

NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE (delibera ARERA 366/2018)

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale, Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI, Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800 166 654. Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome impresa: CHIURLO S.R.L. a Socio Unico

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: CHIURLO S.R.L. a Socio Unico via Adriatica 206, 33030 CAMPOFORMIDO (UD)

Codice identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata:

locale commerciale: _____

data e ora del contatto: _____

Firma del personale commerciale che l'ha contattata: _____

Scadenze ed eventuali per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione _____

Periodo di validità della proposta _____

Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI, se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.

Eventuali oneri a carico del cliente _____

Contenuto del contratto

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- prezzo del servizio;
- durata del contratto;
- modalità di utilizzo dei dati di lettura;
- modalità e tempistiche di pagamento;
- conseguenze del mancato pagamento;
- eventuali garanzie richieste;
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso;
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita.

Documenti che devono essere messi a disposizione oltre alla presente nota informativa:

- copia del contratto;
- scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti finali domestici e con esclusioni delle offerte non generalizzate di cui al comma 5.2 dell'Allegato A, deliberazione 51/2018/R/com)

Diritto di ripensamento

Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro:

- 14 giorni naturali e consecutivi dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale);
- 14 giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della copia scritta del contratto se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono);
- 14 giorni naturali e consecutivi dalla consegna della proposta sottoscritta da parte del cliente.

INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ, INDENNIZZI AUTOMATICI E RECLAMI (Delibera ARERA 164/08)

In applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas n. 164/08 e s.m.i. (di seguito TIQV) il fornitore è tenuto a rispettare i livelli generali di servizio, che prevedono di: inviare la risposta scritta di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari; inviare la risposta a richieste scritte di informazioni entro 30 giorni solari; è tenuto a rispettare i livelli specifici di servizio, che prevedono di: inviare la risposta scritta a reclami scritti entro 40 giorni solari; restituire gli importi non dovuti e già pagati dal cliente a seguito di rettifica di fatturazione entro 90 giorni solari; rettificare la doppia fatturazione e restituire gli importi non dovuti entro 20 giorni solari per importi pagati dal cliente. Nel caso in cui i livelli specifici di servizio non vengano rispettati per responsabilità del fornitore, lo stesso è tenuto a titolo di indennizzo al versamento al cliente di un importo pari a 20,00 euro. Il TIQV prevede che, se la prestazione viene eseguita oltre lo standard previsto, ma entro il doppio del tempo, l'indennizzo è di 20,00 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo, ma entro il triplo, l'indennizzo è di 40,00 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo l'indennizzo è di 60,00 euro.

Ai sensi dell'art. 14 dell'allegato A alla delibera ARERA 366/2018, il fornitore è tenuto alla corresponsione al cliente di un indennizzo automatico, nei casi previsti dalla stessa delibera ed in particolare:

- mancato rispetto di quanto previsto all'art. 11.1 lett. g punto i);
- mancato rispetto di quanto previsto agli artt. 13.1 e 13.4.

Per la violazione degli standard specifici di qualità di competenza del Distributore, il fornitore è tenuto ad accreditare al cliente finale che gli ha chiesto la prestazione per la quale il Distributore non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore.

In ogni caso e in ogni momento, il cliente può inviare al fornitore un reclamo, mediante il modulo predisposto dal fornitore. Il reclamo andrà inoltrato a CHIURLO S.R.L. a Socio Unico via Adriatica 206, 33030 CAMPOFORMIDO (UD) utilizzando l'apposito modulo reclami, richiedibile:

- tramite posta presso la sede operativa di via Adriatica 206, 33030 CAMPOFORMIDO (UD);
- tramite fax al numero 0432 096151;
- tramite posta elettronica all'indirizzo: gaseluce@chiurlo.it.

Nel rispetto delle previsioni dell'art. 40 del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno il fornitore pubblicherà sul sito www.chiurlo.it per il cliente le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità.

