

# Condizioni Generali di Contratto

## 1. Oggetto

**1.1** Le presenti Condizioni Generali di Contratto hanno per oggetto la vendita del servizio denominato E.ON WeCare (di seguito il "Servizio"), e regolano i rapporti tra E.ON Energia S.p.A. (di seguito "EEN") e il Cliente, come meglio indicato nella Richiesta di Fornitura (di seguito "RdF").

**1.2** Le CGC sono integrate e completate dalla RdF e da eventuali Addenda contrattuali ove previsti, che richiamano anche le presenti CGC e le Condizioni Tecnico-Economiche (di seguito le CTE) a loro volta richiamate nella RdF (di seguito congiuntamente il Contratto). In caso di contrasto tra i contenuti dei differenti documenti, le disposizioni contenute nei documenti sopra citati prevalevano su quelle delle CGC.

**1.3** Il Contratto è soggetto, ove applicabili, alle disposizioni relative ai contratti a distanza e fuori dai locali commerciali di cui al D.lgs. n. 206/2005 ("Codice di consumo") e s.m.i. ove la conclusione dello stesso avvenga tramite tecnica di comunicazione a distanza, ovvero tramite incaricati di EEN.

**1.4** Il Cliente assume la piena responsabilità circa la veridicità ed esattezza dei dati forniti a EEN.

**1.5** I Servizi oggetto del presente Contratto sono indicati all'interno delle CTE.

## 2. Perfezionamento del Contratto, durata e diritto di ripensamento

**2.1 Perfezionamento del Contratto:** il Cliente, previa presa visione ed accettazione delle Condizioni Generali di Contratto e le Condizioni Tecnico-Economiche, dell'Informativa sulla Privacy e dei relativi Allegati, potrà sottoscrivere l'RdF.

Il Cliente, mediante la sottoscrizione dell'RdF, che deve intendersi vincolante e irrevocabile sino a 30 (trenta) giorni solari dalla sua sottoscrizione, manifesta la propria volontà di stipulare un Contratto per la fornitura Servizi, come meglio indicati nella RdF. Entro il suddetto termine EEN comunicherà la propria accettazione che potrà pervenire attraverso ogni forma di comunicazione a distanza oppure con l'attuazione da parte della stessa EEN di comportamenti intesi inequivocabilmente a dare esecuzione al Contratto (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, emissione della fattura di acconto o pianificazione della data di intervento) ai sensi dell'art. 1327 del Codice civile. In caso di accettazione da parte di EEN il Contratto si intende perfezionato. Il Contratto così perfezionato supera e sostituisce qualsiasi precedente intesa fra le stesse Parti sul medesimo oggetto. In caso di mancata accettazione da parte di EEN entro il termine sopra previsto, l'RdF del Cliente si dovrà intendere come definitivamente non accettata e improduttiva di qualsiasi effetto e/o obbligazione in capo ad EEN. EEN si riserva la facoltà di non dar seguito alla RdF nei seguenti casi: (i) vengano negate le autorizzazioni edilizie o urbanistiche richieste dal Cliente qualora necessarie, o (ii) le valutazioni sul merito creditizio del Cliente abbiano esito negativo (credit check), o (iii) presenza di errori o lacune nelle informazioni imputabili al Cliente, o (iv) sopravvenute esigenze di natura tecnica, organizzativa e/o strategica, o (v) venga negata e/o respinta l'autorizzazione alla domiciliazione bancaria.

**2.2 Durata:** il Contratto ha durata di 24 mesi con decorrenza dall'accettazione da parte di EEN di cui sopra. È previsto il rinnovo automatico per ulteriori 24 mesi, salvo disdetta da inviarsi a mezzo raccomandata A/R all'indirizzo Via dell'Unione, 1 – 20122 Milano, ovvero e-mail all'indirizzo servizio.clienti@eon-energia.com con un preavviso minimo di 30 giorni rispetto alla scadenza naturale di ciascun periodo contrattuale, rimanendo inteso che il Cliente sarà tenuto a corrispondere quanto previsto per le rate residue secondo le modalità concordate.

**2.3 Diritto di ripensamento:** Il Cliente qualificato consumatore, ai sensi del D.lgs. n. 206/2005 ("Codice di consumo") e s.m.i., laddove il Contratto sia concluso mediante forme di comunicazione a distanza ovvero fuori dai locali commerciali di EEN, ha diritto di recedere dal Contratto senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione nel termine di 14 (quattordici) giorni successivi alla conclusione del Contratto tramite l'invio di una raccomandata A/R, ovvero e-mail ad EEN al seguente indirizzo: E.ON Energia S.p.A., Via dell'Unione, 1 – 20122 Milano ovvero all'indirizzo servizio.clienti@eon-energia.com. È facoltà del Cliente qualificato come consumatore esercitare il diritto di ripensamento mediante la compilazione e l'invio dell'apposito modulo messo a disposizione sul sito <https://www.eon-energia.com/informazioni-utili/modulistica-eon-casa.html>.

