

## Scheda sintetica

### Offerta a prezzo variabile per la fornitura di Gas Naturale - Clienti domestici

**E.ON ValoreMercato Gas - codice offerta: GM\_LG0AD2R\_D\_B\_CLSB - Offerta Gas Naturale valida dal 13/05/22 al 16/06/22**

<b>Venditore</b>	E.ON Energia S.p.A - <a href="http://www.eon-energia.com">www.eon-energia.com</a> - Numero telefonico: 800 999 777 - Indirizzo di posta: via Amerigo Vespucci 2, 20124 Milano - Indirizzo di posta elettronica: <a href="mailto:servizio.clienti@eon-energia.com">servizio.clienti@eon-energia.com</a>
<b>Durata contratto</b>	Il Contratto è a tempo indeterminato
<b>Condizioni offerta</b>	Offerta sottoscrivibile dalla generalità dei clienti. L'offerta prevede che la bolletta sintetica sia trasmessa al Cliente tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail o P.E.C.
<b>Metodi e canali di pagamento</b>	Il termine di pagamento è indicato in ciascuna bolletta e non potrà mai essere inferiore ai 10 giorni dalla data di emissione. Il pagamento potrà essere effettuato esclusivamente tramite Addebito diretto su conto corrente bancario o postale.
<b>Frequenza di fatturazione</b>	Quadrimestrale per i Clienti con consumi annui inferiori o uguali a 500 Smc/anno, bimestrale per i Clienti con consumi annui superiori a 500 Smc/anno e inferiori o uguali a 5000 Smc/anno, mensile per i Clienti con consumi annui superiori a 5000 Smc/anno e per punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero. Il Cliente può aderire a Opzione 12, che prevede l'emissione di 11 rate mensili di importo costante, più un conguaglio annuale.
<b>Garanzie richieste al cliente</b>	Nessuna garanzia in caso di attivazione dell'addebito diretto in conto corrente. In alternativa all'addebito è richiesto un deposito cauzionale secondo i seguenti importi: 30 € per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno; 90 € per i Clienti con consumo superiore a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno; 150 € per i Clienti con consumo superiore a 1.500 Smc/anno e fino a 2.500 Smc/anno; 300 € per i Clienti con consumo superiore a 2.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno; per i Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno, il deposito sarà pari al valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte e potrà essere addebitato anche in presenza di addebito diretto in conto corrente. Per i Clienti finali che usufruiscono del bonus sociale è previsto un deposito cauzionale ridotto secondo i seguenti importi: 25 € per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno; 77 € per i Clienti con consumo superiore a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno; per i Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno il deposito sarà pari al valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte.

### Spesa annua stimata in €/anno (escluse imposte e tasse)

Ambito tariffario Centrale: Toscana, Umbria e Marche	
Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	447,9 €/anno
480	868,46 €/anno
700	1095,58 €/anno
1.400	1871,08 €/anno
2.000	2533,65 €/anno
5.000	5842,58 €/anno

I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a: P=0,03852 GJ/Smc e C=1

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas [www.ilportaleofferte.it](http://www.ilportaleofferte.it).

### Condizioni economiche

<b>Prezzo materia gas naturale</b>	Prezzo Variabile
------------------------------------	------------------

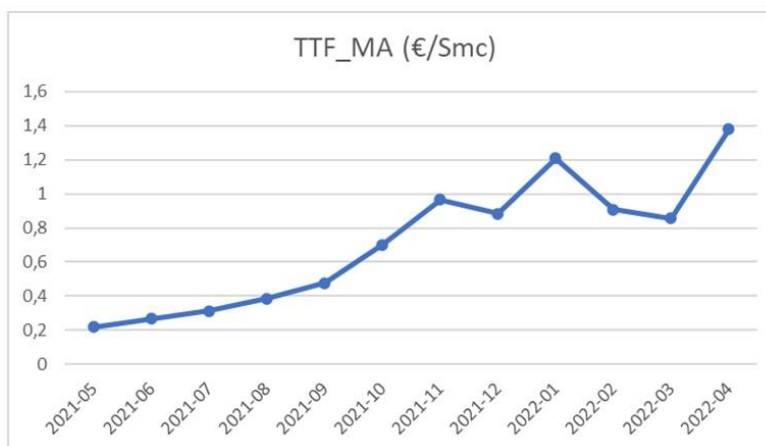


## Costo per consumi

**Indice** TTF MA

**Periodicità indice** Mensile

**Grafico indice (12 mesi)**



**Totale** TTF MA + 0,007946 €/Smc\*

### Costo fisso anno

288 €/anno\*

### Altre voci di costo

Il costo del Trasporto e Gestione del contatore è pari a:

