

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA (CGF) - ELETTRICITA'

1. DEFINIZIONI E OGGETTO DEL CONTRATTO

Fornitore: Lumenergia SpA;

ARERA: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Tutte le delibere emanate dall'ARERA sono consultabili sul sito internet www.arera.it;

Cliente: è la persona fisica o giuridica che acquista l'energia elettrica per uso proprio connessa ad una rete di distribuzione in bassa tensione;

Cliente domestico: è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'articolo 1, comma 4, della legge 125/07;

Cliente non domestico: Cliente appartenente al servizio di maggior tutela o al mercato libero i cui punti di prelievo sono riconducibili alla tipologia di cui all'art. 2.3, lettera c) della delibera Autorità n. 156/07 e s.m.i.;

Cliente tutelato: è il cliente domestico e il cliente non domestico avente meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro;

Distributore: è l'esercente che svolge le attività previste dall'art. 1 di cui all'allegato A della delibera 296/2015/R/com;

Servizio di maggior tutela: è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'articolo 1, comma 2, della legge 125/07;

Servizio di salvaguardia: è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'articolo 1, comma 4, della legge 125/07;

Servizio a Tutele Graduali: è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'articolo 1 comma 60 della Legge n.124/17;

Mercato libero: mercato a cui appartiene il Cliente finale che non ricade nei servizi di maggior tutela o di salvaguardia;

Switching: variazione dell'utente del dispacciamento relativo ad uno o più punti di prelievo associati al cliente finale;

Oggetto del contratto: è la somministrazione di energia elettrica per usi domestici e non domestici e la messa a disposizione di potenza da parte del Fornitore al Cliente.

2. CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DELL'ENERGIA ELETTRICA

Il servizio di vendita dell'energia elettrica gestito dal Fornitore è regolato dalle presenti Condizioni Generali di Fornitura (CGF Elettricità), dalle Condizioni Particolari di Fornitura (di seguito CPF), dalle condizioni tecniche di erogazione del servizio eventualmente predisposte dal Distributore competente, dalle dichiarazioni del Cliente riportate nella richiesta di fornitura, dalle norme emanate dall'ARERA o da altri enti ed organismi pubblici competenti in materia. Si intendono automaticamente inserite nel contratto, con abrogazione delle clausole che risultassero incompatibili, eventuali regolamentazioni il cui inserimento automatico nella tipologia di contratti di fornitura in cui è inquadrabile il presente contratto sia previsto dalla legge o da delibere ARERA. L'energia e la potenza erogate potranno essere utilizzate esclusivamente per l'uso dichiarato e non potranno in alcun modo essere cedute a terzi o utilizzate per altri scopi e in luoghi diversi da quelli stabiliti contrattualmente. Il Fornitore in caso di irregolarità, accertate e comunicate ad esso dal Distributore, dopo averle contestate al Cliente, ha facoltà di sospendere la fornitura finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione. Le spese di disattivazione e riattivazione sono a carico del Cliente.

3. COMPETENZE DEL FORNITORE

Il Fornitore gestisce esclusivamente il servizio commerciale di vendita dell'energia elettrica e la sua attività è estranea al servizio di distribuzione e ai danni o spese derivanti da eventuali disservizi relativi o connessi alle attività di competenza del servizio di distribuzione; in particolare in caso di interruzioni, sospensioni o diminuzioni nell'erogazione il Cliente non potrà ottenere abbuoni o riduzioni del corrispettivo per il servizio di vendita, fatto salvo quanto inderogabilmente stabilito da norme o disposizioni imperative. Il Fornitore non risponde delle attività che, secondo le disposizioni normative o regolatorie vigenti, sono di competenza del Distributore ovvero di altri soggetti terzi. Il Fornitore risponde dei danni causati dalla fornitura oggetto del presente contratto a valle del punto di riconsegna del Cliente esclusivamente nel caso in cui siano avvenuti per cause ad esso imputabili. Gli aspetti tecnici concernenti la consegna dell'energia elettrica oggetto del presente contratto quali, a titolo esemplificativo: tensione e frequenza, forma d'onda, continuità del servizio, microinterruzioni, buchi di tensione, gestione del collegamento dei singoli punti alla rete elettrica, restano di esclusiva competenza del Distributore alla quale i siti risultano collegati. Le interruzioni o limitazioni della fornitura dovute a cause accidentali, a scioperi, a esigenze di servizio non modificabili né condizionabili dal Fornitore perché derivanti da attività del Distributore/Trasportatore, o disposte dalle competenti Autorità non danno diritto a riduzioni del corrispettivo della presente fornitura, a risarcimento di danni, a risoluzione del contratto.

4. RICHIESTA DI ATTIVAZIONE O VARIAZIONE DELLA FORNITURA E DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Il Cliente sottopone al Fornitore la richiesta di fornitura debitamente sottoscritta, compilando l'apposito modulo. La richiesta di fornitura è irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 del Codice Civile, ed è valida per i 45 giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. L'attivazione della nuova fornitura di energia elettrica o la modifica di quella in atto è subordinata alla verifica di idoneità della rete di distribuzione da parte del relativo gestore, all'esecuzione dell'allacciamento alla rete stessa, ove necessario, ed alla stipula di contratto scritto. L'attivazione della fornitura e le variazioni contrattuali saranno altresì soggette al pagamento da parte del Cliente di eventuali oneri dovuti al Distributore ai sensi della regolazione vigente. Il Cliente, ove necessario, contestualmente alla sottoscrizione del contratto deve versare il contributo di allacciamento come determinato dalle norme vigenti o, in mancanza di queste, dal Distributore. Nel caso in cui l'allacciamento non fosse realizzato per cause indipendenti dal Fornitore e/o Distributore, il contratto si intenderà risolto per impossibilità sopravvenuta ed il Fornitore restituirà il contributo versato detraendo dal medesimo le spese sostenute e l'ammontare dell'IVA relativa, se dovuta. In caso di allacciamento, l'attivazione della fornitura è subordinata a) all'ottenimento da parte del Cliente delle autorizzazioni, concessioni o servizi che dovessero rendersi necessarie per consentire l'esecuzione dell'allacciamento; b) al rilascio al Fornitore e/o al Distributore dei permessi e delle autorizzazioni su richieste dalla legge e/o dagli Enti pubblici; c) all'esecuzione degli eventuali lavori da realizzarsi a cura del Cliente. Le opere murarie, se necessarie, saranno a cura e spese del Cliente. L'esecuzione del contratto è, altresì, condizionata al fatto che il Cliente non risulti sospeso per morosità ovvero non sia soggetto a richiesta di indennizzo da parte del precedente fornitore al momento in cui perviene la richiesta di switching e in ogni caso alla mancata revoca della richiesta di switching da parte del Fornitore. Qualora il contratto non sia stato concluso in forma contestuale alla richiesta di fornitura, il Cliente dovrà inviare al Fornitore i documenti contrattuali debitamente sottoscritti, unitamente all'ulteriore documentazione necessaria entro 60 giorni dalla richiesta. In mancanza resta salvo il diritto del Fornitore di richiedere il pagamento delle forniture comunque nel frattempo effettuate oltre alle eventuali spese. All'atto della stipulazione e della cessazione del contratto il Cliente deve fornire le proprie generalità, gli ulteriori dati richiesti dalla vigente normativa e gli eventuali necessari atti autorizzativi. La richiesta di attivazione o modificazione della fornitura sarà inviata dal Fornitore al gestore del servizio di distribuzione, che procederà alla realizzazione dei lavori di sua competenza secondo le modalità e nei termini fissati dall'ARERA. Il Cliente domestico può recedere senza oneri dal contratto stipulato fuori dai locali commerciali del Fornitore entro 14 giorni solari dalla data di conclusione (c.d. diritto di ripensamento). Se, in occasione della stipula di tale contratto, è stata concordata l'attivazione della fornitura durante il suddetto periodo di 14 giorni, il Cliente che esercita il diritto di ripensamento è comunque tenuto a versare i corrispettivi dovuti per i servizi effettivamente erogati dal Fornitore.