INFORMATIVA SUL BONUS GAS e SUL BONUS ELETTRICO

Da gennaio 2009 è attivo il cosiddetto "bonus sociale gas" (ovvero il regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di gas naturale). Tale compensazione, sotto forma di sconto applicato nella bolletta per la fornitura di gas naturale, è uno strumento introdotto dal Decreto-Legge 185/08, convertito con la Legge 2/2009, che ha l'obiettivo di sostenere le famiglie in condizione di disagio economico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua per il gas. Potranno accedere al bonus sociale tutti i clienti domestici, intestatari di una fornitura di gas naturale nel luogo di residenza con misuratore di classe non superiore a G6 e che abbiano un ISEE inferiore o uguale 7.500,00 euro. Per i nuclei familiari con almeno 4 figli a carico la soglia ISEE è innalzata a 20.000,00 euro. La compensazione è riconosciuta anche ai clienti domestici che utilizzano impianti condominiali alimentati a gas naturale. In tal caso, se non si ha un contratto diretto con un venditore di gas, il bonus potrà essere ritirato presso gli sportelli delle Poste Italiane (erogazione tramite bonifico domiciliato). L'ammontare della compensazione della spesa è differenziato per zone climatiche, per categorie d'uso del gas naturale e parametrato al numero dei componenti della famiglia. La compensazione è valida dodici mesi rinnovabili con apposita richiesta. Il bonus vale esclusivamente per le forniture di gas metano distribuito a rete (e non per il gas in bombola o per il GPL). Per accedere al bonus sociale gas il cittadino deve recarsi presso il proprio Comune di residenza o presso altro istituto da questo designato, presentando l'apposita modulistica compilata in ogni sua parte. Per compilare i moduli sono necessarie tutte le informazioni relative al cliente, alla sua residenza, al suo stato di famiglia e alle caratteristiche del contratto di fornitura di gas (reperibili sulle bollette). Oltre all'apposita modulistica, il cittadino che intende fare richiesta di ammissione al bonus sociale dovrà allegare copia dell'attestazione ISEE, unitamente alla copia del proprio documento di identità. Il bonus gas, inoltre, è cumulabile con il bonus elettrico, la riduzione sulle bollette dell'energia elettrica già introdotta in precedenza a sostegno delle famiglie in particolari condizioni di disagio economico e fisico. Per ulteriori informazioni è possibile consultare anche il sito del Ministero dello Sviluppo Economico www.sviluppoeconomico.gov.it o chiamare il numero verde 800 166 654.

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico e può essere richiesto al proprio Comune. Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Per maggiori informazioni visita il sito www.arera.it o chiama il numero verde 800 166 654.

INFORMATIVA SULL'ASSICURAZIONE DEI CLIENTI FINALI CIVILI DEL GAS DISTRIBUITO A MEZZO DEI GASDOTTI LOCALI

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas naturale o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 167/2020/R/gas dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi: (a) i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta); (b) i consumatori di gas metano per autorazione.

Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali.

Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore energia reti e ambiente al numero verde 800 166 654 o con le modalità indicate nel sito internet www.arera.it.