- Quota energia (euro/Smc) - per consumo Smc/anno

da 0 a 120: 0,065307;

da 121 a 480: 0,146203;

da 481 a 1.560: 0,139349;

da 1.561 a 5.000: 0,139661;

da 5.000 a 80.000: 0,120865;

da 80.001 a 200.000: 0,093449;

- Quota fissa (euro/anno) - per portata contatore ;

classe fino a G6: 61,09;

classe da G10 a G40: 410,42;

classe oltre G40: 920,19.

Il costo degli Oneri di sistema è pari a:

- Quota energia (euro/Smc) - per consumo Smc/anno

da 0 a 120: -0,1128;

da 121 a 480: -0,0666;

da 481 a 1.560: -0,0855;

da 1.561 a 5.000: -0,0907;

da 80.001 a 200.000: 0,018;

	da 80.001 a 200.000: 0,0088; - Quota fissa (euro/anno): -26,13
<b>Imposte</b>	Tutti i corrispettivi indicati nella presente offerta sono da intendersi al netto delle imposte, che saranno a carico del cliente. Ulteriori informazioni sulle imposte sono disponibili sul sito <a href="http://www.eon-energia.com/informazioni-utili/prezzi-ed-imposte-luce-e-gas.html">www.eon-energia.com/informazioni-utili/prezzi-ed-imposte-luce-e-gas.html</a>
<b>Sconti e/o bonus</b>	-
<b>Prodotti e/o servizi aggiuntivi</b>	Con la presente offerta il Cliente sceglie di contribuire ad accrescere uno dei Boschi E.ON situati in Italia presso aree verdi di parchi e di spazi urbani riqualificati con un contributo fisso Boschi E.ON di 24 €, pari a 2 €/mese per i primi 12 mesi di fornitura. La messa a dimora dell'albero avviene in collaborazione con Rete Clima. Segui la crescita dei Boschi E.ON sul sito web dedicato <a href="http://eon-energia.com/boschi">eon-energia.com/boschi</a> .
<b>Durata condizioni e rinnovo</b>	E.ON Energia potrà comunicare con un preavviso di 3 (tre) mesi le condizioni economiche valide a partire dal tredicesimo mese, ai sensi dell'articolo 9 delle Condizioni Generali di Contratto. In mancanza della predetta comunicazione, il periodo di validità dei corrispettivi in quel momento vigenti s'intenderà automaticamente prolungato di mese in mese fino a nuova comunicazione da parte di E.ON Energia, effettuata nei termini e con le modalità previsti dal suddetto articolo.
<b>Altre caratteristiche</b>	-

\*Escluse imposte e tasse.