5. CONNESSIONE, TRASPORTO E DISPACCIAMENTO DELL'ENERGIA ELETTRICA

Il trasferimento dell'energia elettrica ai punti di riconsegna del Cliente, avverrà tramite servizio di trasporto effettuato dal Distributore, in esecuzione del contratto di trasporto stipulato per conto del Cliente. I costi del trasporto sono a carico del Cliente. Il Cliente conferisce sin d'ora mandato al Fornitore per la stipula del Contratto di Connessione e di Trasporto con il Distributore e si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione, a fornire tutti i documenti e informazioni utili o necessari a tale scopo. Il Cliente, con l'accettazione delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica, conferisce altresì mandato al Fornitore a sottoscrivere il Contratto di Dispacciamento con TERNA, ai sensi della delibera dell'Autorità n. 111/06 e s.m.i.. Il Fornitore ha altresì facoltà di dare mandato con rappresentanza per la stipula del contratto di dispacciamento ad altra società del gruppo A2A ovvero ad altra società soggetta all'attività di controllo e coordinamento da parte di A2A S.p.A.. Per il servizio di maggior tutela il Cliente prende atto che, ai sensi della normativa vigente, l'Acquirente Unico assume la qualifica di utente del dispacciamento per il punto di prelievo nella titolarità del Cliente, ma gli oneri del dispacciamento sono a carico del Cliente. Il presente mandato è efficace per l'intera durata del contratto e si intenderà automaticamente revocato nel caso di scioglimento, anche anticipato, del rapporto di fornitura. Il Fornitore potrà addebitare al Cliente, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore tramite il Fornitore, un corrispettivo di importo pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 11 dell'Allegato A (TIV) alla Delibera 156/07 e s.m.i. dell'Autorità.

6. CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO

I corrispettivi per la fornitura di energia elettrica e le relative modalità di aggiornamento sono indicati nelle CPF. Queste ultime prevalgono sulle presenti CGF ove discordanti. Oltre ai corrispettivi relativi alla spesa per la materia energia come riportati nelle CPF, verranno applicati i corrispettivi a copertura dei servizi di distribuzione e misura, nonché di tutte le componenti aggiuntive destinate alla copertura degli oneri generali e delle ulteriori componenti del settore elettrico. Tali corrispettivi sono stabiliti e periodicamente aggiornati dall'ARERA in base a quanto disposto dalla delibera 568/2019/R/eel e s.m.i. Le condizioni economiche saranno applicate per il periodo indicato nelle CPF e potranno essere oggetto di aggiornamento, compreso l'eventuale cambio di indicizzazione, alla scadenza, con preavviso da parte del Fornitore di almeno 90 giorni, tramite comunicazione digitale o cartacea (fatta salva prova contraria, la comunicazione di preavviso in formato cartaceo si presumerà ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore). Il Cliente, inoltre, dovrà corrispondere al Fornitore i costi relativi alle eventuali prestazioni di competenza del Distributore richieste dal Cliente.

7. LETTURA DEI CONSUMI

La misura dei consumi di energia elettrica compete al Distributore. Il Fornitore fatturerà sulla base dei quantitativi di energia comunicati dal Distributore locale in applicazione del contratto di trasporto di cui al precedente art. 5. Qualora il Fornitore non disponga dei consumi nei tempi compatibili all'ordinaria periodicità di fatturazione, provvederà alla stima dei consumi anche in base ai dati forniti dal Cliente in riferimento a quanto previsto nelle CPF.

8. FATTURAZIONE DEI CONSUMI

La fatturazione dei consumi è emessa nel rispetto delle prescrizioni emanate dall'ARERA, in base alle letture o a valide autoletture dei gruppi di misura. Se per qualsiasi causa non fosse possibile disporre della lettura dei misuratori in tempo utile per la fatturazione, il Fornitore potrà effettuare la fatturazione sulla scorta di letture stimate e salvo conguaglio. In particolare, le fatture vengono emesse: a) a tutti i clienti domestici alimentati in bassa tensione e per i clienti non domestici alimentati in bassa tensione con potenza contrattualmente impegnata non superiore a 16,5 kW, con periodicità di norma bimestrale; b) ai clienti non domestici alimentati in bassa tensione con potenza contrattualmente impegnata superiore a 16,5 kW con periodicità di norma mensile. I consumi stimati sono computati, secondo criteri resi noti ai Clienti nei documenti di fatturazione, sulla base dei consumi registrati in analoghi periodi dell'anno precedente; per i clienti nuovi, la prima fatturazione, se stimata, si effettua sulla base dei consumi fondatamente attribuibili al Cliente in relazione alla tipologia ed alle caratteristiche dell'utenza. Il Cliente può comunque

richiedere la modificazione dell'entità dei consumi stimati, con le modalità riportate nei documenti di fatturazione. In coerenza con quanto previsto dalla regolazione vigente, al Cliente è garantita la possibilità di prendere visione degli importi fatturati almeno 14 giorni prima dell'addebito diretto in conto corrente (S.D.D.), attraverso le bollette inviate e disponibili nell'area clienti del sito www.lumenergia.it a partire dal terzo giorno successivo alla data di emissione. Sul sito internet www.lumenergia.it/infopoint/bolletta/guida-alle-bollette/ e presso tutti i punti di contatto del Fornitore, il Cliente può trovare la Guida alla lettura della bolletta, contenente descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati.

