

CONTRATTO PER LA FORNITURA DI
ENERGIA ELETTRICA
E GAS NATURALE

RESIDENZIALE



CONDIZIONI GENERALI

DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE PER IL MERCATO LIBERO

STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI

Nei casi indicati di seguito, il Cliente ha diritto a indennizzi automatici stabiliti dall'ARERA qualora il fornitore non soddisfi il livello di qualità richiesto per il relativo adempimento.

STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE

Indicatore	Standard specifico	Livelli effettivi di qualità 2022	Indennizzo
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	• 30 giorni solari	15,9 giorni solari	In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, l'indennizzo base è pari a 25 euro.
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	• 60 giorni solari • 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	31,7 giorni solari	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base.
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	• 20 giorni solari	29,7 giorni solari	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Indicatore	Standard generale	Livelli effettivi di qualità 2022
% minima di risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari	95%	66,5%

Per cause di mancato indennizzo, esclusione dell'indennizzo e modalità di corresponsione fare riferimento al Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV) di cui alla Del. 413/2016/R/COM e ss.mm.ii.

BONUS SOCIALE ELETTRICO E GAS

Il bonus sociale è una misura introdotta per ridurre la spesa per la fornitura di energia elettrica e di gas delle famiglie in stato di disagio economico. Per riceverlo in bolletta è sufficiente che gli aventi diritto presentino ogni anno la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU), tramite ad esempio il Comune, i CAF o il sito INPS, al fine di ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate. Il bonus è previsto anche per persone in situazione di disagio fisico, cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richiedono l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica.

Per riceverlo in bolletta, occorre presentare domanda presso il Comune di residenza o ente da esso designato.

Per maggiori informazioni visita il sito <http://www.arera.it> o chiama il n° verde 800.166.654.

**SERVIZIO
ASSISTENZA
CLIENTI**



TELEFONO

800.294.333 da fisso

02.44.388.001* da mobile

attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 20
sabato dalle 8 alle 15
(escluse festività nazionali)

* il costo della chiamata è variabile in funzione dell'operatore telefonico.



WEB

AREA CLIENTI RISERVATA

www.sorgenia.it → Area Clienti



APP

My Sorgenia

su Apple Store e Google Play



E-MAIL

customercare@sorgenia.it



Sorgenia S.p.a. (di seguito "Sorgenia" o il " Titolare ") è costantemente impegnata nel rispettare e salvaguardare i tuoi diritti fondamentali. Un particolare riguardo lo dedichiamo a rispettare le disposizioni relative alla riservatezza dei dati personali da te conferiti per utilizzare i servizi offerti da Sorgenia. Con la presente Informativa, Sorgenia desidera fornire le opportune informazioni sull'utilizzo dei dati personali relativi alla " persona fisica ", ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE (nel seguito anche " GDPR "). Qualora i dati appartengano ad un soggetto non qualificabile come " persona fisica ", il loro trattamento avverrà nel rispetto delle prescrizioni del GDPR, ove applicabili.

Per quanto non espressamente descritto dalla presente Informativa, troveranno applicazione le definizioni contenute nelle Condizioni Generali di Contratto (CGC) di Sorgenia. Il Trattamento riguarderà naturalmente anche i c.d. dati relativi al traffico, vale a dire le informazioni relative alla trasmissione di una comunicazione elettronica, che unitamente alle altre informazioni a te relative (nel seguito " **Dati personali** "), saranno trattati dal Titolare nel rispetto delle garanzie di riservatezza e delle misure di sicurezza previste dalla normativa vigente.

1. ORIGINE E TIPOLOGIA DEI DATI PERSONALI

I dati personali oggetto di trattamento sono da te forniti o acquisiti in fase di attivazione dei servizi (fornitura di energia, gas, servizio di comunicazione elettronica e altri servizi offerti) e nel corso del rapporto contrattuale.

Possono essere altrimenti acquisiti attraverso la nostra rete commerciale ovvero da archivi aziendali o pubblici, anche ai fini di cui al successivo punto 2, nello svolgimento dell'attività economica di Sorgenia, ma sempre nel rispetto delle disposizioni di legge. A titolo esemplificativo tali dati possono essere:

- **Dati identificativi:** dati che permettono l'identificazione diretta, come i dati anagrafici, conferiti al Titolare ai fini della sottoscrizione e dell'esecuzione del contratto;
- **Dati di consumo:** dati relativi ai consumi registrati, raccolti ed elaborati nel corso della durata del contratto;
- **Dati di pagamento:** estremi identificativi dei pagamenti e ogni altro dato relativo alla solvibilità e puntualità dei pagamenti;
- **Dati di contatto:** dati relativi alle comunicazioni cartacee ed elettroniche quali: indirizzo, telefono, cellulare, e_mail, forniti al Titolare in fase di sottoscrizione o nel corso della durata del contratto che consentono di contattarti per fornire risposte o servizi adeguati alle tue esigenze;
- **Dati dell'area riservata:** dati richiesti in fase di registrazione, ove effettuata, e necessari per la fruizione dei relativi servizi web;
- **Dati di traffico:** dati relativi ai servizi di comunicazione elettronica, come definiti dal D. lgs. 207/2021, sottoscritti dal Cliente;
- **Dati di navigazione:** dati derivanti dai cookies ed altre tecnologie simili ottenuti, se da te consentito, in fase di navigazione sul sito o utilizzo delle App di Sorgenia.

