



NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

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 firmando il relativo MdA 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 dovrà sempre informarla della possibilità di chiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'ARERA, in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un Cliente domestico elettrico o una PMI¹⁾, Lei potrà sempre 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'ARERA. Per garantire che i Clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'ARERA 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, nonché per reperire le Delibere dell'Autorità altresì citate nelle CGF, può visitare il sito www.autorita.energia.it o chiamare il numero verde 800.166.654. Di seguito si riassumono, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

(1) Imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro.

IDENTITÀ DELL'IMPRESA E DELL'OPERATORE COMMERCIALE

Nome impresa

GEKO S.p.A.

Indirizzo / recapiti per ricevere informazioni sui corrispettivi applicati

GEKO S.p.A. - Numero Verde 800 969 821 da rete fissa nazionale - Numero (+39) 06 88 81 7638 da rete mobile e rete fissa internazionale oppure: servizioclienti@gekospa.it

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti

GEKO S.p.A. - c/o Milano Centro C.P. 204, via Cordusio, 4 - 20123 Milano oppure via fax al numero: (+39) 06 88 80 39 50

Indirizzo utile anche per l'esercizio del diritto di ripensamento (solo per Clienti domestici)

GEKO S.p.A. - c/o Milano Centro C.P. 204, via Cordusio, 4 - 20123 Milano oppure: servizioclienti@pec.gekospa.it

Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata

Data (gg/mm/aa) / / Ora del contratto (hh/mm) /

Firma del personale commerciale che l'ha contattata

SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO

Data di presunta attivazione (gg/mm/aa) / /

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
- eventuali garanzie richieste
- durata del contratto
- modalità di utilizzo dei dati di lettura
- 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
- modalità e tempistiche di pagamento
- conseguenze del mancato pagamento

DOCUMENTI CHE DEVONO ESSERE CONSEGNATI OLTRE ALLA PRESENTE NOTA INFORMATIVA

- Copia contratto
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo Clienti domestici)

DIRITTO DI RIPENSAMENTO (Solo per Clienti domestici)

Il diritto di ripensamento, (facoltà di modificare la scelta effettuata e restare nella situazione iniziale) deve essere sempre esercitato per iscritto entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto concluso al di fuori dei locali commerciali di GEKO S.p.A., mediante raccomandata con avviso di ricevimento c/o Milano Centro C.P. 204, via Cordusio, 4 - 20123 Milano o all'indirizzo di posta elettronica servizioclienti@pec.gekospa.it (solo da indirizzi PEC).

Il termine di esercizio del diritto di ripensamento decorre:

- a) nei casi di vendita tramite canale rete fisica dalla data di sottoscrizione del MdA;
- b) nei casi di vendita tramite canale web dalla data di invio anche via email da parte di GEKO S.p.A. della comunicazione di conferma della conclusione del Contratto.

INFORMATIVA SUL REGIME FISCALE APPLICABILE

Se il Cliente è titolare del diritto ad agevolazioni o esenzioni fiscali, potrà compilare e trasmettere a GEKO S.p.A. la dichiarazione sostitutiva fiscale (allegando fotocopia del documento di identità in corso di validità) e la necessaria documentazione richiesta. Il Modulo per la dichiarazione sostitutiva fiscale è disponibile sul sito www.gekospa.it. Prima della ricezione da parte di GEKO S.p.A. dei documenti necessari, le fatture per i corrispettivi dovuti ai sensi del Contratto saranno emessi con le aliquote ordinarie.

INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ, INDENNIZZI AUTOMATICI E RECLAMI

In applicazione delle previsioni del TIQV (così come definito dalle CGF), GEKO S.p.A. ("GEKO") è tenuto a rispettare gli standard specifici e generali di qualità per il servizio di vendita di gas ed energia elettrica di seguito riportati:

- Invio delle risposte alle richieste scritte di informazioni entro 30 gg. solari (nell'anno 2019 GEKO ha rispettato tale standard nel 66% dei casi);
- Invio delle risposte a reclami scritti entro 30 gg. solari (nell'anno 2019 GEKO ha rispettato tale standard nel 83% dei casi);
- Emissione del documento di rettifica di fatturazione entro 60 gg. solari ovvero entro 90 gg. in caso di Clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale (nell'anno 2019 GEKO ha rispettato tale standard nel 100% dei casi);
- Emissione del documento di rettifica di doppia fatturazione entro 20 gg. solari (nell'anno 2019 GEKO non ha ricevuto alcuna richiesta in merito a tale categoria di reclamo).