La fatturazione avverrà in modalità elettronica in conformità alla normativa vigente. A tal fine il Cliente si impegna ad assolvere eventuali oneri a suo carico per permettere il rispetto da parte del Fornitore degli obblighi previsti dalla normativa di settore. Le fatture saranno trasmesse via posta o, in alternativa, previo rilascio di consenso del Cliente, via e-mail. Si precisa che il documento trasmesso per via telematica o in cartaceo (via posta) non è valido ai fini IVA, ma trattasi di copia analogica della fattura elettronica inviata al SDI (Sistema Di Interscambio, gestito dall'Agenzia delle Entrate) e resa disponibile nei canali previdistall'Agenzia delle Entrate. L'attivazione da parte del Cliente del servizio di trasmissione delle fatture per via telematica bollett@web è facoltativa ed esclude automaticamente l'invio cartaceo (via posta) delle fatture. Per la conservazione e registrazione contabile, in conformità dei relativi obblighi di legge, il Cliente è consapevole che dovrà provvedere alla stampa della fattura in formato cartaceo; il Cliente si impegnerà inoltre a esibire per controllo la medesima fattura stampata a tutti gli organi competenti ed autorizzati in materia secondo le vigenti disposizioni di legge. L'attivazione del servizio può essere richiesta compilando l'apposita sezione presente nella Richiesta di Fornitura oppure, in qualunque momento, attraverso il sito web, il servizio clienti o gli sportelli del Fornitore. L'attivazione del servizio è gratuita e può essere revocata in qualunque momento: in tal caso verrà ripristinato l'invio cartaceo delle fatture, senza l'addebito di alcun corrispettivo aggiuntivo

9. PAGAMENTI

Le fatture recapitate nel luogo di fornitura o ad altro indirizzo indicato dal Cliente dovranno essere pagate integralmente con le modalità e nei termini indicati sulle fatture stesse che non potranno essere inferiori a venti giorni dalla data di emissione delle fatture. Si precisa che il documento trasmesso per via telematica o in cartaceo (via posta) non è valido ai fini IVA, ma trattasi di copia analogica della fattura elettronica inviata al SDI (Sistema Di Interscambio, gestito dall'Agenzia delle Entrate) e resa disponibile nei canali previsti dall'Agenzia delle Entrate, in conformità alla normativa vigente. In caso di addebito con procedura S.D.D. i pagamenti saranno addebitati con valuta fissa. Le fatture emesse prima dell'attivazione del servizio S.D.D. dovranno essere saldate attraverso le modalità indicate nelle fatture stesse. Salvo quanto previsto al successivo articolo, i pagamenti non potranno essere ridotti né differiti né gli importi dovuti potranno essere compensati con eventuali crediti del Cliente verso il Fornitore. Se il pagamento è effettuato oltre i termini indicati, il Fornitore potrà richiedere al Cliente, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua al TUR - Tasso Ufficiale di Riferimento - maggiorato del tre e mezzo per cento o ad altro tasso indicato nelle Condizioni Particolari di Fornitura se ad un Cliente non domestico. In caso di mancato pagamento al Cliente verrà inviato un sollecito con preavviso di sospensione della fornitura a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento oppure Posta Elettronica Certificata (PEC) con indicazione del termine ultimo per il saldo delle fatture insolute. Il sollecito conterrà altresì le modalità attraverso le quali andrà comunicato l'avvenuto pagamento al Fornitore. Il Fornitore, protraendosi il mancato pagamento, valutate le circostanze del caso e senza ulteriori avvisi, potrà richiedere al Distributore di sospendere la fornitura per uno o più punti di prelievo nella titolarità del medesimo Cliente. Il termine per effettuare l'intervento di sospensione della fornitura da parte del Distributore non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora. Nel caso in cui le condizioni tecniche del misuratore di cui dispone il Cliente lo consentano, l'intervento di sospensione della fornitura, sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorso tale periodo in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura. Qualora il Distributore non potesse dar corso alla sospensione della fornitura per cause indipendenti dalla sua volontà, il Fornitore potrà chiedere al Distributore di dar corso all'esecuzione della prestazione sotto forma di lavoro complesso il cui costo verrà fatturato al Cliente. Il Fornitore si riserva altresì di perseguire il soddisfacimento dei propri crediti derivanti dall'esecuzione del presente contratto anche nell'ambito dell'esecuzione di eventuali ulteriori contratti di fornitura stipulati dal medesimo cliente così come di perseguire nell'ambito dell'esecuzione del presente contratto il soddisfacimento anche di propri eventuali crediti derivanti da precedenti o distinti contratti di fornitura stipulati con il medesimo cliente. Qualora il Fornitore non rispettasse i termini minimi di cui sopra, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo automatico da erogarsi nell'ammontare e con le modalità previste dall'ARERA. I valori degli indennizzi vengono comunicati annualmente al Cliente attraverso i documenti di fattura, ai sensi della delibera dell'Autorità n° 67/13 e s.m.i. Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. In ogni caso il Fornitore si riserva inoltre di promuovere, per il recupero coattivo del proprio credito, le azioni del caso nelle più opportune sedi con addebito al Cliente moroso degli interessi moratori come sopra determinati nonché delle spese legali giudiziali e stragiudiziali ivi compresi gli oneri sostenuti per l'affidamento della pratica a società di recupero dei crediti nei limiti del loro effettivo ammontare. In occasione del secondo esito consecutivo di insoluto su fatture per le quali è attivo l'addebito diretto in conto corrente (S.D.D.), il Fornitore si riserva la facoltà di addebitare eventuali costi bancari connessi e di disattivare il servizio S.D.D.. In caso di utenze condominiali, del mancato pagamento integrale delle fatture potrà essere chiamato a rispondere in solido ciascun condomino ed il condominio in quanto tale. Fatte salve le ipotesi previste dalla legge, in caso di subentro o di voltura il Cliente non è tenuto al pagamento di eventuali debiti del precedente titolare della fornitura, neppure qualora quest'ultima risultasse sospesa o cessata per morosità. A fronte di richieste di subentro o di voltura presentate da utenti non domestici in relazione a punti di fornitura per i quali sussistano morosità pregresse, il Fornitore si riserva di subordinare la propria accettazione alla verifica dell'assenza di rapporti di diritto o di fatto tra il precedente intestatario e il richiedente che possano implicare una responsabilità di quest'ultimo per le obbligazioni pecuniarie scadute (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: trasferimento di azienda o incorporazione societaria), nonché al rilascio da parte del richiedente di una dichiarazione scritta di estraneità al debito.

10. RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI

Il cliente ha la facoltà di richiedere una rateizzazione dei corrispettivi addebitati nella bolletta e il fornitore si riserva la facoltà di valutare ed eventualmente accettare la richiesta. Sulla rateizzazione verranno applicati gli interessi contrattualmente previsti per il ritardato pagamento delle fatture. Come previsto dalla delibera dell'Autorità n° 463/2016/R/com e s.m.i., il Cliente può richiedere, solo nei casi previsti dall'art. 13bis del TIV, la rateizzazione degli importi fatturati, con applicazione di un interesse di dilazione pari al vigente Tasso Ufficiale di Riferimento (TUR).

