet di AEMME e/o nel corso dei contatti con i dipendenti, gli agenti, i rappresentanti, i commerciali, gli operatori telefonici di AEMME preposti alle attività relative alla conclusione del CONTRATTO o, in ogni caso, nel corso della fase di sottoscrizione del CONTRATTO tramite qualsiasi altra modalità.

2.2 Con riferimento ai dati personali immessi sui formulari presenti sui siti Internet di AEMME, AEMME LINEA ENERGIE S.P.A. informa che, qualora il CLIENTE non porti a termine la procedura di registrazione, tali dati saranno utilizzati da AEMME al fine esclusivo di ricontattare il CLIENTE per invitarlo a portare a termine la procedura interrotta e fornire istruzioni operative.

3. MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI • Il trattamento avviene prevalentemente con l'ausilio di strumenti informatici/telematici o, se necessario, con procedure manuali ed in ogni caso con l'adozione delle precauzioni e cautele atte ad evitare l'uso improprio o l'indebita diffusione dei dati stessi. I dati saranno trattati dai dipendenti di AEMME designati "Incaricati del trattamento" che hanno ricevuto adeguate istruzioni operative. Alcuni trattamenti dei dati potranno essere altresì effettuati sia da personale di società controllate/controllanti/collegate al Gruppo AMGA Legnano S.p.A., Gruppo ASM S.p.a e Gruppo AMAGA S.p.a. sia da soggetti terzi, con sede in Italia e/o in altro Stato dell'Unione Europea, ai quali AEMME affida talune attività per le finalità elencate al punto 1 lettera A) e, previo consenso del CLIENTE, per le ulteriori finalità di cui al punto 1 lettera B). Il consenso del CLIENTE riguarderà pertanto anche l'attività e il trattamento svolti dai suddetti soggetti. In tal caso gli stessi soggetti opereranno in qualità di "Responsabili o Incaricati del trattamento".

4. TITOLARE E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO • Il Titolare del trattamento è AEMME con sede in Legnano (Milano), Via per Busto Arsizio, 53. Il Responsabile del trattamento è il Direttore Generale, pro tempore, di AEMME. Potrà ottenere un elenco completo degli altri responsabili del trattamento nominati, contattando direttamente AEMME LINEA ENERGIE S.P.A. senza alcuna formalità.

5. ESERCIZIO DEI DIRITTI (art. 7 Codice della Privacy) • Ai sensi dell'art. 7 del Codice della Privacy, il CLIENTE ha il diritto di ottenere in qualunque momento la conferma dell'esistenza o meno dei Suoi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione. Ai sensi del medesimo articolo, il CLIENTE ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. Inoltre, il CLIENTE potrà opporsi in qualsiasi momento all'utilizzo dei Suoi dati per le finalità descritte al punto 1 lettere B) e C). Il CLIENTE può esercitare i Suoi diritti utilizzando i seguenti contatti: Servizio Clienti AEMME Linea Energie S.p.a., Via per Busto Arsizio, 53 – Legnano (MI) o via e-mail: info@aemmelineaenergie.it.

STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE E INDENNIZZI AUTOMATICI

Qualora AEMME Linea Energie S.p.a., durante l'esecuzione del contratto non dovesse rispettare gli standard specifici di qualità commerciale cui è tenuta ai sensi della Del. AEEG ARG/com 164/08 (Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale) e successive modifiche ed integrazioni, riconoscerà al CLIENTE un indennizzo automatico in base al ritardo di esecuzione della prestazione.

In particolare, AEMME Linea Energie S.p.a. è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra nelle seguenti fattispecie:

PER QUALSIASI INFORMAZIONE O COMUNICAZIONE RELATIVA ALLA PROPOSTA COMMERCIALE È POSSIBILE CONTATTARE **AEMME LINEA ENERGIE** AI SEGUENTI RECAPITI: **Servizio Telefonico Commerciale:** 800911100 - **Mail:** info@aemmelineaenergie.it - **Sito web:** www.aemmelineaenergie.it

- mancata risposta motivata al reclamo scritto entro il tempo massimo di 40 (quaranta) giorni solari calcolati a partire dal ricevimento da parte di AEMME Linea Energie S.p.a. del reclamo scritto;
- mancata esecuzione della rettifica di fatturazione di fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del contratto di fornitura, entro il tempo massimo di 90 (novanta) giorni solari calcolati a partire dal ricevimento da parte di AEMME Linea Energie S.p.a. della richiesta scritta da parte del CLIENTE e la data di accredito della somma non dovuta;
- mancata rettifica di doppia fatturazione entro il tempo massimo di 20 (venti) giorni solari calcolati a partire dal ricevimento da parte di AEMME Linea Energie S.p.a. della richiesta scritta da parte del CLIENTE per consumi relativi ad un punto di riconsegna non nella disponibilità del Venditore e la data di accredito della somma non dovuta;

Nella determinazione delle tempistiche sopra indicate, sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di AEMME Linea Energie S.p.a. di dati tecnici dal Distributore Locale. L'indennizzo automatico base applicato è pari a:

- 20,00 (venti) euro nel caso del mancato rispetto dello standard relativo a risposta motivata a reclamo scritto, esecuzione di rettifica di fatturazione o doppia fatturazione;
- 30,00 (trenta) euro nel caso del mancato rispetto dello standard relativo a trasmissione della richiesta di prestazione al distributore (o della conferma della richiesta di verifica).