### Altre informazioni

<b>Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore</b>	Il reclamo - redatto in forma libera o utilizzando il modulo disponibile sul sito - deve essere inoltrato a Casella Postale E.ON Energia 14029 - 20146 Milano (MI) o tramite mail a <a href="mailto:servizio.clienti@eon-energia.com">servizio.clienti@eon-energia.com</a> . Il Foro competente in via esclusiva per il Cliente consumatore è il Foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente medesimo. EEN aderisce al protocollo di Conciliazione Paritetica concluso con le più rappresentative associazioni dei consumatori appartenenti al CNCU. In alternativa il Cliente potrà rivolgersi al Servizio Conciliazione istituito dall'ARERA. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente <a href="http://www.arera.it">www.arera.it</a> o chiami il numero verde 800 166 654
<b>Diritto di ripensamento</b>	Se il Cliente consumatore ha concluso il Contratto mediante forme di comunicazione a distanza, fuori dai locali commerciali o via web ha la facoltà di recedere senza oneri e senza fornire alcuna motivazione entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto tramite dichiarazione esplicita o utilizzando l'apposito modulo allegato da inviare a mezzo raccomandata A/R o lettera semplice per posta all'indirizzo Casella Postale E.ON Energia 14029 - 20146 Milano (MI) o via fax al Numero Verde 800 999 599. Il Cliente domestico può presentare un'espressa richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine di ripensamento. Detta richiesta non fa, in ogni caso, venire meno il diritto di esercitare il ripensamento.
<b>Modalità di recesso</b>	Il Cliente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza oneri per cambiare Fornitore, rilasciando al nuovo Fornitore, tramite la stipula del nuovo Contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere con EEN. Il nuovo Fornitore è tenuto all'invio di apposita comunicazione al SII entro e non oltre il giorno 10 del mese precedente la data di cambio fornitura. EEN garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso. Se il Cliente intende recedere per cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte di EEN. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto secondo le seguenti modalità: Raccomandata: Casella postale E.ON Energia 14029, 20146 Milano; fax: 800 999 599 o tramite pec a <a href="mailto:eonenergia@legalmail.it">eonenergia@legalmail.it</a>
<b>Attivazione della fornitura</b>	Le somministrazioni avverranno nel rispetto delle tempistiche minime stabilite da ARERA e compatibilmente con l'intervenuta efficacia dei recessi esercitati verso i precedenti fornitori. La somministrazione si deve ritenere condizionata all'attivazione da parte dei soggetti competenti dei servizi di Trasporto, Dispacciamento, Trasmissione e Servizi Accessori, di cui all'art.4 delle CGC. Ove il PDR e/o il POD non siano allacciati alla rete di distribuzione locale, i termini decorreranno dal momento della ultimazione dell'allacciamento ed a seguito del rilascio delle idonee autorizzazioni/accertamenti. La data presunta



---

dell'avvio dell'esecuzione della fornitura viene indicata nella Richiesta di Fornitura e di regola sarà l'inizio del secondo mese successivo alla data di firma della stessa. Nei casi di voltura e subentro l'attivazione della fornitura sarà eseguita nel rispetto delle tempistiche previste dalla regolazione e saranno richiesti il contributo a copertura degli oneri amministrativi a favore del distributore e il contributo a copertura dei costi per la prestazione commerciale.

---

**Dati di lettura**

---

**Ritardo nei  
pagamenti**

---

**Operatore commerciale**

---

**Codice identificativo o nominativo**

**Data e firma**

---

**Documenti allegati alla scheda sintetica**

Nota: In caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente non domestico, se il venditore non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni solari dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.



## Modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento

(ai sensi del D. Lgs. n.206 del 2005 come successivamente modificato ed integrato dal D. Lgs. n. 21 del 2014)

### Dati del cliente

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_

Recapito telefonico \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Con la presente si notifica l'esercizio del diritto di ripensamento e la volontà di recedere dalla richiesta di fornitura di

Energia elettrica

Gas naturale

Nel Comune di \_\_\_\_\_ in Via/Piazza \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_

Sottoscritta in data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Identificata da:

Codice POD (energia elettrica) \_\_\_\_\_

Codice PDR (gas naturale) \_\_\_\_\_

Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Firma Richiedente \_\_\_\_\_

**Informativa privacy** - Titolare del trattamento dei dati personali è E.ON Energia S.p.A., con sede legale in Via A. Vespucci 2, 20124 Milano. Può consultare l'informativa privacy completa sul sito [www.eon-energia.com](http://www.eon-energia.com)

## Livelli di qualità commerciale e informativa indennizzi automatici

### Domestico - Offerta Gas Naturale - Mercato Libero

Standard relativi alla qualità commerciale della vendita e grado di rispetto di E.ON Energia nel 2020.