11. GARANZIE

Il Fornitore può richiedere al Cliente finale domestico a titolo di garanzia dei pagamenti, alternativamente un deposito cauzionale o la domiciliazione bancaria dei pagamenti della fornitura o altra forma di garanzia. Al cliente finale non domestico il Fornitore si riserva la facoltà di richiedere idonea garanzia anche in presenza di domiciliazione bancaria. L'ammontare del deposito cauzionale è pari a quanto definito da ARERA all'art. 12.1 dell'Allegato A alla delibera 491/2020/R/eel Testo integrato delle disposizioni dell'autorità di reg azione per energia reti e ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza (TIV). In caso di ritardato pagamento delle fatture il Fornitore si riserva il diritto di escutere la garanzia ricevuta in via preventiva a copertura sia del capitale che degli interessi di mora maturati fino alla data dell'escussione. Qualora la garanzia venga riscossa in toto o in parte dal Fornitore, il Cliente sarà tenuto a ricostituirla per l'intero ammontare entro 15 (quindici) giorni dalla data di escussione. In caso di mancata ricostituzione della garanzia nei termini sopra previsti, così come in caso di omessa o parziale prestazione della suddetta garanzia, il Fornitore si riserva il diritto di risolvere di diritto il presente contratto, nei termini e con le modalità previsti dal successivo art. 14, rimanendo esonerato da ogni responsabilità per eventuali danni che da ciò potessero derivare al Cliente. Con la fattura di chiusura del rapporto contrattuale il relativo deposito cauzionale sarà restituito, senza bisogno di specifica richiesta del Cliente e con la maggiorazione degli interessi legali, qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture rimaste insolute e dei relativi interessi moratori. Parimenti, per i soli clienti domestici, in caso di attivazione della domiciliazione bancaria dei pagamenti della fornitura, l'importo del deposito cauzionale, maggiorato degli interessi legali nel frattempo maturati, verrà restituito con le fatture di successiva emissione.

12. MODIFICA UNILATERALE DELLE CONDIZIONI GENERALI

E' in facoltà del Fornitore variare unilateralmente le condizioni generali unicamente per giustificato motivo, dandone comunicazione in forma scritta a ciascuno dei Clienti interessati con un preavviso non inferiore a tre mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni. Tale preavviso trimestrale decorre dal primo giorno del mese successivo a quello durante il quale il Cliente ha ricevuto la comunicazione. La suddetta comunicazione contiene l'indicazione delle modalità e dei termini mediante i quali il Cliente potrà esplicitare la propria volontà di recedere senza oneri dal contratto e si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato dal Fornitore. Ai fini del presente articolo si intendono per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo e regolamentare di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati dal Fornitore per la formazione delle condizioni economiche e contrattuali. La comunicazione non è dovuta in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In questo caso il Cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

13. CESSAZIONE DELL'UTENZA

Il Cliente può richiedere direttamente al Fornitore la cessazione dell'utenza in ogni momento, mediante richiesta scritta, indicando in ogni caso l'indirizzo dove spedire la fattura finale, con preavviso di un mese a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento del recesso stesso. Il Fornitore comunicherà tempestivamente al Distributore l'ordine di cessazione dell'erogazione nei tempi e nei modi previsti dall'ARERA. In ogni caso il Cliente che vende o cede a qualsiasi titolo, abbandona o dà in locazione i locali dal medesimo occupati ove si trovano impianti in attività, deve, salvo diverse specificazioni, darne avviso scritto al Fornitore almeno trenta giorni prima; indicando il recapito al quale dovrà essere inviata la chiusura contabile dell'utenza. In caso di mancata comunicazione della richiesta di cessazione dell'utenza o di mancato accesso al gruppo di misura per cause imputabili al Cliente, quest'ultimo risponde di tutti i consumi da chiunque effettuati e di eventuali danni da chiunque arrecati alle apparecchiature del Distributore. Il Cliente deve pagare gli eventuali debiti oggetto di precedente rateizzazione nei medesimi termini ed alle medesime condizioni concordate nel piano di rateizzazione in vigore all'atto della cessazione del rapporto contrattuale.

14. SOSPENSIONE E RISOLUZIONE

Il fornitore ha facoltà di risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 C.C. e di sospendere la fornitura oggetto del contratto in caso di inadempimento delle obbligazioni previste: a) nel caso di violazione anche di una sola delle disposizioni degli artt. 9, 11 e 13; b) in caso di prelievo fraudolento, ivi compresa la riattivazione non autorizzata della fornitura sospesa per mancato pagamento della fattura, nonché in caso di manomissione e rottura dei sigilli o di utilizzo della fornitura o degli impianti in violazione dell'art. 2 o comunque in modo non conforme al contratto, anche senza preavviso, e fermo restando l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi per l'energia elettrica illecitamente prelevata. Le spese di sospensione e di riattivazione delle forniture, stabilite anche in via forfetaria con provvedimenti di carattere generale e comunque nel limite dell'ammontare previsto dall'ARERA, sono a carico del Cliente. Il Fornitore ha la facoltà di risolvere di diritto il contratto di somministrazione ex art. 1564 c.c. Il Fornitore potrà inoltre risolvere il contratto ai sensi degli artt. 1453 e 1454 c.c., nonché ai sensi dell'art. 1456 c.c., nei casi di inadempimento agli obblighi previsti dagli artt. 9, 13, 16 o di mendaci dichiarazioni del Cliente. Nel caso di Cliente del Mercato Libero la risoluzione ipso iure del contratto sarà comunicata con preavviso di almeno 8 giorni a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, fermo restando in ogni caso il diritto al risarcimento dei danni. Qualora, dopo l'attivazione della somministrazione, intervengano provvedimenti di Pubbliche Autorità tali da rendere al Fornitore, in tutto o in parte, impossibile l'adempimento degli obblighi posti a suo carico dal contratto, il Fornitore ne darà immediata comunicazione al Cliente a mezzo raccomandata A/R. Se l'impossibilità sopravvenuta è totale, a decorrere dalla data indicata nella comunicazione del Fornitore di cui al comma precedente, il presente contratto si intenderà risolto. Se l'impossibilità è parziale, il Fornitore ha la facoltà, contestualmente alla comunicazione, di ridurre proporzionalmente le prestazioni dovute, oppure recedere dal contratto, sempre contestualmente

alla comunicazione, con un preavviso di sei mesi. Nel caso in cui il Fornitore non eserciti la facoltà di recesso, il contratto continuerà ad avere esecuzione per la parte rimasta eseguibile, fatta salva la facoltà del Cliente di recedere, nei tempi e con le modalità di cui all'art. 15.