## 3. Condizioni Tecniche

**3.1** Il Cliente afferma di possedere i necessari requisiti richiesti, quali specificati nelle Condizioni Tecnico-Economiche allegate, restando inteso che, in difetto, l'RdF del Cliente si dovrà intendere come definitivamente non accettata e improduttiva di qualsiasi effetto e/o obbligazione in capo ad EEN.

## 4. Obblighi e Responsabilità delle Parti - Subappalto

**4.1** Ai fini della corretta esecuzione dei Servizi oggetto del presente Contratto, il Cliente autorizza espressamente EEN ad avvalersi di Partner terzi che possiedono i requisiti e le caratteristiche necessarie previste dalla legge.

**4.2** Resta inteso che EEN sarà responsabile per l'operato dei propri Partner.

**4.3** Resta inteso che EEN non potrà essere chiamata a rispondere di eventuali danni che il Cliente abbia a subire in conseguenza della mancata esecuzione del Contratto dovuta a irreperibilità e/o indisponibilità del Cliente stesso.

Valide da Febbraio 2023

**4.4** Il Cliente deve garantire l'accessibilità agli apparecchi oggetto delle prestazioni del presente Contratto.

**4.5** Il Cliente deve comunicare tempestivamente ad EEN e, in ogni caso, entro trenta giorni antecedenti alla data programmata per l'intervento, eventuali modifiche all'impianto occorse durante il periodo di validità del Contratto, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo la sostituzione della caldaia fornendo idonea documentazione. A seguito di tale comunicazione, qualora la modifica comporti l'impossibilità per EEN di svolgere l'intervento di manutenzione, l'intervento sarà considerato come non eseguito per fatto imputabile al Cliente che sarà tenuto al pagamento del relativo prezzo come previsto al successivo articolo 5. In caso di mancata comunicazione di sostituzione della caldaia o di altra causa di impossibilità nell'effettuazione dell'intervento non imputabile ad EEN o in caso di comunicazione inviata oltre il termine di cui sopra, sarà addebitato al Cliente l'importo di 50,00 € (IVA esc.) per il servizio di chiamata del tecnico incaricato.

**4.6** EEN, tramite i propri Partner, contatterà il Cliente concordando con quest'ultimo la data e l'ora dell'intervento. Al termine dei lavori il tecnico incaricato rilascerà apposito verbale di corretta esecuzione dell'intervento come previsto dalla normativa applicabile.

**4.7** Qualora il Cliente non si renda reperibile ai tentativi di EEN di presa appuntamento, l'intervento si considera come non eseguibile per responsabilità esclusiva del Cliente.

**4.8** EEN, a valle dei tentativi di presa appuntamento rimasti privi di riscontro, invierà a mezzo e-mail una ulteriore comunicazione per richiedere la disponibilità ad eseguire l'intervento e, in difetto di riscontro nel termine di 15 giorni dall'invio della predetta comunicazione, il Cliente decadrà definitivamente dal diritto di richiedere l'intervento di manutenzione per l'anno di riferimento.

## 5. Fatturazione e modalità di pagamento

**5.1** Il pagamento del corrispettivo per l'esecuzione del Servizio, come riportato nell'RdF, dovrà avvenire secondo la seguente modalità: Pagamento mensile, con addebito diretto su conto corrente, per la durata di 24 mesi con rinnovo automatico per analoga durata.

**5.2** Sarà cura di EEN fornire al Cliente le informazioni utili per il pagamento contestualmente all'invio della relativa fattura.

**5.3** Il Cliente sarà tenuto a pagare il corrispettivo per il Servizio a seguito dell'accettazione da parte di EEN.

**5.4** In caso di mancato e/o parziale pagamento di anche uno solo degli importi previsti dal Contratto, EEN potrà sospendere l'erogazione dei Servizi, riservandosi la facoltà di recedere dal presente Contratto e richiedere il pagamento delle rate residue in un'unica soluzione.

**5.5** Il mancato utilizzo del Servizio, per cause imputabili al Cliente, non darà diritto al rimborso o riduzione di prezzo.

