

**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 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: **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 2016 (consuntivo)	37,23%	15,82%	39,28%	0,80%	3,63%	3,24%
Anno 2017 (pre-consuntivo)	9,87%	19,49%	60,46%	1,06%	5,02%	4,10%
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 2016 (consuntivo)	38,85%	15,47%	37,97%	0,79%	3,78%	3,14%
Anno 2017 (pre-consuntivo)	36,60%	13,75%	42,34%	0,75%	3,68%	2,88%

**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).

## INFORMATIVA PRIVACY

La presente informativa è resa da Utilità S.p.A., in conformità a quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 ("GDPR").

### Identità e dati di contatto del titolare del trattamento e del responsabile della protezione dei dati

Titolare del trattamento dei dati personali è Utilità S.p.A. (in seguito anche la "Società"), con sede in Milano, Corso Como n. 15 (fax 02 310347205, email [privacy@utilita.com](mailto:privacy@utilita.com), PEC [servizioclienti@pec.utilita.com](mailto:servizioclienti@pec.utilita.com)).

### Finalità del trattamento cui sono destinati i dati personali e base giuridica del trattamento

A. I dati forniti dal Cliente saranno utilizzati, anzitutto, per finalità strettamente connesse all'esecuzione del contratto e, quindi, per dare esecuzione al contratto e, in particolare, per il perseguimento delle seguenti finalità:

- 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) valutazione dell'affidabilità ed accesso ai Sistemi di Informazioni Creditizie;
- 6) tutela ed eventuale recupero credito, etc.

Il trattamento dei dati per le finalità di cui al precedente punto A è reso necessario dall'esecuzione del contratto di cui Lei è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su Sua richiesta.

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

- 1) invio/comunicazione di materiale pubblicitario, informativo, promozionale, su nuovi prodotti/servizi da parte di Utilità e/o di altre Società controllanti e/o collegate, 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.;
- 2) vendita e/o collocamento di prodotti/servizi, agevolazioni e promozioni di Utilità e/o di altre Società controllanti e/o collegate, nonché di altre Società 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, etc.;
- 4) identificazione, anche tramite elaborazioni elettroniche, di abitudini e propensione al consumo, per migliorare il prodotto/servizio e soddisfare specifiche esigenze del Cliente.

C. 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:

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

Il trattamento dei dati personali per le finalità di cui ai precedenti punti B, C e D verrà posto in essere da Utilità solo a fronte del Suo espresso consenso, che è evidentemente facoltativo e potrà essere revocato in qualunque momento, senza tuttavia che tale revoca pregiudichi la liceità del trattamento effettuato sulla base del consenso prestato prima della revoca o Fondato su altre basi giuridiche (ad esempio, su obblighi contrattuali o di legge cui è soggetta Utilità).

D. 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 trattamento dei dati personali sarà effettuato dal personale di Utilità, prevalentemente tramite strumenti informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità e, in ogni caso, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati personali.

### Eventuali destinatari o categorie di destinatari dei dati personali

I dati saranno trattati dai dipendenti/collaboratori di Utilità. Alcuni trattamenti potranno essere, altresì, effettuati dal personale di società controllanti e/o collegate ovvero da soggetti terzi, con sede in Italia, ai quali la Società affida talune attività per le finalità elencate al punto A e, previo consenso del Cliente, per le ulteriori finalità di cui ai punti B, C e D. Il consenso del Cliente riguarderà, pertanto, anche l'attività e il trattamento svolti dai suddetti soggetti, che opereranno in qualità di Responsabili del trattamento, ai quali verranno impartite adeguate istruzioni con particolare riferimento all'adozione di adeguate misure di sicurezza per garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati. L'elenco completo ed aggiornato delle suddette Società è disponibile presso la Società.

### Periodo di conservazione dei dati personali o criteri utilizzati per determinare tale periodo

I dati personali saranno conservati non oltre il termine di prescrizione ordinaria (10 anni) previsto dalla legge, decorrente dalla data di cessazione del rapporto di somministrazione.

### Diritti dell'interessato

Si ricorda che l'interessato ha diritto di esercitare i seguenti diritti: (i) chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento; (ii) chiedere al titolare la portabilità dei dati, secondo quanto previsto dall'art. 20 del RGPD; (iii) proporre reclamo all'autorità di controllo competente (ad es. nello Stato membro in cui l'interessato risiede abitualmente, lavora o del luogo ove si è verificata la presunta violazione), secondo quanto previsto dall'art. 79 del RGPD, fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale.

L'eventuale richiesta per l'esercizio di tali diritti deve essere inviata al Titolare del trattamento, Utilità S.p.A., ai recapiti sopra indicati.

### Natura del conferimento dei dati personali e conseguenze della loro mancata comunicazione

Il conferimento dei dati personali per le finalità di cui al punto A rappresenta un requisito necessario per la conclusione del contratto di somministrazione. Conseguentemente, in caso di omessa o parziale comunicazione, la Società non potrà dar corso al rapporto contrattuale.

### CONSENSO

Preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali il Cliente può esprimere il consenso al trattamento e alla comunicazione dei dati ai soggetti indicati per le finalità di cui ai punti B, C e D, compilando e firmando l'apposita sezione riportata nel "Modulo di adesione".