15. DURATA DEL CONTRATTO E RECESSO

La durata del presente contratto è a tempo indeterminato. La somministrazione di energia elettrica avrà inizio indicativamente il primo giorno del secondo mese successivo a quello di ricevimento della richiesta di fornitura debitamente compilata, sottoscritta e completa di tutti gli allegati, fatto salvo quanto previsto dalla delibera 487/2015/R/eel. Come previsto dalla normativa vigente, il Fornitore provvederà ad informare il Cliente della data puntuale di attivazione della fornitura attraverso apposita comunicazione. Il Cliente che intende recedere dal contratto al fine di cambiare fornitore, si avvale del nuovo fornitore il quale, in nome e per conto del Cliente, trasmette la relativa comunicazione al Sistema Informativo Integrato (SII) nei termini e con le modalità indicate dalla regolazione vigente. I Clienti che intendono recedere dal contratto, senza il fine di cambiare fornitore, possono comunicarlo in qualsiasi momento al Fornitore con lettera raccomandata A/R con un preavviso che non potrà essere superiore a un mese. In ogni caso il Cliente sarà tenuto al pagamento degli importi spettanti al Fornitore per il servizio fino ad allora prestato. Il Fornitore potrà esercitare in qualsiasi momento il recesso in forma scritta mediante raccomandata A/R con preavviso di sei mesi, decorrenti dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso.

16. ESCLUSIONE RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE PER FORZA MAGGIORE

Le Parti non saranno tenute a risarcimento del danno alcuno nell'ipotesi di eventuali inadempimenti delle rispettive obbligazioni derivanti da cause di forza maggiore. Per forza maggiore si intende ogni evento, atto, fatto o circostanza imprevedibile non direttamente imputabile alla Parte che la invoca, che non sia stato possibile impedire usando la ordinaria diligenza e tale da rendere impossibile, in tutto o in parte, in modo obiettivo e assoluto l'adempimento delle obbligazioni previste dal Contratto. Rientrano nelle cause di forza maggiore a titolo esemplificativo ma non esaustivo calamità naturali, eventi bellici e/o terroristici, sabotaggio, sommosse, factum principis, interferenze e/o interventi da parte di autorità civili o militari, prescrizione del GRTN. Rientra altresì nelle cause di forza maggiore anche l'eventuale emanazione di atti da parte di pubbliche autorità che rendano di fatto in tutto o in parte impossibile l'adempimento degli obblighi contrattuali. Nell'ipotesi in cui si verifichi una causa di forza maggiore di cui al comma precedente, la Parte che invoca la forza maggiore darà tempestiva comunicazione, ove possibile, all'altra Parte dell'impossibilità sopravvenuta, a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. Se l'impossibilità è definitiva ed attiene all'intera prestazione contrattuale, a decorrere dalla data di ricevimento della comunicazione della Parte che invoca la forza maggiore, il Contratto si intenderà risolto. Se l'impossibilità è definitiva, ma parziale, la Parte che invoca la forza maggiore, contestualmente alla comunicazione, potrà recedere dal Contratto con un termine di preavviso di 45 (quarantacinque) giorni. Nel caso in cui la Parte che invoca la forza maggiore non abbia esercitato il diritto di recesso, il Contratto continuerà ad avere esecuzione per la parte rimasta eseguibile, fatta salva la facoltà dell'altra Parte di recedere con un preavviso di 15 (quindici) giorni ai sensi dell'art. 1464 c.c. Quest'ultima dichiarazione di recesso dovrà essere comunicata con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento della comunicazione della Parte che invoca la forza maggiore.

17. COMUNICAZIONE DI VARIAZIONI E DICHIARAZIONI

Le comunicazioni dirette alla Clientela saranno effettuate dal Fornitore mediante lettera semplice all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente (coincidente o meno con l'indirizzo dove avviene la fornitura) oppure, se con carattere di generalità, mediante avvisi diffusi attraverso quotidiani o emittenti radiotelevisive locali o inseriti nei documenti di fatturazione ed entreranno in vigore con le decorrenze indicate in tali comunicazioni o avvisi. Il Cliente ha l'obbligo di comunicare sollecitamente le variazioni di residenza o di occupazione dell'immobile somministrato oltre che le modifiche d'uso delle forniture, producendo idonea documentazione a prova di quanto dichiarato. Qualora tale evento comporti una modifica di tariffe e/o imposte, l'applicazione delle stesse decorrerà dalla data di presentazione della domanda, senza riconoscimento di periodi pregressi e il Fornitore potrà rivelarsi sul Cliente in caso di dichiarazioni mendaci di quest'ultimo. Nel caso in cui ciò non avvenga, il Fornitore potrà sospendere la somministrazione ai sensi e per gli effetti dell'art. 14 o apportare le necessarie modifiche contrattuali di cui ha avuto comunque conoscenza chiedendo, se del caso, documentazione integrativa. Il Cliente domestico che non è proprietario dell'immobile al quale è destinata la fornitura con la sottoscrizione del contratto dà atto, sotto la propria responsabilità, che il proprietario ha fornito il proprio assenso all'attivazione della fornitura e che l'occupazione dell'immobile è fondata su un titolo legittimo. In mancanza di titolo o in caso di revoca da parte del proprietario, il Fornitore sarà legittimato a cessare la fornitura. Tutte le comunicazioni del Cliente eventualmente previste da condizioni particolari del contratto dovranno essere inviate per iscritto a mezzo raccomandata al seguente indirizzo:

Lumenergia SpA – Via Glisenti, 68/F – 25069 VILLA CARCINA (BS)

18. PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE

Il Cliente può presentare al Fornitore motivato reclamo scritto e richieste di informazioni, con facoltà di avvalersi dei moduli predisposti dal Fornitore o della procedura attivata sul sito internet www.lumenergia.it. Il reclamo può essere presentato anche agli sportelli del Fornitore. Il Fornitore o il Distributore, in relazione alle rispettive competenze, riferiranno al Cliente con la massima celerità, e comunque entro i termini prescritti dall'ARERA (ovvero entro quaranta giorni solari, pena riconoscimento al Cliente degli indennizzi previsti dalla regolazione vigente). La risposta al reclamo sarà comunque motivata e, in caso di accoglimento, indicherà le modalità procedurali per soddisfare le esigenze del Cliente, sempre tenendo conto della più ampia tutela dei diritti dei consumatori. Qualora il reclamo riguardi l'importo esposto in fattura, il Fornitore sospenderà, previa comunicazione all'interessato, la riscossione della fattura oggetto di contestazione. Se il reclamo risulta fondato, il Fornitore, dandone tempestiva notizia al Cliente, provvederà alle conseguenti rettifiche senza alcuna maggiorazione. Il Fornitore ha facoltà di sospendere la somministrazione nel caso in cui il Cliente, nel proprio reclamo, abbia ommesso di indicare specifici motivi di contestazione. In caso di mancata tempestiva risposta al reclamo o di insoddisfazione del Cliente, quest'ultimo potrà usufruire gratuitamente del Servizio di Conciliazione istituito presso il Fornitore per un tentativo di conciliazione disciplinato dal Regolamento di Conciliazione, nei soli casi in esso previsti, presentando specifica domanda nelle modalità indicate sul sito internet www.lumenergia.it. In alternativa, il Cliente potrà rivolgersi al Servizio Conciliazione Clienti Energia presso l'Acquirente Unico, gratuito ed accessibile attraverso il sito www.acquirenteunico.it. A fronte di un'istanza presentata in conformità ai rispettivi regolamenti, il Fornitore si impegna a partecipare alle suddette procedure, durante l'esperimento delle quali verranno sospese le azioni volte al recupero del credito eventualmente oggetto di conciliazione. L'esperimento di un tentativo di conciliazione costituisce condizione di procedibilità per un'eventuale azione giudiziale.