**5.6** Ai Clienti qualificabili come Consumatori ai sensi del D.lgs. n. 206/2005 e fatto salvo il rimborso delle eventuali maggiori spese di esazione sostenute da EEN, in caso di ritardato pagamento potrà essere applicato un tasso di interesse moratorio pari al tasso BCE aumentato di 3,5 punti percentuali. Nei limiti di quanto previsto dalla normativa a tutela dei consumatori, EEN avrà diritto al rimborso per le spese sostenute per il recupero delle somme non tempestivamente corrisposte dal Cliente nonché al risarcimento degli eventuali danni ulteriori.

## 6. Comunicazioni

**6.1** Tutte le comunicazioni relative al Contratto dovranno essere rivolte per iscritto, ed inviate a mezzo posta all'indirizzo riportato nel paragrafo Perfezionamento del Contratto, durata e diritto di recesso, o all'indirizzo e-mail servizio.clienti@eon-energia.com.

**6.2** Per maggiori informazioni e chiarimenti il Cliente potrà contattare il Servizio Clienti telefonando al Numero Verde gratuito 800 999 777 o recarsi di persona presso i Punti E.ON, scrivere a servizio.clienti@eon-energia.com, oltre che navigare autonomamente sul sito internet [www.eonclimasmart.it](http://www.eonclimasmart.it). Eventuali reclami devono essere presentati in forma scritta a E.ON Energia S.p.A., Via dell'Unione, 1 – 20122 Milano o al fax 800 999 599, sempre indicando, in modo chiaro e corretto, la tipologia e il numero del Contratto di riferimento.

**6.3** Il Cliente dichiara di voler ricevere tutte le comunicazioni inerenti al Contratto ai recapiti riportati all'interno dell'RdF impegnandosi, in caso di variazioni, a darne comunicazione tempestivamente ad EEN ai canali di cui sopra.

## 7. Legge applicabile e foro competente

**7.1** La legge applicabile è quella italiana.

**7.2** Per ogni eventuale controversia relativa alla validità, efficacia, esecuzione e interpretazione del Contratto, a questo connessa o da esso derivante, è competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato.

**7.3** Per quanto non espressamente previsto nel presente Contratto, si applicano le norme del Codice civile e l'eventuale ulteriore normativa applicabile.

# Informativa per il trattamento dei dati personali dei Clienti

E.ON Energia S.p.A., con sede legale in Via dell'Unione, 1 – 20122 Milano, CF e P. IVA 03429130234, iscrizione R.E.A. di Milano n. 1786010, in qualità di Titolare del trattamento dei dati (in seguito "Titolare"), la informa, ai sensi del Regolamento UE 679/2016 ("GDPR") e della normativa, anche nazionale, in tema di protezione dei dati personali per tempo applicabile ("Normativa Privacy"), che i suoi dati saranno trattati con le modalità e per le finalità seguenti:

## 1. Oggetto del trattamento

Il Titolare tratta i seguenti dati personali (in seguito "Dati" o "Dati Personali"):

- identificativi e non sensibili (in particolare, nome, cognome, documento di identità, codice fiscale, indirizzo, e-mail, numero telefonico fisso e/o mobile, etc.) da Lei comunicati in fase di richiesta di servizi e prodotti del Titolare, o anche successivamente (es. dati di consumo);
- le sue preferenze ed interessi (in particolare, i dati di navigazione su siti del Titolare, l'indirizzo IP, i device e le connettività utilizzati), anche per mezzo di cookies o tecnologie analoghe;
- economici e finanziari: dati necessari per i pagamenti (es. IBAN) o che provano l'esecuzione dei pagamenti (estremi identificativi dei pagamenti) e ogni altro dato relativo alla solvibilità e puntualità del Cliente;
- altri dati riconducibili alle categorie sopra elencate (es. dati catastali).

## 2. Finalità del trattamento

I suoi Dati possono essere trattati per le seguenti finalità:

A. Senza il suo previo consenso, per Finalità di Servizio, quali:

A. 1) l'esecuzione del Contratto o l'adempimento di impegni precontrattuali, in particolare:

- predisporre un'RdF tecnico-economica anche avente ad oggetto interventi di riqualificazione energetica, concludere, dare esecuzione e gestire il Contratto, provvedendo a fornire i servizi dell'RdF commerciale del Titolare e a gestire l'assistenza tecnica (anche inviando messaggi di servizio), la fatturazione dei servizi, i reclami ed eventuali contenziosi, l'invio di comunicazioni di servizio, l'eventuale cessione di crediti a terzi, il recupero dei crediti, la prevenzione di frodi e/o di attività illecite;
- effettuare analisi statistiche aggregate per migliorare l'assistenza tecnica, l'attività di customer care, i nostri servizi e prodotti: tra queste, le analisi delle conversazioni anonime dei Clienti con gli operatori di call center (attraverso il sistema c.d. di "morphing") usando tecniche di speech e keywords analytics;
- permetterle di utilizzare, aggiornare e mantenere, sui dispositivi supportati, l'App Mobile E.ON ed eventuali altre App messe a disposizione dal Titolare;
- registrarla al sito web del Titolare, gestire e mantenere il sito e il suo account E.ON e usufruire dei servizi offerti dal sito web del Titolare;
- gestire una richiesta di contatto da parte sua.