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di Qualità riportati di sopra, in occasione della prima fatturazione utile e con le modalità previste dall'ARERA, corrisponde al Cliente un indennizzo automatico Base pari a 25 euro qualora l'esecuzione della prestazione da parte dell'esercente avvenga entro un tempo doppio rispetto allo standard previsto. In caso di esecuzione della prestazione da parte dell'esercente oltre un tempo doppio rispetto allo standard previsto, l'indennizzo automatico dovuto è pari a 50 euro. In caso di esecuzione della prestazione da parte dell'esercente oltre un tempo triplo rispetto allo standard previsto, l'indennizzo automatico dovuto è pari a 75 euro.

Nell'anno 2019 GEKO ha riconosciuto n. 4 indennizzi per mancato rispetto degli standard di cui sopra, per un totale ammontare di euro 175.

Con riferimento alla fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale, la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore, GEKO è tenuta 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. Inoltre, come previsto dalla Delibera ARERA 67/2013/R/com e ss. mm. ii., in caso di sospensione della fornitura, riduzione di potenza o chiusura del punto, GEKO dovrà corrispondere al Cliente, nella prima fattura utile, un indennizzo automatico pari a:

- a) 30 Euro nel caso di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora (GEKO non risponderà invece del mancato recapito da parte del vettore postale);
- b) 20 Euro nel caso del mancato rispetto del termine ultimo di 20 giorni solari entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
- c) 20 Euro nel caso di mancato rispetto del termine massimo di 3 giorni lavorativi tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale;
- d) 20 Euro nel caso di mancato rispetto del termine minimo di giorni lavorativi che deve intercorrere tra il termine ultimo di 20 giorni entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento, e la data di richiesta all'impresa distributrice di sospensione della fornitura, riduzione di potenza.

In ogni caso e in ogni momento, il Cliente può inviare a GEKO un reclamo, anche mediante il modulo predisposto da GEKO stessa e reperibile sul sito web www.gekospa.it. Il reclamo andrà inoltrato a mezzo posta c/o Milano Centro C.P. 204, via Cordusio, 4 - 20123 Milano, oppure tramite fax al numero 06 88 80 39 50. Per i reclami relativi al servizio distribuzione e misura della fornitura di energia elettrica e del servizio distribuzione della fornitura di gas, GEKO richiede al Distributore i dati tecnici necessari ad inviare la risposta al Cliente. Per i suddetti servizi, il Cliente ha facoltà di inviare il reclamo direttamente al Distributore e in tal caso il Distributore è tenuto a rispondere al Cliente non oltre 20 (venti) giorni lavorativi. Ai sensi dell'art.40 del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno GEKO renderà disponibili al Cliente nei documenti di fatturazione le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità.



INFORMATIVA PRIVACY AI SENSI DELL'ART.13 DEL D.LGS. 196/03 ("Informativa Privacy")

GEKO S.p.A. (di seguito "GEKO") rispetta le disposizioni relative alla riservatezza dei dati personali che Le sono richiesti per utilizzare i servizi offerti. Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/03, "Codice in materia di protezione dei dati personali" (nel seguito anche "Codice Privacy"), GEKO desidera fornirle le opportune informazioni sull'utilizzo dei suoi dati personali. Per quanto non espressamente descritto dall'Informativa, troveranno applicazione le definizioni contenute nelle Condizioni Generali di Fornitura ("CGF") di GEKO.