Tra i dati possono anche essere presenti dati personali che la vigente normativa considera come " particolari " (dati sensibili). Sorgenia tratta tali dati esclusivamente per dare seguito a tue richieste o per dare attuazione a disposizioni di legge a tuo favore. In tale evenienza segnaliamo che a fronte della trasmissione di dati sensibili, ma in assenza di specifica manifestazione del consenso a trattare tali dati, ove richiesta dalla normativa, Sorgenia non potrà essere ritenuta responsabile a nessun titolo, né potrà ricevere contestazioni di sorta, poiché in tal caso il trattamento sarà consentito, ai sensi dell'art. 9(1)(e) del GDPR, in quanto i dati sono resi volontariamente pubblici dall'interessato.

Newsletter

Richiedendo l'iscrizione al servizio di news-letter abiliterai l'impiego dell'indirizzo mail inserito per ricevere periodiche comunicazioni e aggiornamenti sui servizi offerti dal Titolare. Questi servizi potrebbero inoltre consentire di raccogliere dati relativi alla data e all'ora di visualizzazione dei messaggi da parte dell'Utente, così come all'interazione dell'Utente con essi, come le informazioni sui click sui collegamenti inseriti nei messaggi.

2. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

Sorgenia tratterà i tuoi dati personali per la fornitura di energia elettrica e gas e la relativa misurazione; per servizi di comunicazione elettronica; per l'offerta di prodotti/ servizi relativi al risparmio energetico; per le attività volte alla manutenzione e miglioramento dei servizi forniti.

In particolare, Sorgenia tratterà i tuoi Dati Personali per le seguenti finalità:

- a) attività relative ad informative precontrattuali anche da te sollecitate e per ogni ulteriore attività strumentale alla stipula e/o all' esecuzione del contratto, inclusa l'attivazione di prodotti e servizi offerti da Sorgenia direttamente o attraverso Società del Gruppo Sorgenia S.p.A. ovvero Partners commerciali, compresi i servizi di supporto ed ancillari eventualmente da te richiesti; per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica anche a valore aggiunto (VAS), ivi compresi eventuali servizi c.d. di localizzazione, applicazioni interattive, servizi di accesso ai contenuti, per migliorare i prodotti e servizi offerti ed adeguare l'offerta alle tue esigenze;
- b) la gestione tecnica, amministrativa e contabile di reclami, procedure precontenziose e contenziose nonché per valutare l'adesione da parte di Sorgenia a successive proposte contrattuali da te sollecitate, nelle forme e con i limiti di cui alla successiva lett. d); per l'invio di informazioni e comunicazioni circa lo stato dei servizi in essere; per le attività di monitoraggio delle relazioni con la clientela, incluso a raccolta dati relativi alla data e all'ora di visualizzazione dei messaggi da parte del Cliente, così come l'interazione e le informazioni relative all'accesso ai collegamenti inseriti nei messaggi: la raccolta di tali informazioni (con l'impiego di pixel e web-bacon) ha lo scopo di valutare l'interesse del Cliente, migliorare la qualità delle comunicazioni inviate ed adattarle alle sue esigenze nonché per comprovare la lettura di comunicazioni di servizio relative ai servizi sottoscritti; per migliorare i prodotti e servizi oggetto del contratto e adeguare l'offerta alle esigenze della clientela; per la gestione degli ordini di acquisto, la consegna, attivazione e manutenzione dei prodotti, servizi e/o apparati acquistati o concessi in comodato d'uso; per la cessione dei diritti di credito verso i clienti, derivanti dalla fornitura dei prodotti e servizi forniti dal Titolare;
- c) la gestione del " Programma Greeners " (se disponibile per il prodotto/ servizio fruito), che ha l'obiettivo di condividere con tutti i propri stakeholder le politiche di attenzione alla sostenibilità ambientale di Sorgenia, stimolare comportamenti virtuosi per la tutela dell'ambiente anche attraverso premi;