A. 2) L'adempimento da parte del Titolare di obblighi di legge imposti dalle normative di settore, nazionali ed europee, per tempo applicabili al rapporto in essere:

- adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normative comunitarie, ordini e prescrizioni delle autorità competenti. Ad esempio, ai sensi del Decreto n. 95/2014, copia del documento di identità e codice fiscale forniti saranno comunicati all'Archivio istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e gestito da Consap S.p.A. per verificarne l'autenticità – riscontrandoli con le Banche dati di Agenzia delle Entrate, Ministero dell'Interno, Ministero dei Trasporti, Inps e Inail – ai fini della prevenzione delle frodi da furto di identità nei settori del credito al consumo, dei pagamenti dilazionati e differiti, dei servizi di comunicazione elettronica ed interattiva (SCIPAFI); addebitare in bolletta il canone di abbonamento RAI.

A. 3) Il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare e, in particolare:

- esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio;
- effettuare verifiche sull'affidabilità commerciale e puntualità nei pagamenti, attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate (SIC); in particolare, al fine di meglio valutare il rischio creditizio, le banche e le finanziarie con cui il Cliente è eventualmente in rapporto, comunicano alcuni dati (dati anagrafici, anche della persona eventualmente coobbligata, tipologia del Contratto, importo del credito, modalità di rimborso) ai sistemi di informazioni creditizie, i cui gestori rivestono la qualifica di Titolare del trattamento. La normativa di disciplina dei SIC è regolata, allo stato, dal relativo Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti approvato dall'Autorità Garante per la protezione dei Dati Personali (Provvedimento n. 163/2019, disponibile al sito web [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it));
- inviare comunicazioni commerciali all'indirizzo e-mail da Lei fornito, se è già nostro Cliente, relative a servizi e prodotti del Titolare analoghi a quelli che ha già acquistato ("soft spam"). Ogni e-mail inviata le permetterà, cliccando sull'apposito link, di rifiutare ulteriori invii;
- svolgere valutazioni finalizzate all'applicazione di prezzi di rinnovo.

I Dati Personali raccolti per la fornitura dell'energia elettrica sono utilizzati in base alla tariffa applicata (D2/D3) anche ai fini dell'individuazione dell'intestatario del canone di abbonamento e del relativo addebito in bolletta che in caso di tariffa D (tariffa residenti), avverrà in modo automatico.

B. Solo previo suo consenso, per altre finalità e, in particolare:

B. 1) Finalità di Marketing:

- informarla con lettere ordinarie o chiamate telefoniche, e-mail, SMS, MMS, notifiche e newsletter delle iniziative e offerte commerciali del Titolare;
- proporre survey, questionari, sondaggi e ricerche di mercato, in particolare sui prodotti e servizi del Titolare e sul grado di soddisfazione del servizio reso dal Titolare;
- registrarla ai programmi fedeltà e partecipare alle iniziative e ai concorsi a premi organizzati dal Titolare; comunicare i suoi Dati ai nostri Partner commerciali per proporre iniziative e offerte commerciali su loro prodotti e servizi.

B. 2) Finalità di Profilazione:

- analizzare, anche in via automatizzata per mezzo del CRM e dei siti del Titolare, le sue preferenze e i suoi interessi (es. l'uso dei servizi del Titolare, le risposte derivanti dai sondaggi, dalle survey e dalle ricerche di mercato a cui ha partecipato, i dati di navigazione su siti del Titolare, l'indirizzo IP, i device e le connettività utilizzati, etc.) e proporre servizi, iniziative e offerte personalizzate.

