



## NOTA INFORMATIVA SULLA MODALITÀ DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il reclamo sul servizio ricevuto o sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali può essere inviato in forma scritta ad AZIENDAX con le seguenti modalità:

- e-mail : [info@e-dienergia.it](mailto:info@e-dienergia.it)
- mail pec: [e-dienergiasrl@pec.it](mailto:e-dienergiasrl@pec.it)
- posta: È-DI ENERGIA SRL-VIA DOLOMITI 21, SAN MARTINO DI LUPARI (PD)-35018

Per i reclami relativi al servizio di vendita di gas naturale o di energia elettrica, È-DI ENERGIA si impegna a rimuovere le irregolarità riscontrate ed a rispondere al Cliente entro i termini imposti dalla Delibera 164/08 dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico.

Ai sensi della Delibera n. 164/08 e ss.mm.ii. dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, È-DI ENERGIA assegnerà un numero di protocollo ufficiale ed eseguirà la registrazione dei reclami in ingresso, ai fini di eventuali successive operazioni di verifica. Per i reclami relativi al servizio di distribuzione/dispacciamento, È-DI ENERGIA provvederà ad inoltrarli per conto dei Clienti finali ai Distributori competenti per territorio, che dovranno intervenire per la rimozione delle irregolarità riscontrate ed a rispondere a È-DI ENERGIA entro i termini del livello di qualità previsto.

A sua volta, È-DI ENERGIA trasferirà tempestivamente in forma scritta ai Soggetti interessati, quanto comunicato dai Distributori.

Se dopo aver inviato il Reclamo, il Cliente ritenesse la risposta insoddisfacente o fossero decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo senza ricevere risposta da parte del Fornitore può proporre il tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, ovvero dinanzi ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie come da disciplina contenuta nell'Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/COM integrata e modificata dalla del. 14/07/2016 383/2016/E/com, con esclusione delle controversie a) attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; b) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; c) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del consumo; d) oggetto delle procedure speciali individuate dall'Appendice 2 dell'Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com, fatti salvi eventuali profili risarcitori. Il tentativo di conciliazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale, a norma dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e dell'articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo. Lo svolgimento del tentativo di conciliazione non preclude in ogni caso la concessione dei provvedimenti giudiziari urgenti e cautelari.

Per accedere al Servizio di conciliazione dell'ARERA, è necessario procedere con la registrazione all'apposito sistema telematico e compilare l'apposito Modulo di Richiesta di attivazione della procedura di conciliazione. Il Cliente finale domestico può presentare il modulo di cui sopra anche tramite posta (Servizio Conciliazione c/o Acquirente Unico S.p.A. Via Guidubaldo Delmonte, 45 Cap. 00197 Roma) o fax (0680112087) al Servizio Conciliazione, ferma restando la gestione online della procedura. Il modulo ed i dettagli relativi alla procedura obbligatoria di conciliazione possono essere reperiti accedendo al seguente link <http://www.autorita.energia.it/it/schede/C/faq-servconc.htm> .

Argomento (1° livello)	Sub argomento (2° livello)
<b>Contratti</b> Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recesso</li> <li>• Volture e subentri</li> <li>• Modifiche unilaterali               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alt<sup>1</sup>o</li> </ul> </li> </ul>
<b>Morosità e sospensione</b> Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Morosità</li> <li>• Sospensione e riattivazione</li> <li>• Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)</li> <li>• Alt<sup>1</sup>o</li> </ul>
<b>Mercato</b> Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presunti contratti non richiesti</li> <li>• Cambio fornitore</li> <li>• Condizioni economiche nuovi contratti</li> <li>• Doppia fatturazione</li> <li>• Alt<sup>1</sup>o</li> </ul>
<b>Fatturazione</b> Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autolettura (uso della)</li> <li>• Ricalcoli</li> <li>• Consumi stimati errati</li> <li>• Periodicità e fattura di chiusura</li> <li>• Pagamenti e rimborsi</li> <li>• Importi per consumi risalenti a più di due anni</li> <li>• Alt<sup>1</sup>o</li> </ul>
<b>Misura</b> Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio misuratore</li> <li>• Verifica e ricostruzioni</li> <li>• Mancate letture</li> <li>• Alt<sup>1</sup>o</li> </ul>
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b> Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)</li> <li>• Continuità</li> <li>• Valori della tensione/pressione</li> <li>• Sicurezza</li> <li>• Alt<sup>1</sup>o</li> </ul>
<b>Bonus sociale</b> Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Validazioni</li> <li>• Cessazioni</li> <li>• Erogazioni</li> <li>• Altro</li> </ul>
<b>Qualità commerciale</b> Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)</li> <li>• Indennizzi</li> <li>• Altro</li> </ul>
<b>Altro</b> Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza	