- d) le attività di controllo finalizzate alla tutela, anche in giudizio, contro il rischio di credito e le frodi connesse ai servizi prestati, incluse le attività finalizzate ad identificare l'affidabilità economica e la solvibilità del Cliente, in fase di sottoscrizione o nel corso del rapporto contrattuale. Sorgenia potrà utilizzare le informazioni relative allo stato ed alla puntualità nei pagamenti, anche avvalendosi del servizio Payline di Cerved, relativi a prodotti o servizi forniti, anche in passato, per valutare l'adesione a successive proposte contrattuali da te sollecitate. Inoltre, per attivare e mantenere attivi i Servizi, sono utilizzati alcuni dati personali provenienti da archivi o registri pubblici relativi ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e dati di visura e di bilancio ma anche da basi dati private specializzate nel fornire informazioni sulla puntualità nei pagamenti. Tali dati sono acquisiti attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate e sono trattati, laddove necessario e consentito, esclusivamente ai fini della verifica sulla affidabilità e puntualità nei pagamenti. L'accesso ai Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) di CRIF e Cerved avviene ai sensi dell'art. 30 ter lett. b-ter del D. lgs. 141/2010, come integrato dalla l. 4 agosto n.124/2017. Sorgenia, avendo a riferimento il " 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 di protezione dei dati personali con prov. del 12/09/2019, rende disponibile una separata e specifica informativa SIC consultabile sul sito <https://www.sorgenia.it/info-utili/il-cliente/informativa-sul-trattamento-dei-dati-personali>. Potranno, inoltre, essere acquisite " informazioni commerciali " fornite da società autorizzate a prestare tale tipologia di servizi come disciplinati dal " Codice di condotta per il trattamento dei dati personali effettuato a fini di informazione commerciale " approvato dall'Autorità di protezione dei dati personali con prov. 181 del 29 aprile 2021. I dati pubblici o privati potranno anche essere combinati con altre informazioni statistiche e con dati acquisiti in relazione al contratto da attivare e consentiranno la determinazione di un giudizio sintetico (score) di affidabilità creditizia per la prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo; relativamente al contrasto del fenomeno del furto d'identità Sorgenia potrà comunicare i dati all'Archivio Centrale Informatizzato, istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e gestito da Consap S.p.a. per finalità di verifica dell'autenticità dei dati contenuti nei documenti forniti dal Cliente, in linea con la normativa vigente;

e) verificare, in conformità alla normativa vigente, la correttezza dei dati bancari / postali o di pagamento da te forniti, al fine di attivare la domiciliazione bancaria / postale e gestire i pagamenti;

f) il compimento di attività di marketing, ricerche di mercato, comunicazione commerciale, vendita diretta relativa ai Prodotti e/o Servizi offerti da Sorgenia. Tale attività potrà essere eseguita sia mediante l'invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale o di inviti di partecipazione ad iniziative, eventi ed offerte, volte a premiare i Clienti, sia mediante modalità " tradizionali " (a titolo esemplificativo posta cartacea e/o chiamate da operatore), ovvero mediante sistemi " automatizzati " di contatto (a titolo esemplificativo SMS e/o MMS, messaggi via social Whatsapp, chiamate telefoniche sen- za l'intervento dell'operatore, e-mail, fax, applicazioni interattive), ai sensi dell'art. 130 c. 1 e 2 del D. lgs. 196/03 (nel seguito " Codice ");

g) per le finalità di cui all'art. 1, commi 154 e 156 L. 208/2015 relativamente all'addebito in fattura delle rate relative al canone RAI o del rimborso del canone non dovuto e del trasferimento dei dati relativi alle riscossioni effettuate all'Erario;

h) l'adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, incluse leggi, regolamenti pro tempore vigenti e provvedimenti anche impartiti da Autorità a ciò legittimate, nonché per finalità correlate all'accertamento e repressione dei reati con particolare riferimento agli obblighi previsti dal D.lgs. 48/2024 relativamente ai servizi di comunicazione elettronica;

Trattamento dei dati personali per rilevazione e analisi dell'uso dei prodotti e servizi

Sorgenia potrà trattare i tuoi dati personali per la:

- i) rilevazione delle preferenze di consumo e analisi anche in forma personalizzata, automatizzata ed elettronica, delle informazioni acquisite attraverso l'utilizzo dei Prodotti e Servizi. Tale attività verrà svolta attraverso la raccolta e l'analisi di informazioni in merito ai prodotti e ai servizi da te scelti, dei dati acquisiti durante l'utilizzo di applicazioni software da te installate sui sistemi informatici di cui risulti titolare/utilizzatore e ai dati relativi alla navigazione da te compiuta all'interno del sito web di Sorgenia, o dell'area riservata MySorgenia o attraverso l'utilizzo delle App Sorgenia.