## 3. Accesso al SIC in relazione alle verifiche precontrattuali

E.ON Energia si limita ad accedere ai dati presenti nel SIC, senza inserire alcun dato relativo al rapporto derivante dal servizio e/o Servizio da Lei richiesto. Pertanto, E.ON Energia non è un partecipante ai SIC, ma un mero accedente. In particolare, i SIC a cui E.ON Energia accede sono gestiti da Experian Italia S.p.A., con sede legale a Roma, Piazza dell'Indipendenza 11/b, 00185 Roma. Recapiti utili: Servizio Tutela Consumatori F 199101850, T 199183538; Resp. protezione dati: [dpoltaly@experian.com](mailto:dpoltaly@experian.com); sito internet: [www.experian.it](http://www.experian.it) (Area Consumatori). Di seguito si riportano le informazioni di sintesi fornite da Experian in relazione ai SIC a cui E.ON Energia accede, unitamente ad una descrizione di ciascuna delle voci indicate. Per ulteriori informazioni in merito al trattamento dei Dati Personali realizzato da Experian, si prega di visitare il sito [www.experian.it](http://www.experian.it)

### Informazioni Experian e descrizioni

a) Tipo di Sistema: Positivo e Negativo.

Il "Sistema di Informazioni Creditizie" o "SIC" è una banca di dati concernenti richieste/rapporti – vale a dire, qualsiasi richiesta o rapporto riguardanti la concessione, nell'esercizio di un'attività commerciale o professionale, di un credito, di una dilazione di pagamento, di un pagamento differito, di un finanziamento o di un'altra analoga facilitazione finanziaria – gestita da una persona giuridica, un ente, un'associazione o un altro organismo in ambito privato. Il SIC può contenere, in particolare:

- informazioni di tipo negativo, che riguardano soltanto rapporti per i quali si sono verificati inadempimenti;
- informazioni di tipo positivo e negativo, che riguardano richieste/rapporti a prescindere dalla sussistenza di inadempimenti registrati nel SIC al momento del loro verificarsi.

b) Partecipanti: Soggetti partecipanti a tale sistema ai sensi del Codice di condotta SIC approvato dal Garante per la protezione dei Dati Personali il 12 settembre 2019. I soggetti privati, che in virtù di Contratto o accordo con il gestore partecipano al relativo SIC e possono accedere ed utilizzare i dati presenti nel sistema. Il partecipante, autonomo Titolare del trattamento dei Dati Personali raccolti in relazione a richieste/rapporti, comunica al gestore i relativi Dati Personali in modo sistematico, in un quadro di reciprocità nello scambio di dati con gli altri partecipanti e in base alle categorie di dati ed agli standard individuati nel Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti ("Codice di condotta SIC"); rientrano nella categoria dei partecipanti le banche, comprese quelle comunitarie e quelle extracomunitarie, le società finanziarie e tutti gli intermediari finanziari la cui attività è regolamentata nell'ambito del Decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385; i soggetti autorizzati a svolgere in Italia l'attività di factoring (legge 21 febbraio 1991, n. 52 e successive modifiche), soggetti appartenenti a gruppi bancari o finanziari, gli istituti di pagamento, i soggetti privati che, nell'esercizio di attività commerciale o professionale, concedono una dilazione del pagamento del corrispettivo per la fornitura di beni o servizi, ovvero svolgono l'attività di leasing anche operativo, o l'attività di noleggio a lungo termine, nonché l'attività di gestione di piattaforme digitali per prestiti tra privati.

c) Tempi di conservazione dei dati: i tempi di conservazione sono quelli indicati nell'informativa estesa del gestore, in linea con le previsioni del codice di condotta SIC, riportate di seguito.

Il periodo nel quale i Dati Personali relativi a richieste/rapporti rimangono registrati in un SIC e sono utilizzabili per le finalità di cui al Codice di condotta SIC.

d) Uso di sistemi automatizzati di credit scoring – Sì.

Le modalità di organizzazione, aggregazione, raffronto od elaborazione di Dati Personali relativi a richieste/rapporti, consistenti nell'impiego di trattamenti automatizzati basati sull'applicazione di metodi o modelli matematici e/o statistici per valutare il rischio, e i cui risultati sono espressi in forma di esiti sintetici, indicatori numerici o punteggi, associati all'interessato, diretti a fornire una rappresentazione, in termini predittivi o probabilistici, del suo profilo di rischio.

e) Esistenza di un processo decisionale automatizzato – No.

Decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produce effetti giuridici sull'interessato o che incide in modo analogo significativamente sulla persona.

f) Ulteriori dettagli sul trattamento.