19. CESSIONE DEL CONTRATTO

Con la firma del contratto il Cliente acconsente a che il Fornitore possa cedere il presente contratto (previa comunicazione scritta al Cliente) ad altra impresa abilitata alla fornitura di energia elettrica. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente. Nel caso di cessione dell'azienda e/o del ramo di azienda da parte del Cliente e/o da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione degli art. 2560 c.c. e, per il solo caso di cessione da parte del Fornitore, 2558 c.c. Resta inteso che il Cliente cessionario del Contratto (o il successore del Cliente) sarà in ogni caso obbligato in solido con il cedente nei confronti del Fornitore in relazione a tutti i crediti sorti o comunque maturati fino al momento della cessione del Contratto, ancorché non ancora fatturati dal Fornitore al Cliente.

20. RISOLUZIONE DI CONTROVERSIE, FORO COMPETENTE

In ogni caso di controversia relativa all'interpretazione, esecuzione, validità od efficacia del presente Contratto, che non possa essere risolta in modo amichevole, foro competente in via esclusiva è il foro di residenza o di domicilio elettivo del Cliente. Le Parti convengono che, in assenza di diversa indicazione esplicitata attraverso la compilazione dell'apposito modulo disponibile – per i soli clienti domestici che rientrano nella definizione di consumatori ai sensi del d.lgs 6 settembre 2005, n. 206 – presso lo sportello clienti e sul sito internet del Fornitore, mediante la sottoscrizione del presente Contratto il Cliente elegge, ai fini del medesimo, il proprio domicilio elettivo nell'indirizzo corrispondente ai locali ove è collocato il relativo punto di riconsegna/fornitura, così individuando il foro di tale domicilio elettivo quale foro esclusivo per il presente Contratto.

21. SPESE DI REGISTRAZIONE

Il presente contratto è soggetto a registrazione solo in caso di uso ed a tassa fissa ai sensi degli art. 5 e 40 del D.P.R. n. 131 del 26 aprile.

**MIX DELLE FONTI ENERGETICHE PRIMARIE
 UTILIZZATE PER LA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA**

Il Gestore dei Servizi Energetici (GSE) ha pubblicato, come previsto dal decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 31 luglio 2009, la composizione del mix energetico iniziale dell'energia elettrica immessa in rete ed il mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Lumenergia Spa relativi agli anni 2018 e 2019 di seguito riportati:

	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Lumenergia Spa		Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico	
	Anno 2019*	Anno 2018	Anno 2019*	Anno 2018
Fonti primarie utilizzate:	%	%	%	%
- Fonti rinnovabili	21,83%	33,55%	41,51%	40,80%
- Carbone	11,31%	13,73%	8,52%	12,34%
- Gas naturale	57,51%	44,52%	42,86%	39,19%
- Prodotti petroliferi	0,67%	0,57%	0,51%	0,53%
- Nucleare	4,53%	4,22%	3,50%	4,14%
- Altre fonti	4,16%	3,40%	3,10%	3,00%

* Si specifica che il mix energetico per l'anno 2019 è un dato pre-consuntivo.

Per informazioni sulle modalità di determinazione dei mix energetici è possibile consultare il sito internet www.gse.it nella sezione "GAS, CO2 e SERVIZI ENERGETICI".

ALTRE INFORMAZIONI PER IL CLIENTE FINALE
Clienti finali domestici a mercato libero alimentati in bassa tensione

Grado di rispetto degli standard specifici e generali di qualità per l'anno 2020 nella fornitura di Clienti Elettricità a mercato libero:

Con la Delibera 413/2016/R/COM I' Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha definito i seguenti livelli specifici e generali per il servizio di vendita relativamente ai clienti finali elettricità:

Livelli specifici di qualità commerciale per il servizio di vendita elettricità a mercato libero di Lumenergia Spa:

INDICATORE	STANDARD	Tempi medi di LUMENERGIA
	Clienti finali bassa tensione	
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	12,5 giorni solari
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	22 giorni solari
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	3 giorni solari

Livelli generali di qualità commerciale per il servizio di vendita elettricità a mercato libero di Lumenergia Spa:

INDICATORE	STANDARD	% rispetto del livello effettivo di Lumenergia nel semestre di riferimento
	Clienti finali bassa tensione	
Risposta a richieste scritte di informazioni	95,00% Entro 30 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni	55,00%

In caso di mancato rispetto degli standard specifici fissati dall'Autorità, viene corrisposto al cliente un indennizzo automatico, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

Indicatori	Indennizzi automatici	
Risposte motivate ai reclami scritti di Rettifica di fatturazione Rettifica di doppia fatturazione	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Euro 25,00
	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo triplo dello standard	Euro 50,00
	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard	Euro 75,00

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra nel caso in cui il mancato rispetto dei livelli specifici sia riconducibile a:

- cause si forza maggiore: atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato richiesto lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi.
- nel caso in cui al cliente o a terzi: mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.
- nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico.
- in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'articolo 9.3 del TIQV.

La delibera 67/2013/R/com e s.m.i prevede inoltre indennizzi automatici – vedi tabella sotto riportata - nei casi di mancato rispetto dei termini previsti dalla regolazione o di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, qualora la fornitura del cliente finale sia stata successivamente sospesa o qualora sia stata ridotta la potenza per morosità (in caso di fornitura di energia elettrica).

Indicatori	Indennizzi automatici	
Mancato rispetto dei termini previsti dalla Regolazione o di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora	Se la fornitura viene sospesa per morosità o viene effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata	Euro 30,00
	Se la fornitura viene sospesa per morosità o viene effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto dei termini previsti della regolazione	Euro 20,00

COMUNICAZIONE DATI CATASTALI
DELL'IMMOBILE PRESSO CUI E' STATO ATTIVATO IL CONTRATTO DI FORNITURA

"La legge finanziaria 2005 (Legge 30/12/2004 n.311, all'art.1 commi 332 - 333 - 334) impone a tutte le Società che svolgono attività di somministrazione di energia elettrica, gas e servizi idrici, l'obbligo di richiedere ai Clienti i dati catastali identificativi dell'immobile presso cui è attivato il contratto di fornitura e di trasmettere i dati dichiarati dal Cliente all'Anagrafe Tributaria: il modulo per comunicare al Fornitore tali dati è allegato al presente contratto. Il Cliente dovrà compilare e restituire il modulo al Fornitore con le modalità indicate nel modulo stesso. Le ricordiamo che, ai sensi dell'art. 13 del D.P.R. 29/9/1973 n. 605 (e s.m.i), qualora la dichiarazione dei dati catastali da parte del Cliente venga omessa ovvero tali dati siano comunicati in maniera inesatta, l'Amministrazione finanziaria potrà applicare al Cliente la sanzione amministrativa da € 103 ad € 2.065".