1. - Origine dei Dati personali

I Dati personali, nonché i dati relativi all'andamento dei rapporti contrattuali relativi ai servizi di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale (i "Servizi") di GEKO (di seguito "Dati personali"), oggetto di trattamento, sono forniti dal Cliente ovvero altrimenti acquisiti attraverso la rete commerciale di GEKO ovvero da archivi di GEKO o pubblici, anche ai fini di cui al successivo art. 2, lett. d) ovvero raccolti nel corso dell'attivazione dei Servizi, nello svolgimento dell'attività economica di GEKO, nel rispetto delle disposizioni di legge.

2. - Finalità del trattamento

I Dati Personali sono raccolti e trattati per finalità connesse o strumentali all'attività di GEKO e dunque:

- per attività relative ad informative precontrattuali sollecitate dal Cliente e per ogni ulteriore attività strumentale alla sottoscrizione e/o attivazione dei Servizi;
- per l'erogazione dei Servizi di fornitura di energia, gas e/o degli altri prodotti e servizi offerti da GEKO direttamente o attraverso società controllanti, controllate e/o collegate a GEKO ovvero a quest'ultima legati da rapporti di collaborazione commerciale, compresi i servizi di supporto ed ancillari eventualmente richiesti dal Cliente; la gestione tecnica, amministrativa e contabile di reclami e contenziosi nonché per valutare l'adesione da parte di GEKO a successive proposte contrattuali sollecitate dal Cliente, nelle forme e con i limiti di cui alla successiva lett. d); l'invio di informazioni e comunicazioni di servizio; la consegna, attivazione e manutenzione dei prodotti, Servizi e/o apparati etc. acquistati o forniti in comodato d'uso; la partecipazione a programmi premio o di fedeltà di GEKO; per migliorare i Servizi ed adeguare l'offerta alle esigenze dei propri Clienti;
- per l'adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali;
- per le necessarie attività relative al monitoraggio dell'andamento delle relazioni con i propri Clienti ovvero funzionali all'eventuale cessione, da parte di GEKO a società cessionarie/terzi, dei crediti dagli stessi derivanti, nonché per il controllo dei rischi di credito e frodi connessi ai Servizi prestati. 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. Tali dati sono acquisiti attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate e sono trattati, se necessario, esclusivamente ai fini della verifica sull'affidabilità e puntualità nei pagamenti. I dati pubblici 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 di affidabilità creditizia. GEKO potrà, inoltre, trattare i dati sullo stato e sulla puntualità del Cliente nei pagamenti dei Servizi forniti anche in passato. Tali informazioni, una volta acquisite da GEKO, saranno conservate per il tempo necessario a perseguire le finalità del trattamento, salvi i diversi termini di conservazione imposti dalle leggi contabili e fiscali. Dette informazioni saranno trattate, anche mediante comunicazione a terzi ove consentito dalle leggi, oltre che per adempiere agli obblighi di cui alle anzidette leggi e per la tutela delle ragioni di credito di GEKO. Il Cliente autorizza altresì GEKO alla conservazione ed utilizzazione dei dati contabili relativi ai pagamenti per politiche premiali anche nei confronti di terzi. Per le finalità di cui al presente Paragrafo, i Suoi Dati personali potranno essere comunicati al gestore del "Sistema informazioni creditizie". Tutte le informazioni contemplate dal presente paragrafo, inclusi i Dati personali relativi all'andamento del rapporto contrattuale instaurato con GEKO ovvero del rapporto contrattuale oggetto dell'eventuale cessione a terzi da parte di GEKO dei propri crediti, potranno essere comunicati ai cessionari del credito (ivi comprese società del gruppo del cessionario), per finalità di selezione dei crediti e/o per quelle strettamente connesse alla cessione del credito, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo per le finalità legate alla fatturazione, al pagamento e alla gestione di eventuali insoluti e quindi selezione del credito e/o controllo dell'andamento dei rapporti;
- per marketing diretto, ossia per l'invio di materiale pubblicitario, di vendita diretta di comunicazione commerciale o per il compimento di ricerche di mercato o, relativa a Servizi offerti da GEKO; tale attività potrà essere eseguita mediante l'invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale e/o di inviti di partecipazione ad iniziative, eventi ed offerte volte a premiare i Clienti, effettuato attraverso canali postali e/o telefonici (a titolo esemplificativo ma non esaustivo posta cartacea e/o chiamate da operatore), ovvero mediante sistemi automatizzati di contatto (a titolo esemplificativo ma non esaustivo SMS e/o MMS, chiamate telefoniche senza l'intervento dell'operatore, e-mail, fax, applicazioni interattive), ai sensi dei commi 1 e 2 dell'art. 130 del Codice Privacy;
- per marketing indiretto, ossia per l'invio di materiale pubblicitario, di vendita diretta, di comunicazione commerciale o per il compimento di ricerche di mercato, relativa ai prodotti e/o servizi offerti da società controllanti, controllate e/o collegate a GEKO ovvero legate a quest'ultimo da contratti di collaborazione commerciale, operanti principalmente nei settori merceologici della fornitura e vendita di energia, elettricità e gas, nella generazione di fonti rinnovabili ai quali GEKO potrà comunicare/cedere i dati acquisiti; tale attività potrà essere eseguita mediante l'invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale e/o di inviti di partecipazione ad iniziative, eventi ed offerte volte a premiare i Clienti, effettuato attraverso canali postali e/o telefonici (a titolo esemplificativo ma non esaustivo posta cartacea e/o chiamate da operatore), ovvero mediante sistemi automatizzati di contatto (a titolo esemplificativo ma non esaustivo SMS e/o MMS, chiamate telefoniche senza l'intervento dell'operatore, e-mail, fax, applicazioni interattive), ai sensi dei commi 1 e 2 dell'art. 130 del Codice Privacy;
- per la rilevazione delle preferenze di consumo e l'analisi anche in forma personalizzata, automatizzata o elettronica, delle informazioni acquisite attraverso l'utilizzo dei prodotti e/o servizi utilizzati;
- Dati personali acquisiti in sede di stipula del contratto verranno infine utilizzati per le finalità di cui all'art. 1, commi 154 e 156 Legge n. 208/2015 ed in particolare ai fini dell'addebito, in fattura, delle rate relative al canone RAI o del rimborso del canone non dovuto nonché del riversamento delle somme relative al suddetto canone all'Erario. A tali fini GEKO informa il Cliente che nell'informativa privacy presente sul sito www.gekospa.it sono evidenziate le modalità attraverso le quali sarà possibile, per il Cliente, aggiornare e rettificare i propri Dati personali.