Il trattamento dei Dati Personali è effettuato da Experian Italia S.p.A., anche con dati provenienti da fonti accessibili al pubblico, per finalità correlate alla tutela del credito ed alla valutazione del merito creditizio, dell'affidabilità e della situazione finanziaria, nonché volte a verificare la qualità dei dati e prevenire artifici e raggiri (anche nell'ambito del D.lgs. n. 141/2010 e del DM n. 95/2014 e successive modifiche ed integrazioni). I dati sono conservati nel Regno Unito (dove è ubicato il server principale), e, per le indicate finalità, possono essere oggetto di operazioni di trattamento all'interno dello Spazio Economico Europeo - SEE, da parte di società del gruppo Experian e da altri soggetti che si trovano o utilizzano data center in Paesi non facenti parte dello SEE solo in presenza delle garanzie previste dalla normativa applicabile (decisione di adeguatezza della Commissione Europea, norme vincolanti d'impresa, clausole tipo UE, ecc.).

#### **Tempi di conservazione dei dati nei SIC**

Archivio delle richieste: fino a 6 mesi, qualora l'istruttoria lo richieda, o 90 giorni in caso di rifiuto della richiesta o rinuncia della stessa. Morosità di due rate o di due mesi, poi sanate: 12 mesi dalla regolarizzazione, se nel corso del medesimo intervallo di tempo non siano registrati dati relativi ad ulteriori ritardi o inadempimenti. Morosità superiori a due rate o due mesi, poi sanati, anche a seguito di transazione: 24 mesi dalla regolarizzazione, se nel corso del medesimo intervallo di tempo non siano registrati dati relativi ad ulteriori ritardi o inadempimenti. Eventi negativi (morsosità, gravi inadempimenti, sofferenze) non sanati: 36 mesi dalla data di scadenza contrattuale del rapporto o dalla data in cui è risultato necessario l'ultimo aggiornamento (in caso di successivi accordi o altri eventi rilevanti in relazione al rimborso). Il termine massimo di conservazione dei dati relativi a inadempimenti non successivamente regolarizzati - fermo restando il termine «normale» di riferimento di trentasei mesi dalla scadenza contrattuale o dalla cessazione del rapporto di cui al Codice di condotta, non può comunque mai superare i cinque anni dalla data di scadenza del rapporto, quale risulta dal Contratto. Rapporti che si sono svolti positivamente (senza ritardi o altri eventi negativi): 60 mesi dalla data di cessazione del rapporto, o dalla scadenza contrattuale del rapporto ovvero dal primo aggiornamento effettuato nel mese successivo a tali date. Le informazioni di tipo positivo possono essere conservate ulteriormente in presenza di altri rapporti con eventi negativi non regolarizzati.

#### **4. Servizio Google Assistant e plug-in dei social media**

I suoi Dati Personali relativi alla fornitura del Servizio di integrazione con Google Assistant (a titolo esemplificativo, elenco dei Punti E.ON, informazioni sull'ultima bolletta, totale dei consumi) saranno trattati da E.ON Energia per fornire le informazioni e i servizi da Lei direttamente richiesti all'Assistant di Google tramite interazione vocale. In relazione al trattamento dei dati da parte della società Google, che li tratterà in qualità di autonomo Titolare del servizio Google Assistant, La invitiamo a prendere visione della privacy policy di Google presente al seguente link <https://policies.google.com/privacy?hl=it>. I plug-in dei social media sulle nostre piattaforme le consentono di condividere contenuti dal nostro sito sui social network tramite il suo profilo personale. Può trovare informazioni più dettagliate sulla tipologia e la finalità di trattamento nonché sull'ulteriore utilizzo dei suoi Dati nelle informative privacy di Facebook, Instagram, Twitter e Google.

#### **5. Modalità del trattamento**

Il trattamento dei suoi Dati è effettuato, con modalità elettroniche e cartacee, per mezzo delle operazioni di raccolta, registrazione, aggiornamento, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, cancellazione e distruzione dei Dati.

#### **6. Conservazione dei Dati**

Il Titolare tratta i Dati per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui sopra e comunque per non oltre 11 anni dalla cessazione del rapporto per le Finalità di Servizio; per il tempo del suo consenso e in ogni caso per non più 6 mesi dalla cessazione del rapporto per le Finalità di Marketing; per il tempo del suo consenso e in ogni caso per non più di 1 anno dalla raccolta o in accordo con le maggiori o minori tempistiche che verranno definite dalla normativa applicabile in materia di protezione dei Dati Personali per le Finalità di Profilazione.

#### **7. Accesso ai Dati**

Ai suoi Dati possono accedere per le finalità di cui sopra:

- dipendenti e/o collaboratori del Titolare e/o di società del Gruppo E.ON, nella loro qualità di incaricati del trattamento e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema;
- società terze o altri soggetti (ad esempio, operatori di Customer Care, provider servizi IT, fornitori, studi professionali, agenti etc.) che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento.