PRIVACY

Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016¹ (di seguito "Regolamento Privacy"), Le forniamo le seguenti informazioni in merito al trattamento² dei Suoi dati personali.

1. Chi tratta i dati personali?

Titolare del trattamento dei dati personali è Lumenergia S.p.A. con sede legale a Villa Carcina in Via F. Glisenti, 68/F, iscritta nel Registro delle Imprese di Brescia col seguente numero di codice fiscale 03405300173 e Partita IVA 01948840986.

2. Chi si può contattare?

Per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei suoi diritti, può contattare il Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD), all'indirizzo di posta elettronica dpo.privacy@a2a.eu.

3. Perché vengono trattati i dati personali?

Finalità del trattamento	Base giuridica del trattamento
Fornire preventivi, stipulare contratti e adempiere ai relativi obblighi, compreso il recupero di eventuali crediti	La conclusione, l'esecuzione di un contratto o la risposta a sue richieste precontrattuali.
Migliorare i servizi erogati, analizzarne la qualità e verificarne il livello di gradimento anche tramite chiamate registrate.	L'esecuzione del contratto ed il legittimo interesse del titolare.
Svolgere attività di manutenzione ed implementazione dei sistemi informatici.	L'esecuzione del contratto.
Cedere a terzi eventuali crediti.	
Svolgere valutazioni finalizzate all'applicazione di prezzi di rinnovo	
Inviarle, in assenza di sua opposizione, informazioni commerciali relative a prodotti e servizi analoghi a quelli già prestati (soft spam) per e-mail e posta cartacea.	Il legittimo interesse del Titolare.
Addebitarle in bolletta il canone di abbonamento Rai ³ .	L'adempimento ad un obbligo di legge.
Comunicazioni di dati alle Autorità.	
Convertire, per Sua scelta, una nota di credito in buoni spesa.	
Analizzare le sue abitudini e scelte di consumo (profilazione a scopo di marketing) allo scopo di offrirle prodotti e servizi sempre più in linea con le sue esigenze.	Il consenso da lei liberamente espresso
Effettuare studi e ricerche di mercato, inviare materiale pubblicitario e informazioni commerciali (marketing) su prodotti e servizi propri, di società del Gruppo A2A o di altre società.	

3.1. Trattamento di analisi del merito creditizio e affidabilità nei pagamenti

Prima o nel corso del rapporto contrattuale i suoi dati personali potrebbero essere trattati anche per la valutazione del merito creditizio, tramite l'analisi della sua affidabilità e puntualità nei pagamenti.

Tale valutazione (credit scoring) viene elaborata da un sistema informatico ed è utilizzata per la decisione in merito all'eventuale attivazione di un contratto.

Le informazioni sopra citate provengono da:

- fonti pubbliche (visure e/o atti camerali, registro informatico dei protesti e atti pregiudizievoli, presenti nelle banche dati di Cerved Group S.p.a. e CRIF S.p.A.);

- SIRC⁴ (numero di rapporti di credito in corso a lei riferiti e numero di soggetti partecipanti al SIRC con i quali ha in essere un rapporto di credito)⁵.

Le logiche di funzionamento del SIRC, sono definite dal relativo gestore al quale può rivolgersi per ottenere maggiori informazioni di dettaglio. Il gestore del SIRC è CRIF S.p.A. con sede legale in Bologna, via Fantin n. 1-3, Registro imprese Bologna, Codice Fiscale e Partita IVA n. 02083271201; le informative privacy rese dal gestore del SIRC sono disponibili all'indirizzo <https://www.crif.it/consumatori/>.

Il trattamento in oggetto è svolto sulla base del legittimo interesse del Titolare. Le informazioni raccolte nell'ambito delle valutazioni creditizie sono conservate fino a 12 mesi dalla raccolta del dato. I dati relativi allo scoring sintetico sono conservati per 30 giorni dall'elaborazione del dato.

I Dati sono trattati dal fornitore 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 giudizi sintetica, 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.

Lumenergia riceve i giudizi sintetici dal fornitore effettua le valutazioni finali del rischio e del merito creditizio in rispetto della credit Policy del gruppo A2A S.p.A..

4. Quali dati personali sono trattati?

Sono trattate le seguenti categorie di dati:

- dati identificativi e anagrafici (es. nome, cognome, codice fiscale, indirizzo, data e luogo di nascita);
- dati di contatto (es. numeri di telefono, fisso e/o mobile, indirizzo email);
- eventuali dati di profilazione e marketing (es. interessi e passioni);
- dati relativi alla fornitura (es. tipologia fornitura, POD, coordinate geografiche del punto di fornitura, consumi);
- informazioni sulla solvibilità (es. solleciti, insoluti, calcolo interessi, depennamenti, piani di rientro, affidi);
- informazioni creditizie (richiesta/rapporto di credito, tipologia di contratto, importo del credito, modalità di rimborso e dello stato della richiesta);
- dati finanziari relativi ai pagamenti (es. IBAN), al loro andamento periodico, all'esposizione debitoria anche residua e allo stato contabile del rapporto;
- dati relativi ad attività di recupero del credito o a contenziosi, alla cessione del credito;
- dati relativi all'immagine (es. foto su carta d'identità) e registrazioni vocali (es. registrazioni di ordini telefonici);
- altri dati riconducibili alle categorie sopra indicate (es. dati catastali);
- eventuali dati relativi allo stato di salute per sue specifiche richieste.

5. Come sono trattati i dati?

Il trattamento è effettuato dal personale autorizzato nell'espletamento delle proprie attività, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, secondo principi di liceità e correttezza in modo da tutelare in ogni momento la riservatezza e i diritti dell'interessato.

I dati personali raccolti per la fornitura dell'energia elettrica sono utilizzati, in base alla tipologia di tariffa applicata (residente/non residente), anche ai fini dell'individuazione dell'intestatario del canone di abbonamento e del relativo addebito in bolletta che, in casi di tariffa residente, avviene in modo automatico.

Le attività di marketing possono essere realizzate attraverso modalità di contatto tradizionali, quali posta cartacea e telefonate con operatore, o con modalità di contatto automatizzate, quali e-mail, SMS, MMS e telefonate senza operatore.

La profilazione a scopo di marketing (analisi delle abitudini e delle scelte di consumo) avviene mediante un processo automatizzato (tramite un sistema informatico e senza l'intervento umano).

La profilazione finalizzata all'applicazione di prezzi di rinnovo (analisi di dati contrattuali e di consumo) avviene mediante un processo automatizzato che richiede l'intervento umano.

La verifica della sua solvibilità viene condotta mediante un processo decisionale automatizzato (tramite un sistema informatico e senza l'intervento umano) che calcola l'indice di solvibilità tenendo conto delle informazioni (es. solleciti, insoluti, calcolo interessi, depennamenti, piani di rientro, affidi, ecc.) relative allo storico dei pagamenti o di eventuali azioni di recupero dei crediti. L'indice di solvibilità è calcolato quotidianamente considerando gli eventi dei 24 mesi precedenti.