L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- nel caso di esecuzione della prestazione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dallo standard viene corrisposto l'indennizzo automatico base;
- nel caso di esecuzione della prestazione oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dallo standard viene corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo rispetto allo standard è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

AEMME Linea Energie S.p.a. non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto del tempo massimo dell'esecuzione della prestazione sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al CLIENTE o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. Inoltre AEMME Linea Energie S.p.a. non è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso in cui al CLIENTE sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nell'anno solare per mancato rispetto del medesimo standard specifico, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il CLIENTE finale, per assenza di informazioni minime, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura, o telematico e il servizio a cui si riferisce il reclamo. L'indennizzo automatico sarà corrisposto al CLIENTE finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 8 mesi dalla data di ricevimento da parte di AEMME Linea Energie S.p.a. del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione.

Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito a favore del cliente finale, che verrà detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Inoltre al CLIENTE sarà corrisposto un indennizzo automatico nei casi previsti al Titolo V – Indennizzi automatici dell'Allegato A a Delibera AEEG ARG/com 104/10 e s.m.i. In particolare al CLIENTE sarà corrisposto un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro nel caso di mancato rispetto dei tempi, dei modi e dei contenuti della comunicazione relativa alle eventuali variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali, secondo quanto previsto dagli articoli 13.1 e 13.3 della Delibera AEEG ARG/com 104/10 e s.m.i.. Le modalità di corresponsione di tale indennizzo automatico sono quelle previste dal TIQV di cui alla Del. AEEG ARG/com 164/08 e s.m.i..

AEMME Linea Energie è tenuta altresì al rispetto di standard generali di qualità commerciale del servizio di vendita consistenti nel rispetto:

- nel 95% dei casi del tempo massimo di 30 (trenta) giorni solari per risposte a richieste scritte di informazioni;
- nel 95% dei casi del tempo massimo di 40 (quaranta) giorni solari per risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione;

Per quanto attiene l'indicazione dei livelli effettivamente raggiunti da AEMME Linea Energie circa il rispetto degli standard di qualità indicati, si rimanda all'Allegata Informativa sui livelli di qualità.

RATEIZZAZIONE CORRISPETTIVI

In aggiunta alle previsioni di cui all'art. 13 delle Condizioni Generali di fornitura gas, il Fornitore comunicherà nella bolletta al Cliente la possibilità di optare per la rateizzazione dei corrispettivi nei seguenti casi previsti dalla Del. 229/01 e s.m.i.:

- a. nel caso di clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta di conguaglio e gli addebiti fatturati nelle bollette stimate o in acconto sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- b. per tutti i clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura;
- c. per i clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di un conguaglio.

ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI GAS

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della Delibera ARG/gas 79/10 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi:

- a. i clienti finali di gas metano caratterizzati da un consumo annuo superiore a 200.000 metri cubi alle condizioni standard per utilizzi industriali;

b. i clienti finali di gas metano caratterizzati da un consumo annuo superiore a 300.000 metri cubi alle condizioni standard per utilizzi ospedalieri;

c. i consumatori di gas metano per autotrazione.

Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore).

L'assicurazione è stipulata dal Cig (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali.

Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo *Sportello per il consumatore di energia* al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.autorita.energia.it.

BONUS SOCIALE GAS PER CLIENTI DOMESTICI

Dal 15 dicembre 2009 è attivo il cosiddetto "bonus sociale gas" (ovvero "il regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di gas naturale).

Tale compensazione, sotto forma di sconto applicato nella bolletta per la fornitura di gas naturale, è uno strumento introdotto dal decreto legge 185/08, convertito con la Legge 2/2009, che ha l'obiettivo di sostenere le famiglie in condizione di disagio economico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua per il gas.

Potranno accedere al bonus sociale tutti i clienti domestici, intestatari di una fornitura di gas naturale nel luogo di residenza con misuratore di classe non superiore a G6 e che abbiano un ISEE inferiore o uguale 7.500 euro. Per i nuclei familiari con almeno 4 figli a carico la soglia ISEE è innalzata a 20.000 euro.

La compensazione è riconosciuta anche ai clienti domestici che utilizzano impianti condominiali alimentati a gas naturale. In tal caso, se non si ha un contratto diretto con un venditore di gas, il bonus potrà essere ritirato presso gli sportelli delle Poste Italiane (erogazione tramite bonifico domiciliato).

L'ammontare della compensazione della spesa è differenziato per zone climatiche, per categorie d'uso del gas naturale e parametrato al numero dei componenti della famiglia.

La compensazione è valida dodici mesi rinnovabili con apposita richiesta.

Il bonus vale esclusivamente per le forniture di gas metano distribuito a rete (e non per il gas in bombola o per il GPL).

Per accedere al bonus sociale gas il cittadino deve recarsi presso il proprio Comune di residenza o presso altro istituto da questo designato, presentando l'apposita modulistica compilata in ogni sua parte.

Per compilare i moduli sono necessarie tutte le informazioni relative al cliente, alla sua residenza, al suo stato di famiglia e alle caratteristiche del contratto di fornitura di gas (reperibili sulle bollette).

Oltre all'apposita modulistica, il cittadino che intende fare richiesta di ammissione al bonus sociale dovrà allegare copia dell'attestazione ISEE, unitamente alla copia del proprio documento di identità.

Il bonus gas, inoltre, è cumulabile con il bonus elettrico, la riduzione sulle bollette dell'energia elettrica già introdotta in precedenza a sostegno delle famiglie in particolari condizioni di disagio economico e fisico.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare anche il sito del Ministero dello Sviluppo Economico www.sviluppoeconomico.gov.it o chiamare il numero verde 800.166.654.