Livelli specifici di qualità	Previsioni Delibera ARERA 413/2016/R/com	E.ON Energia nel 2020
Tipo di prestazione	Tempo massimo per prestazione	Grado di rispetto
Risposta motivata a reclami scritti	30 gg solari	88,9%
Rettifica di fatturazione	60 gg solari, 90 gg per fatture quadrimestrali	92,3%
Rettifica di doppia fatturazione	20 gg solari	43,7%

Livelli generali di qualità	Previsioni Delibera ARERA 413/2016/R/com	E.ON Energia nel 2020
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 gg solari	95%	95,5%

### Domestico - Offerta Gas Naturale per multisito

Standard relativi alla qualità commerciale della vendita e grado di rispetto di E.ON Energia nel 2020.

Livelli specifici di qualità	Previsioni Delibera ARERA 413/2016/R/com	E.ON Energia nel 2020
Tipo di prestazione	Tempo massimo per prestazione	Grado di rispetto
Risposta motivata a reclami scritti	30 gg solari	86,3%
Rettifica di fatturazione	60 gg solari, 90 gg per fatture quadrimestrali	95%
Rettifica di doppia fatturazione	20 gg solari	66,7%

Livelli generali di qualità	Previsioni Delibera ARERA 413/2016/R/com	E.ON Energia nel 2020
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 gg solari	95%	95,4%

### Indennizzi

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità E.ON Energia, in ottemperanza alla regolazione vigente addebiterà al cliente finale nella prima fatturazione utile un indennizzo pari a:

- 25€ se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo;
- 50€ se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo;
- 75€ se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

# Informativa per il trattamento dei dati personali dei Clienti

E.ON Energia S.p.A., con sede legale in Via A. Vespucci 2, 20124 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'offerta tecnico-economica anche avente ad oggetto interventi di riqualificazione energetica, concludere, dare esecuzione e gestire il contratto, provvedendo a fornire i servizi dell'offerta 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 My 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 My 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 prodotto da lei richiesto. Pertanto, E.ON Energia non è un partecipante al 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 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 artifiziosi 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, etc.).

#### 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 trattamento ai fini della fornitura 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 di 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 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 lei si 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 impedirne 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 A. Vespucci 2, 20124 Milano.

Il Data Protection Officer nominato è:

- Il Direttore Legal & Compliance;
- Indirizzo ed e-mail: Via A. Vespucci 2, 20124 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 A. Vespucci 2, 20124 Milano.





## Agevolazioni per Clienti domestici in stato di disagio fisico e/o economico

Il bonus sociale per la fornitura di Energia Elettrica e/o Gas Naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in Energia Elettrica e Gas Naturale delle famiglie in stato di disagio economico ed è riconosciuto automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto senza la necessità di presentare apposita domanda come stabilito dal D.L. 124/19, convertito con modificazioni nella L. 157/2019.

Il bonus sociale è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando in un nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad Energia Elettrica. Il bonus sociale elettrico per disagio fisico può essere richiesto al proprio Comune. Per maggiori informazioni relative al bonus sociale è possibile visitare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il numero verde **800.166.654**.

Inoltre, per ottenere informazioni relative al bonus il Cliente potrà inoltre visitare il sito [www.eon-energia.com](http://www.eon-energia.com) alla sezione "Informazioni utili".

### Bonus per disagio economico

**Dal 1 gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico, per le forniture di Energia Elettrica e Gas Naturale, sono riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda.** Ogni anno, a partire dal 2021, il cittadino/nucleo familiare deve presentare la **Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU)** per ottenere l'attestazione **ISEE** utile per le differenti prestazioni sociali agevolate, tra cui il bonus sociale per le famiglie in stato di disagio economico.

Maggiori informazioni per presentare la DSU e richiedere l'ISEE sono disponibili al seguente link: [www.inps.it/nuovoportaleinps/default.aspx?itemdir=50088](http://www.inps.it/nuovoportaleinps/default.aspx?itemdir=50088).

Se il nucleo familiare rientra in una delle tre condizioni di disagio economico che danno diritto al bonus, l'INPS invia i suoi dati Sistema Informativo Integrato(SII), che incrocia i dati ricevuti con quelli relativi alle forniture di elettricità e gas, permettendo di erogare automaticamente i bonus agli aventi diritto.

