

**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 Le 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, l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, 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 per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico. Per garantire che i Clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico 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.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.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: **Utilità S.p.A.**

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: **Utilità S.p.A. - Servizio Clienti, Corso Como 15 - 20154 Milano**

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

Data e ora del contatto:

Firma del personale commerciale che l'ha contattata:

**SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO**

Data di presunta attivazione: **si veda Modulo di adesione.**

Periodo di validità della proposta:

Eventuali oneri a carico del Cliente:

**CONTENUTO DEL CONTRATTO**

Il contratto che Le 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 o risolvere una controversia con l'impresa di vendita

**DOCUMENTI CHE DEVONO ESSERE CONSEGNATI OLTRE ALLA PRESENTE NOTA INFORMATIVA**

- Copia contratto
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)

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

**MIX ENERGETICO**

(Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 31 luglio 2009, articolo 6 comma 5; <http://www.gse.it>)

**Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa**

	Fonti Rinnovabili	Carbone	Gas Naturale	Prodotti Petroliiferi	Nucleare	Altre Fonti
Anno 2015 (consuntivo)	43,69%	18,33%	30,13%	1,24%	3,65%	2,96%
Anno 2016 (pre-consuntivo)	36,87%	16,29%	39,04%	0,81%	3,74%	3,25%

**Composizione del mix iniziale nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano**

	Fonti Rinnovabili	Carbone	Gas Naturale	Prodotti Petroliiferi	Nucleare	Altre Fonti
Anno 2015 (consuntivo)	40,79%	19,41%	30,62%	1,29%	4,85%	3,04%
Anno 2016 (pre-consuntivo)	38,64%	15,90%	37,63%	0,79%	3,89%	3,15%

**SERVIZIO CLIENTI UTILITÀ**

- Per richiedere qualsiasi chiarimento o informazione riguardante il servizio di fornitura, può contattarci al **Numero Verde 800 94 39 39**, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00 con orario continuato. La chiamata è gratuita da qualsiasi numero di rete fissa.
- Per comunicare o richiedere variazioni tecnico-contrattuali (es. cessione del contratto/subentro, adeguamento di potenza, variazione dati anagrafica, cessazione dell'attività, spostamento di cabina, ecc.) può scaricare gli appositi moduli dall'Area Supporto Clienti del nostro sito internet [www.utilita.com](http://www.utilita.com) oppure può contattarci al suddetto numero verde.
- Per segnalare guasti al contatore o alla rete può contattare il distributore della sua zona al numero di telefono riportato sulla prima pagina della nostra fattura, alla sezione "Numeri Utili".
- Per inviarci documentazione o un reclamo, i nostri riferimenti sono: Fax: **02.310.347.205** – Mail: - PEC: [servizioclienti@pec.utilita.com](mailto:servizioclienti@pec.utilita.com)

Indirizzo postale: **Utilità S.p.A. - Servizio Clienti, Corso Como 15 – 20154 Milano**

**SUGGERIMENTO**

Per una più efficace risposta alle tue domande, quando contatti il nostro Servizio Clienti ti suggeriamo di avere a portata di mano una delle ultime fatture ricevute da Utilità, contenenti i tuoi dati di fornitura. Se invece vuoi contattarci via fax o via posta, ti suggeriamo di riportare sempre Ragione Sociale, P.IVA e i dati di fornitura.

**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 giorni dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato in luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, casa del cliente o in un centro commerciale).

## TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D. LGS. N° 196/03

### 1. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

Utilità S.p.A. informa, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. n. 196/03, che i dati personali forniti dal Cliente in relazione al prodotto/servizio erogato verranno trattati per le finalità e secondo le modalità di seguito riportate:

**A) Finalità strettamente connesse all'esecuzione del contratto:** i dati forniti dal Cliente saranno utilizzati per dare esecuzione al CONTRATTO e, in particolare, per il perseguimento delle seguenti finalità:

- a) attivazione / disattivazione dei siti di fornitura;
- b) gestione letture / misure dei consumi;
- c) elaborazione, stampa, imbustamento, spedizione delle fatture;
- d) gestione di eventuali richieste di informazioni, reclami, contenziosi;
- e) valutazione dell'affidabilità ed accesso ai Sistemi di Informazioni Creditizie;
- f) tutela ed eventuale recupero credito, etc.

Il conferimento dei dati personali per tali finalità strettamente connesse all'esecuzione del CONTRATTO, pur non essendo obbligatorio ai sensi di legge, si rende indispensabile per la corretta esecuzione del contratto.