INFORMATIVA TRATTAMENTO DATI PERSONALI AI SENSI DEL REG. 2016/679/UE

Il fornitore, quale Titolare del trattamento, informa che i dati personali conferiti col presente modulo o raccolti anche successivamente nel corso del rapporto contrattuale sono indispensabili per 1) l'erogazione della fornitura o dei servizi richiesti e 2) per l'adempimento dei conseguenti obblighi di legge, ivi incluso l'obbligo di 3) contattare il cliente ai sensi delle Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per le stesse finalità i dati potranno essere comunicati a soggetti terzi (installatori, P.A. e Autorità competenti, banche, società di call center) verso cui la comunicazione è indispensabile per dare corso a quanto sopra. I dati forniti in sede di richiesta potranno essere utilizzati in fase preliminare all'attivazione ed alla gestione di nuovi od ulteriori contratti per 4) finalità di controllo dei rischi di credito e prevenzione delle frodi (considerando 47 e art. 22 GDPR); i) i dati personali dell'interessato, ad esclusione di quelli particolari (art. 9 GDPR) o giudiziari (art. 10 GDPR) saranno trattati per consentire controlli in modo sia manuale che automatizzato e preliminarmente alla negoziazione di Servizi/Prodotti, e ciò attraverso l'accesso a Sistemi di Informazioni Creditizie (come previsto dal D.L. 124/2017), sistemi informativi di società autorizzate e da archivi o registri pubblici. Inoltre, Chiurlo potrà utilizzare (anche in combinato con i dati di cui sopra) informazioni statistiche e dati acquisiti in relazione a rapporti contrattuali già in corso o estinti a fini di determinazione di un giudizio sintetico (score) di affidabilità creditizia del cliente. I dati sullo stato e sulla puntualità del Cliente nei pagamenti relativi a rapporti contrattuali già in corso od estinti con Chiurlo, una volta acquisiti saranno conservati e trattati per la tutela delle ragioni di credito di Chiurlo a fini di valutazione di eventuali ulteriori adesioni e/o proposte contrattuali sottoscrivibili dal Cliente; ii) il superamento di tali controlli con esito negativo comporterà l'impossibilità di effettuare la transazione; l'Interessato potrà in ogni caso esprimere la propria opinione, ottenere una spiegazione ovvero contestare la decisione motivando le proprie ragioni al servizio di Assistenza Clienti ovvero al contatto privacy@chiurlo.it. I dati personali saranno trattati con e senza l'ausilio di strumenti elettronici, anche con modalità automatizzate, nel rispetto dei principi di integrità, riservatezza e tutela dei diritti dell'interessato. I dati saranno conservati per il periodo necessario rispetto allo svolgimento del rapporto contrattuale o per il periodo previsto dalla legge e per il periodo necessario alla tutela dei diritti del Titolare derivanti dal contratto. I dati personali raccolti ai soli fini antifrode, a differenza dei dati necessari per la corretta esecuzione della prestazione richiesta, saranno immediatamente cancellati al termine delle fasi di controllo. Si informa inoltre che il Titolare, al fine di mantenere un canale comunicativo con il Cliente, sulla base di un proprio interesse legittimo (art. 6. Comma 1, lett. f GDPR) utilizzerà i dati di contatto del Cliente per inviarLe saltuariamente comunicazioni informative sulle proprie attività o iniziative commerciali del Gruppo Chiurlo, anche per attività di customer care. In ogni momento potrà comunicarci se non intende ricevere ulteriori comunicazioni, scrivendo a privacy@chiurlo.it o inviando una richiesta ai dati di contatto di Chiurlo. All'interessato sono riconosciuti i diritti di cui agli artt. 15 e ss del GDPR, in particolare per ottenere la conferma dal Titolare dell'esistenza o meno di un trattamento di dati che lo riguarda, per conoscerne l'origine, per chiedere l'accesso ai dati personali, l'aggiornamento, la rettificazione, la cancellazione, per esercitare il diritto di rifiutare il processo automatizzato, per chiedere la limitazione del trattamento dei dati personali o per manifestare l'opposizione al loro trattamento, per chiederne la portabilità. Detti articoli prevedono inoltre il diritto dell'interessato di proporre reclamo ad un'Autorità di controllo. Ai fini del loro esercizio il Titolare del trattamento è Chiurlo Srl, con sede in Campoformido (UD), Via Adriatica 206, e-mail privacy@chiurlo.it; il DPO è contattabile scrivendo a dpo@chiurlo.it. L'interessato potrà revocare in qualsiasi momento il consenso espresso in relazione alle distinte finalità sopra indicate, salvo l'impossibilità di prosecuzione dei rapporti commerciali come indicato e fermo restando il trattamento dei dati precedentemente acquisiti per l'adempimento degli obblighi fiscali e tributari derivanti dai contratti conclusi.