3. MODALITÀ, LOGICHE DEL TRATTAMENTO E TEMPI DI CONSERVAZIONE

Il trattamento è effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati ed è svolto da Sorgenia e/o da terzi, di cui Sorgenia può avvalersi per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Il trattamento dei dati sarà effettuato con logiche di organizzazione ed elaborazione dei dati del Cliente correlate alle finalità di cui alla presente informativa, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati anche per prevenire trattamenti non autorizzati o illeciti e la loro distruzione o la perdita accidentale. Nell'ambito dei servizi di assistenza telefonica, i dati del Cliente sono gestiti con procedure informatizzate idonee a permettere all'operatore di rispondere

in modo efficiente e mirato alle richieste del Cliente, anche sulla base delle caratteristiche dei prodotti e servizi dallo stesso acquistati o, comunque, fruiti. Nel caso di transazioni on line i dati trattati sono protetti con l'impiego di adeguate soluzioni tecnologiche, sia di protezione delle connessioni che di conservazione dei dati finanziari (es.: carte di credito; IBAN, etc.). I dati personali verranno trattati da Sorgenia per tutta la durata contrattuale ed anche successivamente per far valere o tutelare i propri diritti. Trascorso tale periodo, i dati potranno essere trattati esclusivamente per finalità amministrative e/o per dare esecuzione ad obblighi derivanti dal quadro regolamentare e normativo pro tempore applicabile e nel rispetto degli specifici obblighi di legge sulla conservazione documentale (prescrizione ordinaria o breve). Per le finalità di marketing diretto i dati saranno trattati fino alla revoca del consenso, anche in caso di cessazione del rapporto contrattuale. Relativamente alle attività di rilevazione delle preferenze di utilizzo dei prodotti e servizi, di cui al punto 2 lett. il), il termine di conservazione è di 5 anni per le analisi dei consumi elettrici mentre è di massimo 24 mesi per le attività svolte in riferimento all'utilizzo del sito web e/o delle App di Sorgenia, salvo l'eventuale revoca del consenso. Per i tempi di conservazione relativi alle verifiche di affidabilità si veda quanto riportato nella specifica informativa consultabile nel sito <https://www.sorgenia.it/info-utili/il-cliente/informativa-sul-trattamento-dei-dati-personali>. Per i tempi di conservazione relativi ai servizi di comunicazione elettronica i termini sono quelli indicati dagli artt. 123 e 132 del Codice, fermo restando che Sorgenia non ha alcun accesso ai dati di traffico telematico connessi alla fornitura del servizio "fibra" e che gli stessi sono nella esclusiva disponibilità dei Fornitori di connettività che gestiscono le reti di comunicazione elettronica, Open Fiber S.p.A. e FastWeb S.p.A., preso i quali potranno essere acquisite ulteriori informazioni relativamente al trattamento di tali dati. Ulteriori termini di conservazione sono previsti e indicati all'interno delle informative predisposte da Sorgenia e relative a specifici attività o servizi offerti e la relativa documentazione è consultabile attraverso il seguente link: <https://www.sorgenia.it/informativa-ai-clienti-sul-trattamento-dei-dati-personali>.

4. CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI O CHE POSSONO VENIRNE A CONOSCENZA IN QUALITÀ DI TITOLARI, RESPONSABILI O DI INCARICATI DEL TRATTAMENTO

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, Sorgenia potrebbe avere necessità di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i tuoi dati personali a soggetti terzi per dare compiuta esecuzione al contratto, in adempimento di obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti.

Detti soggetti appartengono alle seguenti categorie:

- I. autorità pubbliche e organi di vigilanza e controllo, quando ciò occorra per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili di qualsiasi genere connessi alla prestazione dei servizi di Sorgenia ovvero quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative anche in ordine all'applicazione delle agevolazioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità relativamente ai servizi offerti; soggetti pubblici che attestano la validità degli attributi identificativi che consentono la verifica dei documenti d'identità;
- II. soggetti che svolgono per conto di Sorgenia compiti di natura tecnica o organizzativa; soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei Servizi per la Clientela; soggetti che forniscono servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica di Sorgenia; soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni al Cliente; soggetti che svolgono attività di assistenza alla Clientela (es. call center etc.); soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry; studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza anche legale; soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Sorgenia anche nell'interesse dei propri Clienti e utenti; società di factoring, istituti di credito o bancari e società emittenti carte di credito; compagnie assicuratrici; intermediari finanziari; altri operatori del settore energia e dei servizi di dispacciamento dell'energia elettrica e del gas per la gestione dei relativi rapporti; altri operatori di servizi di comunicazione elettronica per la gestione dei relativi rapporti (a titolo esemplificativo portabilità del numero, accesso alla rete, interconnessione e roaming, fatturazione);
- III. società esterne, anche estere, che operano nel settore dell'erogazione di servizi di analisi ed elaborazione dei dati di consumo e di servizi digitali di monitoraggio dei consumi;
- IV. società esterne, anche estere, che operano nel settore delle informazioni commerciali e/o creditizie e del recupero credito per il compimento di verifiche in fase di pre-attivazione dei contratti e dei servizi offerti, incluse quelle svolte durante l'esecuzione del contratto o in previsione della concessione di dilazioni di pagamento, quando consentito dalla legislazione vigente, per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, prevenzione e controllo delle frodi e di tutela del credito, soggetti che operino per la verifica e la prevenzione dei furti d'identità nonché società terze in caso di cessione dei crediti;
- V. società del gruppo Sorgenia S.p.A., controllanti, controllate e collegate per finalità amministrativo-contabili di gestione e controllo ovvero a società esterne nell'ambito di modifiche degli assetti societari quali fusioni, cessioni di azienda o di ramo di azienda.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate trattano i dati personali come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o Incaricati opportunamente nominati da Sorgenia. Tutti i dipendenti, consulenti, collaboratori e/o ogni altra "persona fisica", ex art. 29 del GDPR e art. 2 quaterdecies del Codice, che autorizzati al trattamento svolgono la propria attività sulla base delle istruzioni ricevute da Sorgenia sono nominati "Incaricati del trattamento". Agli Incaricati o ai Responsabili, eventualmente designati, Sorgenia impartisce adeguate istruzioni operative, con particolare riferimento al rispetto e/o all'adozione delle misure di sicurezza adeguate, al fine di poter garantire la riservatezza, la protezione e l'integrità dei dati.