Il sistema aziendale monitora lo stato dei pagamenti e, inibisce il perfezionamento di contratti nuovi, rinnovi contrattuali o nuove attivazioni di servizi qualora:

- rilevi la sussistenza di crediti scaduti e non saldati;
- sussistano pregiudizievoli o protesti in capo al soggetto richiedente il nuovo servizio, anche in caso di regolarità nei pagamenti relativi a forniture.

¹ Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR).

² Trattamento: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con, o senza, l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali, o a insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

³ Art. 1 commi 154 e 156 della L. 208/2015.

⁴ Sistemi di Informazione in tema di Rischio Creditizio, di puntualità nei pagamenti e dei rischi correlati

⁵ In conformità a quanto previsto dall'art. 6 bis del D. L. n. 138/2011 alla luce delle modifiche introdotte dall'art. 1 c. 84 della L. n. 124/2017.

6. A chi sono comunicati i dati personali?

I suoi dati personali possono essere messi a disposizione di:

- Società che prestano servizi informatici, social media management, marketing, archiviazione, brokeraggio, recupero crediti (elenco disponibile sul nostro sito internet), studi professionali, esercenti servizi di default, compagnie di assicurazioni, banche;
- altre Società del Gruppo A2A, Enti di ricerca, Università;
- Amministrazioni pubbliche ed Autorità (ad esempio, Agenzia delle Entrate, Acquirente Unico S.p.A., Anagrafe Tributaria, Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente);
- istituti bancari, società di servizi bancari, società di servizi di incasso, società che acquistano crediti;
- società incaricate dell'elaborazione della bolletta in Braille.

Tali soggetti agiranno a seconda dei casi come Titolari o Responsabili del trattamento.

La informiamo che potrà essere contattato telefonicamente oppure via e-mail da una società di ricerca di mercato per un'indagine sulla qualità delle risposte ai reclami o alle richieste d'informazione. L'indagine sarà svolta per conto dell'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA). A tale scopo i dati necessari saranno trattati nel rispetto del Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali.

I suoi dati non verranno diffusi (messi a disposizione di soggetti indeterminati).

7. I dati sono trasferiti in paesi terzi?

I suoi dati personali possono essere trasferiti verso un Paese terzo (extra UE) sulla base delle decisioni di adeguatezza della Commissione Europea o sulla base delle adeguate garanzie previste dalla vigente normativa.

8. Per quanto tempo i dati sono conservati?

I suoi dati saranno conservati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati o per adempiere ad obblighi di legge ed in particolare:

- i dati necessari alla gestione del contratto, comprese le registrazioni telefoniche per 10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto, dall'ultima campagna di marketing o dal momento di interruzione della prescrizione;
- le registrazioni telefoniche effettuate solo per l'analisi della qualità dei servizi al cliente per 7 giorni;
- il giudizio sintetico sulla solvibilità per 5 anni dalla cessazione del contratto/dall'ultimo adempimento legato al contratto;
- le informazioni su cui si basa il calcolo dell'indice di solvibilità per 10 anni dalla cessazione del contratto/ultimo adempimento legato al contratto.

In caso di contenzioso, tutti i tempi di conservazione sopra indicati, potranno essere estesi fino a 10 anni dalla definizione dello stesso.

I dati trattati per esclusive finalità di profilazione a scopo di marketing (non strettamente necessari alla gestione del contratto, quali i dati relativi ad interessi e passioni), saranno conservati per 48 mesi dalla raccolta/aggiornamento del dato.

9. Quali sono i diritti che può esercitare?

Lei ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento:

- la conferma che sia o meno in corso un trattamento di Suoi dati personali e, in tal caso, di ottenerne l'accesso (diritto di accesso);
 - la rettifica dei dati personali inesatti o l'integrazione dei dati personali incompleti (diritto di rettifica);
 - la cancellazione dei dati stessi se sussiste uno dei motivi previsti dal Regolamento Privacy (diritto all'oblio);
 - la limitazione del trattamento quando ricorre una delle ipotesi previste dal Regolamento Privacy (diritto di limitazione);
 - di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali da Lei forniti al Titolare e di trasmettere tali dati a un altro Titolare del trattamento (diritto alla portabilità);
 - di opporsi in qualsiasi momento al trattamento eseguito per il perseguimento di un legittimo interesse del titolare e per finalità di marketing e profilazione (diritto di opposizione);
 - di revocare l'eventuale consenso al trattamento dei Suoi dati, in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.
- Il consenso rilasciato per lo svolgimento di attività di marketing con modalità di contatto automatizzate (a titolo esemplificativo sms, mms, fax, fonie, e-mail, applicazioni web) si estende anche alle modalità di contatto tradizionali (posta cartacea o chiamata telefonica con operatore). Analogamente, l'opposizione allo svolgimento di attività di marketing con modalità di contatto automatizzate si estende anche alle modalità di contatto tradizionali. Resta salva la sua facoltà di fornire il consenso o di esercitare il diritto di opposizione in relazione ad una sola delle due modalità di esecuzione delle attività di marketing ovvero allo specifico canale di contatto.

Con riferimento alle decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, ha il diritto di richiedere l'intervento umano, di esprimere la propria opinione e di contestare la decisione.

Inoltre può opporsi alla comunicazione dei suoi dati personali all'Arera per l'indagine annuale sulla qualità delle risposte scritte ai reclami e alle richieste d'informazione.

Per esercitare i suoi diritti può inviare un messaggio alla casella di posta elettronica info@lumenergia.it o una comunicazione scritta indirizzata al Titolare del trattamento.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, qualora ritenga che il trattamento che la riguarda violi il Regolamento Privacy.

10. Da quale fonte hanno origine i dati personali?

Tutti i dati personali necessari all'esecuzione del contratto sono da lei conferiti, osservati dal Titolare, ovvero raccolti da altri soggetti (es. partner per l'esecuzione delle attività commerciali) e il mancato conferimento impedisce di dar corso al rapporto contrattuale.

Il mancato conferimento dei dati necessari all'applicazione di condizioni migliorative determina l'impossibilità di applicare dette condizioni, pur non impedendo la stipulazione del contratto.

Tutti i dati personali necessari per le sole finalità di marketing e profilazione (es. interessi e passioni) sono da lei conferiti, ovvero raccolti tramite terzi (es. società che forniscono liste) e il mancato conferimento non impedisce di dar corso al rapporto contrattuale, ma preclude la possibilità di inviarle comunicazioni di natura commerciale.

11. I dati sono sottoposti a decisioni automatizzate?

I suoi dati sono sottoposti a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato (attuato da sistemi informatici e che non richiede l'intervento umano), con le logiche sopra descritte, per la verifica della sua situazione creditizia, il calcolo dell'indice di solvibilità. In caso di esito negativo le potrebbe essere preclusa la possibilità di stipulare nuovi contratti.