#### **8. Comunicazione dei Dati**

I suoi Dati possono essere comunicati, anche senza suo consenso, a organi di controllo, forze dell'ordine o magistratura, Ministero delle finanze, Agenzia delle Entrate, Enti Ministeriali e Autorità competenti, Enti locali (regioni, province, comuni), Commissioni tributarie regionali e provinciali, su loro espressa richiesta. Questi soggetti li tratteranno in qualità di autonomi titolari del trattamento per finalità istituzionali e/o in forza di legge nel corso di indagini e controlli. I suoi Dati possono essere altresì comunicati a soggetti terzi (ad esempio, Partner, liberi professionisti, agenti, istituti bancari e di credito etc.), in qualità di autonomi titolari del trattamento, per lo svolgimento di attività strumentali alle finalità di cui sopra.

#### **9. Trasferimento dei Dati**

I Dati non sono diffusi ma possono essere trasferiti per le finalità di cui sopra in paesi extra UE. Per assicurare un adeguato livello di protezione dei Dati Personali, il trasferimento avverrà in virtù delle decisioni di adeguatezza approvate della Commissione Europea ovvero dell'adozione, da parte del Titolare, delle Clausole Contrattuali Standard predisposte dalla Commissione Europea.

#### **10. Natura del conferimento dei Dati e conseguenze del rifiuto di rispondere**

Il conferimento dei Dati per le Finalità di Servizio è obbligatorio: questi Dati sono necessari per usufruire dei servizi del Titolare e in caso decidesse di non conferire i Dati, non potrà usufruire dei nostri servizi. Il conferimento dei Dati per le ulteriori Finalità non Contrattuali è facoltativo e il loro mancato conferimento non le impedisce la fruizione dei servizi del Titolare. In caso decidesse di non conferire i Dati, però, non potrà ricevere le iniziative e le offerte personalizzate.

#### **11. Diritti dell'interessato**

La informiamo che, in qualità di soggetto interessato, ha il diritto di:

- ottenere la conferma dell'esistenza o meno di suoi Dati Personali, anche se non ancora registrati, e che tali Dati vengano messi a sua disposizione in forma intellegibile;
- ottenere indicazione e, se del caso, copia: a) dell'origine e della categoria dei Dati Personali; b) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; c) delle finalità e modalità del trattamento; d) degli estremi identificativi del Titolare e dei responsabili; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i Dati Personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali; f) quando possibile, del periodo di conservazione dei Dati oppure i criteri utilizzati per determinare tale periodo; g) dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato e in tal caso delle logiche utilizzate, dell'importanza e delle conseguenze previste per l'interessato; h) dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei Dati a un paese extra-UE o a un'organizzazione internazionale;
- ottenere, senza ingiustificato ritardo, l'aggiornamento e la rettifica dei Dati inesatti ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei Dati incompleti;
- ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei Dati: a) trattati illecitamente; b) non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati; c) in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico; d) qualora le sia opposto al trattamento e non sussista alcun motivo legittimo prevalente per proseguire il trattamento; e) in caso di adempimento di un obbligo legale; f) nel caso di Dati riferiti a minori. Il Titolare può rifiutare la cancellazione solo nel caso di: a) esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione; b) adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o esercizio di pubblici poteri; c) motivi di interesse sanitario pubblico; d) archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici; e) esercizio di un diritto in sede giudiziaria;
- ottenere la limitazione del trattamento nel caso di: a) contestazione dell'esattezza dei Dati Personali; b) trattamento illecito del Titolare per impedire la cancellazione; c) esercizio di un suo diritto in sede giudiziaria; d) verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato;
- ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile i Dati Personali che la riguardano per trasmetterli ad altro Titolare o – se tecnicamente fattibile – di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro Titolare;
- opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi, al trattamento dei Dati Personali che la riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di Dati Personali che la riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore, con e-mail e/o con modalità di marketing tradizionali mediante telefono e/o posta cartacea;
- proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).

Nei casi di cui sopra, ove necessario, il Titolare porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i suoi Dati Personali sono comunicati dell'eventuale esercizio dei diritti da parte sua, ad eccezione di specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

#### **12. Modalità di esercizio dei diritti**

Potrà in qualsiasi momento esercitare tali diritti:

- inviando una raccomandata A/R all'indirizzo del Titolare;
- inviando una e-mail a: [servizio.clienti@eon-energia.com](mailto:servizio.clienti@eon-energia.com);
- telefonando al Servizio Clienti 800 999 777.

#### **13. Titolare e responsabile del trattamento**

Il Titolare del trattamento è:

- E.ON Energia S.p.A., Via dell'Unione, 1 – 20122 Milano.