**Eventuali domande presentate dal 1 gennaio 2021 in poi quindi non possono essere accettate dai Comuni e dai CAF e non sono in ogni caso valide per ottenere il bonus sociale per disagio economico.**

Sono in corso di definizione le modalità applicative per l'erogazione automatica delle agevolazioni, che saranno oggetto di appositi provvedimenti da parte delle amministrazioni competenti. Indipendentemente dai tempi necessari per la predisposizione degli strumenti informatici necessari, il bonus 2021 sarà comunque riconosciuto agli aventi diritto per l'intero periodo di agevolazione, anche mediante il riconoscimento di eventuali quote di bonus già maturate.

I bonus 2020 in corso di erogazione al 31 dicembre 2020 continuano ad essere erogati con le modalità oggi in vigore.

In caso di cambio del venditore o del tipo di contratto (ad esempio se si passa da un contratto nel mercato di tutela ad uno nel mercato libero), il bonus continua ad essere erogato senza interruzioni fino al termine della validità del diritto.

Le condizioni necessarie per avere diritto ai bonus per disagio economico elettrico e gas sono, alternativamente, l'appartenenza a un nucleo familiare:

- con ISEE non superiore a 8.265 euro;
- con almeno 4 figli a carico) e ISEE non superiore a 20.000 euro;
- titolare del Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza.

Inoltre, uno dei componenti del nucleo familiare ISEE deve essere intestatario di un contratto di fornitura elettrica e/o gas con tariffa per usi domestici e attivo (Clienti domestici diretti), oppure usufruire di una fornitura condominiale gas attiva (Clienti domestici indiretti). Ogni nucleo familiare ha diritto a un solo bonus per tipologia - elettrico, gas - per anno di competenza.

Il **bonus sociale gas per disagio economico** viene erogato attraverso il riconoscimento di uno sconto che dipende dalla categoria d'uso associata alla fornitura di gas, dalla zona climatica di appartenenza del punto di fornitura e dal numero di componenti della famiglia anagrafica ed è aggiornato annualmente dall'Autorità. La compensazione è riconosciuta sia alle famiglie che hanno stipulato un contratto di fornitura individuale attraverso uno sconto in bolletta, sia a quelle che utilizzano impianti condominiali, tramite bonifico domiciliato intestato al dichiarante la DSU.

Per ulteriori informazioni e per il valore dell'importo del bonus si rimanda al sito dell'ARERA: [www.arera.it/it/bonus\\_gas.htm](http://www.arera.it/it/bonus_gas.htm).

Il **bonus sociale elettrico per disagio economico** viene erogato attraverso il riconoscimento di uno sconto in bolletta che dipende dal numero di componenti della famiglia anagrafica ed è aggiornato annualmente dall'Autorità.

Per ulteriori informazioni e per il valore dell'importo del bonus si rimanda al sito dell'ARERA: [www.arera.it/it/consumatori/ele/bonusele\\_ec.htm](http://www.arera.it/it/consumatori/ele/bonusele_ec.htm).

### Bonus per disagio fisico

Il **bonus sociale elettrico per disagio fisico** è riconosciuto a tutti i clienti domestici affetti da grave malattia o ai clienti domestici con fornitura elettrica presso i quali viva un soggetto affetto da grave malattia, costretto ad utilizzare apparecchiature elettromedicali necessarie per il mantenimento in vita.

L'elenco delle apparecchiature elettromedicali salvavita che danno diritto al bonus è stato individuato dal Decreto del Ministero della Salute del 13 gennaio 2011.

Il **bonus per disagio fisico** è cumulabile con quello per disagio economico sia elettrico che gas, ma non è riconosciuto in automatico. I soggetti interessati devono fare richiesta presso il Comune di residenza del titolare della fornitura elettrica (anche se diverso dal malato) utilizzando gli appositi moduli o presso un altro ente designato dal Comune (CAF, Comunità montane).

La richiesta può essere delegata compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito di ARERA all'indirizzo [https://arera.it/allegati/consumatori/moduli/Allegato\\_D.pdf](https://arera.it/allegati/consumatori/moduli/Allegato_D.pdf).