5. NATURA DEL CONFERIMENTO E BASE GIURIDICA

Il conferimento dei dati personali da parte tua per le finalità di cui alle lett. a), c), d), e), h) e i), è necessario per la stipulazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali, per la partecipazione al Programma Greeners (ove prevista dal prodotto/servizio fruito) o per adempiere ad obblighi di legge (art. 6 c.1 lett. b) e c) del GDPR), mentre per le finalità di cui alle lett. b) e d) la base giuridica è il perseguimento del legittimo interesse di Sorgenia relativamente all'impiego di pixel e web-bacon e alla condivisione dei dati di pagamento del Cliente (servizio Payline), alla corretta formazione ed esecuzione del rapporto contrattuale, all'adempimento degli obblighi che ne nascono e, in ogni caso, alla tutela delle ragioni contrattuali di Sorgenia. Un eventuale rifiuto di fornire i dati comporterebbe l'impossibilità per Sorgenia di attivare la fornitura, di prestare gli ulteriori Servizi richiesti, di applicare le condizioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità (ARERA, AGCOM, etc.) relativamente ai servizi forniti ovvero di partecipare al programma premio. Relativamente alla attività di bilanciamento effettuato da Sorgenia per garantire la prevalenza dei tuoi interessi, diritti e libertà fondamentali potrai richiedere ulteriori dettagli utilizzando i riferimenti indicati al punto 9.

In relazione alle finalità di cui al punto 2, lett. f), g) e j) della presente Informativa, la base giuridica è il consenso al trattamento dei dati da parte tua che è libero, facoltativo e sempre revocabile (art. 6 c. 1 lett. a) e art. 7 del GDPR).

Sorgenia potrà inviarti comunicazioni commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli a te già forniti, ai sensi dell'art. 130 c. 4 del Codice, utilizzando a titolo esemplificativo le coordinate di posta elettronica o quelle cartacee da te indicate in tali occasioni, alle quali potrai opporci con le modalità indicate in calce ad ogni comunicazione ovvero al seguente punto 9.

6. TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trasferimento extra UE dei Suoi dati personali può avvenire qualora risulti necessario per la gestione del contratto di fornitura sottoscritto o dei servizi richiesti. Per il trattamento delle informazioni e dei dati che saranno eventualmente comunicati a questi soggetti saranno richiesti gli equivalenti livelli di protezione adottati per il trattamento dei dati personali dei propri dipendenti. In ogni caso saranno comunicati i soli dati necessari al perseguimento degli scopi previsti e saranno applicati gli strumenti normativi previsti dal Capo V del GDPR. Per informazioni relative al trasferimento all'estero potrà utilizzare i riferimenti indicati al punto 9.

7. ULTERIORI INFORMAZIONI

Sorgenia garantisce che la sicurezza e la riservatezza dei tuoi dati saranno tutelate mediante adeguate misure di protezione, in base a quanto disposto dagli artt. 25, 32, 33, 34, 35 e 36 del GDPR, al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. Proprio in riferimento agli aspetti di protezione dei dati personali puoi, ai sensi dell'art. 33 del GDPR, segnalare a Sorgenia eventuali circostanze o eventi dai quali possa discendere una potenziale "violazione dei dati personali (data breach)" al fine di consentire una immediata valutazione e l'adozione di eventuali azioni volte a contrastare tale evento inviando una comunicazione a privacy@sorgenia.it o contattando il Servizio Clienti. Le misure adottate da Sorgenia non esimano il Cliente dal prestare la necessaria attenzione all'utilizzo, ove richiesto, di password/PIN di complessità adeguata, che dovrà aggiornare periodicamente, soprattutto nel caso tema siano stati violati/conosciuti da terzi, nonché custodirli con attenzione e renderli inaccessibili a terzi, al fine di evitarne usi impropri e non autorizzati. Eventuali aggiornamenti della presente Informativa saranno immediatamente resi disponibili sul sito web e attraverso i canali informativi di Sorgenia.