## **Informativa ai sensi del Regolamento UE 2016/679, art. 13 e 14**

Il trattamento da parte di È dienergia S.r.l. dei dati personali del Cliente, il cui trattamento è condizione necessaria per la conclusione ed esecuzione del Contratto, avverrà nel rispetto del Regolamento UE n. 2016/679, di seguito anche GDPR, e della normativa nazionale D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, così come integrato con le modifiche introdotte dal D.Lgs. n. 101, 10/08/18, recante “Disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento UE n. 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.”

### **Titolare del trattamento.**

Il Titolare del trattamento è È dienergia S.r.l., sede legale ed operativa: Via Dolomiti n.21 - 35018 San Martino di Lupari (PD), Partita Iva 05170270283, mail: info@e-dienergia.it

### **Responsabile della protezione dei dati.**

Il Titolare del Trattamento ha provveduto a nominare quale Responsabile della Protezione dei Dati (c.d. DPO) il sig. Baggio Germano domiciliato per tale incarico presso la sede del Titolare e contattabile all’indirizzo email [privacy@e-dienergia.it](mailto:privacy@e-dienergia.it).

L’indirizzo di posta elettronica a cui inoltrare eventuali richieste è: [privacy@e-dienergia.it](mailto:privacy@e-dienergia.it)

Si informa che per l’inoltro di qualsiasi comunicazione e/o richiesta al DPO sarà necessario indicare l’oggetto della richiesta, i dati del richiedente (nome, cognome, indirizzo email e/o numero di telefono dove essere se del caso rincottati) al fine di poter provvedere all’evasione della richiesta stessa, nonché il consenso a trattare i dati eventualmente contenuti nella comunicazione al DPO.

### **Finalità, base giuridica e necessità del conferimento.**

Le finalità perseguite dal Titolare sono:

- a) La conclusione e/o la conclusione del contratto o fornire informazioni sui prodotti e servizi offerti previa sua richiesta,
- b) Per inviare comunicazioni promozionali

Il **conferimento** dei dati è necessario per il perseguimento della finalità di cui al punto a) e in assenza non sarà possibile eseguire il contratto e/o provvedere alla Sua richiesta; il conferimento per le finalità di cui ai punti b) e c) è facoltativo.

La **base giuridica** del trattamento è l’adempimento di un obbligo legale e/o contrattuale ex art 6 comma 1 lettere b) e c) del GDPR e per l’attività di promozione è il Suo consenso ex art 6 comma 1 lettera a) che Le verrà specificatamente richiesto.

### **Modalità di trattamento.**

I Suoi dati personali saranno trattati dal Titolare in forma sia cartacea che informatica o comunque automatizzati atti a consentire la loro raccolta, la registrazione, l’organizzazione, la conservazione, la consultazione, l’elaborazione, la modificazione, la selezione, l’estrazione, il raffronto, l’utilizzo, l’interconnessione, il blocco, la comunicazione, la cancellazione e la distruzione, verranno trattati dalle funzioni aziendali preposte alla gestione operativa, amministrativa e contabile del rapporto commerciale, il cui personale è specificamente incaricato del trattamento ed opportunamente istruito al fine di garantire la riservatezza ed evitare la perdita, la distruzione, gli accessi non autorizzati o trattamenti non consentiti degli stessi dati.