**B) Ulteriori Finalità:** promozionali, commerciali e di marketing.

Previo consenso del Cliente i dati potranno essere utilizzati anche per le seguenti finalità:

- a) invio/comunicazione di materiale pubblicitario, informativo, promozionale, su nuovi prodotti/servizi da parte di Utilità e/o di altre Società controllate/controllanti e/o collegate a Utilità, nonché di altre Società purché connessi alla fornitura di energia elettrica e/o gas, tramite posta, telefono, SMS, posta elettronica, fax e/o allegato in fattura, etc.;
- b) vendita e/o collocamento di prodotti/servizi, agevolazioni e promozioni di Utilità e/o di altre Società controllate/controllanti e/o collegate a Utilità, nonché di altre Società purché connessi alla fornitura di energia elettrica e/o gas, mediante differenti canali di vendita o Società terze incaricate;
- c) 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 ecc.;
- d) identificazione, anche tramite elaborazioni elettroniche, di abitudini e propensione al consumo, per migliorare il prodotto/servizio e soddisfare specifiche esigenze del Cliente.

**C) Ulteriori Finalità:** cessione di dati a terzi.

Previo consenso del Cliente, i dati potranno essere ceduti a Società terze che offrono prodotti/servizi per il Cliente e che utilizzeranno i dati quali autonomi titolari per:

- a) invio / comunicazione di materiale pubblicitario, informativo, promozionale sui propri prodotti/servizi, tramite posta, fax, telefono, SMS, posta elettronica;
- b) vendita e/o collocamento di propri prodotti / servizi, tramite differenti canali di vendita.

**D) Ulteriori Finalità:** comunicazione ai Sistemi di Informazioni Creditizie.

Qualora Lei sia puntuale nei pagamenti, la conservazione di queste informazioni presso i Sistemi di Informazioni Creditizie richiede il Suo consenso. Al contrario, in caso di mancato o ritardato pagamento, oppure nel caso in cui il servizio/prodotto richiesto riguardi la Sua attività imprenditoriale o professionale, tale consenso non è necessario.

Il consenso al trattamento dei dati personali per le finalità di cui al punto 1 lettere B), C) e D) è facoltativo e revocabile in qualunque momento.

### 2. TITOLARE, RESPONSABILE E INCARICATI AL TRATTAMENTO

Titolare e responsabile del trattamento dei dati personali è Utilità S.p.A. con sede in Milano, Corso Como 15, nella persona del suo Amministratore Delegato, domiciliato per la carica presso la sede legale come sopra indicata. I dati saranno trattati dai dipendenti/collaboratori di Utilità designati "Incaricati" che hanno ricevuto adeguate istruzioni operative. Alcuni trattamenti dei dati potranno essere altresì effettuati sia da personale di società controllate/controllanti/collegate a Utilità sia da soggetti terzi, con sede in Italia e/o all'estero, ai quali Utilità 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 lettere B), C) e D). 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 "Titolari autonomi" o saranno designati come "Responsabili o Incaricati del trattamento". Ai Responsabili o agli Incaricati eventualmente designati, Utilità impartirà adeguate istruzioni con particolare riferimento all'adozione di misure minime di sicurezza per garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati. L'elenco completo ed aggiornato delle suddette Società è disponibile presso Utilità S.p.A. con sede legale come sopra indicata.

### 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.

### 4. ESERCIZIO DEI DIRITTI (art. 7 D.Lgs.196/03)

Ai sensi dell'art. 7 D. Lgs. 196/03 il Cliente potrà in ogni momento richiedere informazioni sui suoi dati e sulla loro utilizzazione, farli aggiornare, integrare, rettificare ovvero chiederne la cancellazione o il blocco se trattati in violazione di legge, o ancora opporsi al loro trattamento. In particolare potrà opporsi all'utilizzo dei dati per le finalità descritte al punto 1 lettere B), C) e D). L'eventuale richiesta per l'esercizio di tale diritto deve essere inviata al Titolare del Trattamento dei Dati, Utilità S.p.A., Servizio Clienti – Corso Como, 15 - 20154 Milano.

E-mail: [privacy@utilita.com](mailto:privacy@utilita.com)

### 5. ESERCIZIO DEL CONSENSO (art. 23 D. Lgs 196/03)

Avendo ricevuto l'informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 del D. Lgs. n. 196/03) il Cliente può esprimere il consenso al trattamento e alla comunicazione dei dati ai soggetti indicati per le finalità di cui al punto 1 lettere B), C) e D) della presente Informativa, compilando e firmando l'apposita sezione riportata nel "Modulo di adesione per Clienti finali".