8. IL TITOLARE E IL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il Titolare del trattamento è Sorgenia S.p.A., con sede legale in Via A. Algardi, 4 - 20148 Milano.

Sorgenia ha nominato il Responsabile per la Protezione dei Dati personali ("RPD o DPO") al quale puoi rivolgerti per richiedere qualsiasi informazione inerente al trattamento dei tuoi dati personali (anche per richiedere informazioni relativamente all'eventuale trasferimento dati extra UE), esercitare i tuoi diritti ai sensi del GDPR con le modalità descritte nel punto 9. Il DPO è contattabile inviando una mail a: customers.privacy@sorgenia.it o scrivendo a Sorgenia S.p.A. - Rif. Privacy-DPO Via A. Algardi, 4 - 20148 Milano.

9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

Agli interessati sono riconosciuti i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del GDPR. In particolare, l'interessato ha facoltà di revocare in qualsiasi momento il consenso al trattamento dei dati, chiederne la rettifica, l'aggiornamento, la trasformazione in forma anonima, limitarne anche parzialmente l'utilizzo, chiederne la portabilità e l'eventuale cancellazione nonché opporci al trattamento per attività di marketing o di profilazione. I diritti sono esercitabili nei limiti in cui il trattamento non sia obbligatorio per disposizioni di legge o regolamento.

Potrai opporci, ai sensi dell'art. 21 c. 4 del GDPR, al trattamento dei tuoi dati personali. I diritti sopra indicati, anche in relazione ai dati trattati per l'attività di profilazione, alle informazioni sul bilanciamento degli interessi o sul trasferimento extra-UE, possono essere esercitati su richiesta dell'Interessato utilizzando i seguenti riferimenti: Sorgenia S.p.A. - Rif. Privacy-DPO Via A. Algardi, 4 - 20148 Milano oppure via e-mail: customers.privacy@sorgenia.it.

Per i trattamenti di cui al punto 2 lett. e) ed f) potrai sempre revocare il consenso ed esercitare il diritto di opposizione al marketing diretto (in forma "tradizionale" e "automatizzata"). L'opposizione, in assenza di indicazione contraria, verrà riferita tanto alle comunicazioni tradizionali quanto a quelle automatizzate. Potrai, inoltre, proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Gentile Cliente,

Sorgenia S.p.A. [nel seguito "Sorgenia" o "Titolare"] in qualità di Titolare del trattamento dei suoi dati personali, desidera informarla che la normativa vigente [art. 6-bis Decreto-Legge 138/2011, convertito con modificazioni dalla Legge 148/2011 e modificato dalla legge 124/2017] prevede la possibilità di accesso ai Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) da parte dei fornitori di servizi energetici (elettricità e gas). Di seguito potrà trovare l'informativa, di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati personali 679/2016/UE (nel seguito "GDPR") ed all'art. 6 del Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, in merito al trattamento dei dati acquisiti da Sorgenia attraverso la consultazione dei SIC. Le indicazioni riportate nella presente informativa sono fornite sulla base del modello allegato al citato Codice di condotta per i gestori dei SIC e per i soggetti c.d. Partecipanti (es. banche, intermediari finanziari, operatori TLC, assicurazioni).

COME UTILIZZIAMO I SUOI DATI

Sorgenia, in qualità di Titolare del trattamento, La informa che, per concederle il pagamento differito del servizio/prodotto richiesto, utilizza alcuni dati che la riguardano. Si tratta di informazioni che Lei stesso ci fornisce o che otteniamo consultando alcune banche dati. Tali banche dati (Sistemi di Informazioni Creditizie o SIC), contenenti informazioni circa gli interessati, sono consultate per valutare, assumere o gestire un rischio di credito, per valutare l'affidabilità e la puntualità nei pagamenti dell'interessato e sono gestite da privati e partecipate da soggetti privati appartenenti alle categorie che troverà nelle informative fornite dai gestori dei SIC.

Queste informazioni saranno conservate presso di noi; le informazioni originate dal Suo comportamento nei pagamenti riguardo al rapporto contrattuale che si andrà ad instaurare con Sorgenia non saranno invece da noi comunicate ai SIC e, pertanto, i soggetti Partecipanti (es. banche o intermediari finanziari a cui Lei potrebbe chiedere un prestito, un finanziamento, una carta di credito, ecc., anche per acquistare a rate un bene di consumo) non potranno sapere se Lei ci ha presentato una richiesta di servizio/prodotto a pagamento differito e se paga regolarmente il previsto corrispettivo. Il trattamento dei Suoi dati ai fini della nostra consultazione dei SIC è un requisito necessario per valutare la Sua affidabilità; in assenza, potremmo non essere in condizione di concederle il pagamento differito del prodotto/servizio richiesto e, conseguentemente, l'attivazione della fornitura. La conservazione di queste informazioni da parte delle banche dati (SIC) viene effettuato sulla base del legittimo interesse del Titolare del trattamento a consultare i SIC.