Tali dati saranno archiviati mediante un processo che ne consentirà l’integrità, l’immodificabilità e la leggibilità nel tempo applicando misure di sicurezza, tecniche e organizzative tali da garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, tenendo conto dello stato dell’arte e dei costi dell’attuazione.

### **Categorie dei Destinatari.**

I dati personali forniti saranno trattati da È dienergia S.r.l. per le finalità connesse o strumentali alla conclusione ed esecuzione del contratto, agli obblighi previsti da leggi, da regolamenti e dalla normativa comunitaria, da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla legge e da Organi di vigilanza e controllo, nonché ai fini dell’addebito del canone RAI. Il trattamento sarà effettuato per consentire la gestione dei necessari rapporti con il Distributore Elettrico e Distributore Gas (sulla base dei codici di rete), soggetti ai quali dati potranno essere a tal fine comunicati.

Per le finalità di cui al punto a) e b) La informiamo che i Suoi dati personali possono essere trattati direttamente dal titolare e/o dal personale da questi specificatamente autorizzato e/o incaricato, nonché da responsabili interni ed esterni, tutti i formalmente incaricati/autorizzati dal titolare stesso.

Inoltre il Titolare in esecuzione di specifici obblighi di legge a cui è potrebbe dover comunicare a determinati soggetti pubblici o privati.

### **Periodo di conservazione dei dati.**

I dati personali trattati per le finalità del punto a), sopra indicate, saranno trattati per tutto il tempo necessario all’esecuzione del contratto e/o all’evasione delle sue richieste e ai relativi adempimenti di legge. I suoi dati personali saranno poi conservati secondo quanto previsto dalla legge applicabile al Titolare e in via generale secondo i termini previsti in materia di prescrizione dei diritti. Al termine di tale periodo i dati personali saranno cancellati.

i dati personali trattati per le finalità b., saranno trattati sino alla revoca dello stesso.

### **Trasferimento dati verso paesi terzi.**

Il Titolare non effettua trasferimento dei Suoi dati personali verso paesi terzi ai sensi del GDPR, qualora ciò si rendesse necessario adatterà tutte le dovute cautele e misure di sicurezza per la tutela dei suoi dati personali così come previsto dal Reg. Ue 2016/679.

### **Diritti dell’interessato**

Diritti dell’interessato e modalità di esercizio (artt. d 15 – 22 del GDPR) o proporre reclamo ex art. 77. Dunque in qualità di interessato Lei ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento dati il diritto di accesso ai propri dati personali nonché di ottenere le informazioni relative al trattamento o chiederne la rettifica e la cancellazione, nonché di revocare il proprio consenso per quanto riguarda il trattamento per le finalità secondarie. Qualora ne ricorrano i presupposti, il Regolamento UE n. 2016/679 riconosce agli interessati il diritto alla limitazione del trattamento e alla portabilità dei dati così come la possibilità di proporre reclamo al garante per la protezione dei dati personali, qualora l’interessato ravvisi una violazione dei suoi diritti ai sensi del GDPR. L’interessato potrà esercitare i diritti ad esso riconosciuti contattando È dienergia S.r.l al Servizio Clienti al numero verde 800 036410, o inviando una comunicazione a [privacy@e-dienergia.it](mailto:privacy@e-dienergia.it), ovvero contattando il Responsabile Privacy all’indirizzo sopra indicato all’art. 26.2.

### **Pubblicità dell’informativa**

L’informativa dettagliata e i suoi aggiornamenti è consultabile sul sito internet di È-dienergia S.r.l. ([www.e-dienergia.it](http://www.e-dienergia.it)) nella sezione Info Legal - “Privacy e trattamento dati”

<https://www.e-dienergia.it/info-legal/privacy/>