Il Data Protection Officer nominato è:

- Il Direttore Legal & Compliance;
- Indirizzo ed e-mail: Via dell'Unione, 1 – 20122 Milano; [servizio.clienti@eon-energia.com](mailto:servizio.clienti@eon-energia.com).

L'elenco aggiornato dei responsabili interni ed esterni del trattamento è custodito presso la sede del Titolare a Milano, Via dell'Unione, 1 – 20122 Milano.

Le Condizioni Tecnico-Economiche costituiscono, insieme alle Condizioni Generali di Contratto, alla Richiesta di Fornitura, e ad eventuali Addendum contrattuali, parte integrante e sostanziale del Contratto.

### Servizio Aggiuntivo di Manutenzione Ordinaria Caldaia

	Cad.
2 Interventi di manutenzione	<b>9,99€ / mese</b>
Durata	24 mesi
<b>Totale</b>	<b>239,76 €</b>

### Requisiti di accesso

L'Offerta E.ON WeCare è destinata ai clienti residenziali (come individuati dal D.lgs. 6 settembre 2005 n. 205 Codice del Consumo). L'Offerta può essere sottoscritta esclusivamente dai clienti residenziali con riscaldamento autonomo con caldaia alimentata a gas naturale o a GPL di potenza pari o inferiore a 35 kW nominali, che non sia soggetta a garanzia erogata da un fornitore diverso da E.ON.

Di seguito si trovano le caratteristiche tecniche dei servizi facenti parte dell'Offerta, così come descritti nelle Condizioni Generali di Contratto.

### Descrizione dei Servizi

L'Offerta prevede i seguenti servizi:

- Servizio di manutenzione programmata della caldaia
- Servizio di promemoria e gestione dell'appuntamento per l'effettuazione della manutenzione
- Servizio clienti 7/7 giorni dalle h8 alle h22

Si ritiene escluso dal contratto quanto segue:

- Il costo del bollino blu e eventuali tasse accessorie (specifiche per ogni regione)
- Le attività necessarie alla messa a norma della caldaia oggetto di manutenzione qualora il tecnico valuti l'impianto non idoneo alla normativa vigente

### Servizio di manutenzione programmata

L'Offerta E.ON WeCare comprende due interventi di manutenzione periodica programmata della caldaia domestica il primo dei quali da effettuarsi entro un anno dalla data di sottoscrizione dell'Offerta stessa e, ove indicato nell'RdF, il controllo dell'efficienza energetica, così come definito ai sensi del DPR 74/2013. Il servizio di manutenzione periodica programmata comprende: controllo e pulizia della caldaia, controllo dell'efficienza energetica, aggiornamento Libretto di Impianto, trasmissione della relativa documentazione agli organi competenti (quando necessario), servizio di promemoria e gestione dell'appuntamento con il tecnico per garantire il funzionamento della caldaia in conformità con la normativa vigente.

### Servizio clienti

L'Offerta E.ON WeCare comprende all'interno del Servizio di manutenzione programmata della caldaia domestica, il Servizio clienti 7 giorni su 7. Il Cliente potrà usufruire del servizio clienti fornito tramite contact center al Numero Verde 800 999 777, attivo dalle ore 8 alle ore 22, 7 giorni su 7. Sono esclusi la manutenzione straordinaria e la riparazione in emergenza.

### Termini e condizioni per l'esecuzione del Contratto

È fatto obbligo per il Cliente di comunicare tempestivamente ad EEN e, in ogni caso, entro trenta giorni antecedenti alla data programmata per l'intervento, eventuali modifiche all'impianto occorse durante il periodo di validità del Contratto, quali ad esempio a titolo esemplificativo e non esaustivo la sostituzione della caldaia. A seguito di tale comunicazione, qualora la modifica comporti l'impossibilità per EEN di svolgere l'intervento di manutenzione, l'intervento sarà da considerarsi non eseguibile. In caso di mancata comunicazione di sostituzione della caldaia o di altra causa di impossibilità nell'effettuazione dell'intervento non imputabile ad EEN o in caso di comunicazione inviata oltre il termine di cui sopra, sarà addebitato al Cliente l'importo di 50,00 € (IVA esc.) per il servizio di chiamata del tecnico. Sarà cura di EEN contattare il Cliente per l'esecuzione del servizio di manutenzione periodica della caldaia. Sarà obbligo del Cliente consentire l'esecuzione del servizio di manutenzione, definendo la data e l'orario dell'appuntamento e presentandosi all'appuntamento fissato e garantendo l'accesso alla caldaia al tecnico per lo svolgimento dell'attività.