TRATTAMENTO EFFETTUATO DAL TITOLARE

I Suoi dati potranno essere utilizzati nell'ambito di un processo decisionale automatizzato finalizzato all'accettazione o meno della richiesta di pagamento differito del servizio/prodotto ed all'adempimento del contratto. I Suoi dati non verranno da noi trasferiti ad un paese terzo extra UE/SEE (Spazio Economico Europeo) od a un'organizzazione internazionale. Conserviamo i Suoi dati nei nostri archivi per tutto il tempo necessario a gestire il Suo rapporto contrattuale e per adempiere ad obblighi di legge (ad esempio per quanto previsto dall'articolo 2220 del codice civile in materia di conservazione delle scritture contabili).

Secondo i termini, le modalità e nei limiti di applicabilità stabiliti dalla normativa vigente, Lei ha diritto di conoscere i Suoi dati e di esercitare i diversi diritti relativi al loro utilizzo (rettificazione, aggiornamento, cancellazione, limitazione del trattamento) ad esclusione del diritto alla portabilità. Lei ha inoltre il diritto di esercitare il diritto di opposizione ai sensi dell'art.21 c.4. Per ogni richiesta riguardante i Suoi dati, compresa la richiesta di informazioni relative ad eventuali trasferimenti dei dati all'estero, utilizzi nel Suo interesse il fac-simile presente sul sito www.garanteprivacy.it inoltrandolo al Responsabile della Protezione dei dati Personali (RDP) designato dal Titolare scrivendo a: Sorgenia S.p.A. -Rif. Privacy-DPO Via A. Algardi, 4 - 20148 Milano oppure via e-mail: customers.privacy@sorgenia.it.

Potrà, inoltre, rivolgersi direttamente al Gestore del SIC sotto indicato alla quale Sorgenia comunicherà i Suoi dati per la consultazione dei SIC. Inoltre, Lei potrà proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it), nonché ricorrere agli altri mezzi di tutela previsti dalla normativa applicabile.

TRATTAMENTO DEI DATI DAL GESTORE DEL SIC

Al fine di meglio valutare il rischio di credito, le banche, intermediari finanziari e gli altri soggetti partecipanti, con cui Lei 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 quali sono regolati dal relativo Codice di condotta citato in premessa (approvato dal Garante per la protezione dei dati personali con Provvedimento n. 163 del 12/09/19, disponibile al sito web www.garanteprivacy.it), i cui Gestori rivestono la qualifica di Autonomo Titolare del trattamento. I dati sono resi accessibili ad altri operatori bancari e finanziari partecipanti, nonché anche agli altri fornitori di servizi energetici, come Sorgenia, e ad "altri soggetti privati che, nell'esercizio di un'attività commerciale o professionale, concedono una dilazione di pagamento del corrispettivo per la fornitura di beni o servizi", che partecipano al sistema di prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo e dei pagamenti dilazionati o differiti (di cui al comma 5 dell'art. 30-ter del D.lgs. 141/2010) nonché relativamente al furto d'identità: per ulteriori dettagli La invitiamo a consultare le informative sul trattamento dei dati personali dei singoli Gestori dei SIC.

I dati che La riguardano sono aggiornati periodicamente da banche, intermediari finanziari e dagli altri soggetti partecipanti periodicamente con informazioni acquisite nel corso del rapporto (andamento dei pagamenti, esposizione debitoria residuale, stato del rapporto), mentre Sorgenia si limita ad accedere ai dati presenti nel SIC senza inserire alcun dato relativo al servizio/prodotto a pagamento differito da Lei richiesto.

Nell'ambito dei SIC, i Suoi dati sono trattati secondo modalità di organizzazione, raffronto ed elaborazione strettamente indispensabili per perseguire le finalità sopra descritte. Tali elaborazioni sono realizzate utilizzando strumenti informatici, telematici e manuali che garantiscono la sicurezza e la riservatezza delle informazioni creditizie trattate.