Per avere accesso al bonus, il cliente deve essere in possesso, tra gli altri, di un certificato ASL che attesti:

- la situazione di grave condizione di salute;
- la necessità di utilizzare le apparecchiature elettromedicali per supporto vitale;
- il tipo di apparecchiatura utilizzata e le ore di utilizzo giornaliero;
- l'indirizzo presso il quale l'apparecchiatura è installata;

non è possibile l'utilizzo di altre forme di certificazione delle situazioni invalidanti (es: certificati di invalidità civile).

Non è richiesta la presentazione dell'ISEE, in quanto il bonus per disagio fisico viene concesso indipendentemente dalla fascia di reddito del richiedente.

Alla presentazione della richiesta sarà necessario avere a disposizione il POD e la potenza impegnata o disponibile della fornitura di Energia Elettrica. Il Cliente in condizione di disagio fisico nella richiesta di ammissione alla compensazione verrà identificato come soggetto non interrompibile ai fini delle procedure di distacco programmato previste dal PESSE di cui alla deliberazione CIPE del 16/11/1979 e s.m.i..

Il valore del bonus per disagio fisico è articolato in 3 livelli che dipendono da: potenza contrattuale, apparecchiature elettromedicali salvavita utilizzate e tempo giornaliero di utilizzo. L'assegnazione ad uno dei tre livelli viene calcolata dal sistema informatico che gestisce le agevolazioni sulla base di quanto certificato dalla ASL. Il bonus viene erogato attraverso il riconoscimento di uno sconto direttamente in bolletta, non in un'unica soluzione, ma suddiviso nelle diverse bollette corrispondenti ai consumi dei 12 mesi successivi alla presentazione della domanda.

Il bonus per disagio fisico viene erogato senza interruzioni fino a quando sono utilizzate le apparecchiature. Il cessato utilizzo di tali apparecchiature deve essere tempestivamente segnalato al proprio venditore di energia elettrica.

Per ulteriori informazioni, per accedere alla modulistica e per il calcolo dell'importo del bonus si rimanda al sito dell'ARERA: [www.arera.it/it/consumatori/ele/bonusele\\_df.htm#richiesta](http://www.arera.it/it/consumatori/ele/bonusele_df.htm#richiesta).

## Eventuale rateizzazione bollette

EEN è tenuta ad offrire la rateizzazione ai **Clienti titolari di una fornitura di Gas Naturale e di bonus sociale** nei seguenti casi:

- al Cliente per il quale la frequenza di emissione della bolletta non è mensile qualora la bolletta contenente ricalcoli per casi diversi dalle successive lettere b) e c) sia superiore al doppio dell'addebito più elevato inserito nelle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito inserito nella bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti inseriti nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- al Cliente al quale, a seguito di malfunzionamento del contatore per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal contatore stesso;
- per il Cliente con contatore accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi;
- nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della frequenza di emissione della bolletta prevista dal contratto;
- nei casi di emissione della bolletta con importi anomali, diversi dai casi precedenti, così come previsti dal TIQV.

Analogamente EEN è tenuta ad offrire la rateizzazione ai **Clienti titolari di una fornitura di Energia Elettrica e di bonus sociale** nei seguenti casi:

- per i POD domestici qualora la bolletta contenente ricalcoli per casi diversi dal successivo c) sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli;
- per i POD non domestici in BT trattati monorari qualora la bolletta contenente ricalcoli per casi diversi dal successivo c) sia superiore al duecentocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli;
- a seguito di malfunzionamento del contatore per causa non imputabile al Cliente, qualora venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal contatore stesso;
- nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della frequenza di emissione della bolletta prevista dal contratto;
- nei casi di emissione della bolletta con importi anomali, diversi dai casi precedenti, così come previsti dal TIQV. Il Cliente titolare di bonus sociale sia per le forniture di Gas Naturale che di Energia Elettrica ha la possibilità di ottenere la rateizzazione nei casi di cui ai sopra, secondo quanto stabilito dalla Del. 584/2015/R/com limitatamente a bollette che contabilizzano consumi riferiti al periodo di agevolazione e bollette emesse durante il periodo di agevolazione pur riferendosi a consumi pregressi.