I Dati contenuti nei SIC consultati da Sorgenia sono trattati anche mediante l'impiego di tecniche e sistemi di credit scoring che utilizzano diverse tipologie di fattori (a titolo esemplificativo e non esaustivo: numero e caratteristiche dei rapporti di credito in essere, andamento e storia dei pagamenti dei rapporti in essere o estinti, eventuale presenza e caratteristiche delle nuove richieste di credito, storia dei rapporti di credito estinti, etc.) che consentono di ottenere, attraverso l'applicazione di metodi e modelli statistici, risultati espressi in forma sintetica, tramite indicatori numerici o punteggi, diretti a fornire una rappresentazione in termini predittivi o probabilistici, del profilo di rischio, affidabilità o puntualità nei pagamenti dell'interessato. Si precisa che, rispetto a tali trattamenti

e sistemi di credit scoring, il Gestore non adotta alcuna decisione in grado di incidere su diritti e libertà degli interessati limitandosi a supportare i propri Clienti fornendo agli stessi le informazioni tratte dal singolo SIC ed i suddetti indicatori sintetici. Le valutazioni del rischio e del merito creditizio sono effettuate esclusivamente dai Clienti stessi che possono essere in possesso di altre informazioni aggiuntive e che decidono sulla base di loro scelte di gestione del credito fondate su criteri e logiche di mercato insindacabili da parte del singolo Gestore del SIC.

Alcune informazioni aggiuntive possono esserle fornite in caso di mancato accoglimento di una sua richiesta.

I SIC cui noi aderiamo sono gestiti da:

1. ESTREMI IDENTIFICATIVI:	CRIF S.p.A.
DATI DI CONTATTO:	con sede legale in Bologna; Ufficio Relazione con il Pubblico: via Zanardi 41, 40131 Bologna Tel.: 051.6458900 – Fax: 051.6458940 Sito internet: www.crif.it/consumatori/
TIPO DI SISTEMA:	positivo e negativo
TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI:	tali tempi sono indicati nella tabella sotto riportata
USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING:	sì
ESISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO:	no

2. ESTREMI IDENTIFICATIVI:	Cerved Group S.p.A.
DATI DI CONTATTO:	con sede legale in San Donato Milanese; Via dell'Unione Europea n. 6/A-6/B 20097 San Donato Mi.se (MI) Tel.: 800.029.029 Sito internet: www.cerved.com/it
TIPO DI SISTEMA:	positivo e negativo
TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI:	tali tempi sono indicati nella tabella sotto riportata
USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING:	sì
ESISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO:	no

TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI NEI SIC

Richieste di finanziamento	6 mesi , qualora l'istruttoria lo richieda, o 3 mesi in caso di rifiuto della richiesta o rinuncia della stessa
Morosità di due rate o di due mesi poi sanate	12 mesi dalla data di registrazione dei dati relativi alla regolarizzazione
Ritardi superiori sanati anche su transazione	24 mesi dalla data di registrazione dei dati relativi alla regolarizzazione
Eventi negativi (ossia morosità, 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 suddetto termine «normale» di riferimento di trentasei mesi - non può comunque mai superare - all'eventuale verificarsi delle altre vicende rilevanti in relazione al pagamento - 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 di scadenza del contratto, ovvero dal primo aggiornamento effettuato nel mese successivo a tali date (in caso di compresenza di rapporti con eventi positivi e di altri rapporti con eventi negativi non regolarizzati, si applica il termine di conservazione previsto per i rapporti con eventi negativi non sanati)

MODULO PER L'ESERCIZIO DEL RIPENSAMENTO

Da compilare e inviare esclusivamente nel caso in cui il Cliente voglia esercitare il diritto di ripensamento relativamente al Contratto cui tale modulo è allegato.

Il modulo compilato potrà essere trasmesso a Sorgenia S.p.A. al numero di fax **02.45.88.23.22** o spedito alla **Casella Postale 14287 - 20152 Milano**, entro 14 giorni successivi alla data di perfezionamento del Contratto con Sorgenia.

In alternativa potrai compilare il modulo direttamente online nell'Area Clienti del sito **sorgenia.it** o su app **MySorgenia**. In questo caso, ti sarà inviata una conferma di avvenuto ricevimento del modulo.

CON IL PRESENTE MODULO ESERCITO IL DIRITTO DI RIPENSAMENTO PER IL SEGUENTE CONTRATTO

CODICE CONTRATTO, SOTTOSCRITTO CON SORGENIA		IN DATA (gg/mm/aaaa)	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
PER LA FORNITURA DI <input type="checkbox"/> ENERGIA ELETTRICA		<input type="checkbox"/> GAS	
NEL COMUNE DI			
<input type="text"/>			
IN VIA/PIAZZA		N. CIVICO	INTERNO
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>
IDENTIFICATA DAL NUMERO DI			
POD	<input type="text"/>	PDR	<input type="text"/>

DATI RELATIVI AL CLIENTE

NOME E COGNOME (O DENOMINAZIONE CONDOMINIO)*			
<input type="text"/>			
CODICE FISCALE*			
<input type="text"/>			
INDIRIZZO			N.
<input type="text"/>			<input type="text"/>
CAP	COMUNE	PROV.	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

[*] dati obbligatori

Ti ricordiamo che puoi esercitare il diritto di ripensamento anche senza utilizzare il presente modulo, purchè lo comunichi a Sorgenia S.p.A. agli indirizzi sopra indicati via fax o posta in modo esplicito.

Luogo Data (gg/mm/aaaa) Firma _____