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 GEKO e/o da terzi, di cui GEKO può avvalersi per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Il trattamento dei dati sarà effettuato con l'obiettivo di perseguire le finalità di cui alla presente informativa. Nell'ambito dei servizi di assistenza telefonica, i dati dei Clienti 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 Servizi dallo stesso acquisiti. I Dati personali per le finalità di cui ai punti e), f) e g) saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia. Decorso il periodo previsto dalla legge i dati potranno in ogni caso essere trattati esclusivamente per finalità amministrative e/o per dare esecuzione agli obblighi derivanti dal quadro regolamentare e normativo pro-tempore applicabile e nel rispetto degli specifici obblighi di legge sulla conservazione dei dati.

4. - Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di Responsabili o di Incaricati

Per il perseguimento delle finalità sopra descritte, GEKO potrebbe avere necessità di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i Dati personali dei Clienti 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:

- 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 GEKO 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 per le forniture di energia elettrica, gas e/o degli altri prodotti e servizi offerti da GEKO nelle abitazioni di residenza;
- soggetti che svolgono per conto di GEKO compiti di natura tecnica o organizzativa; soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei Servizi per i Clienti; soggetti che forniscono servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica di GEKO; soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni al Cliente; soggetti che svolgono attività di assistenza ai propri Clienti (e.g. 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 GEKO anche nell'interesse dei propri Clienti e utenti; società bancarie e società emittenti le carte di credito; altri operatori del settore energia per la gestione dei relativi rapporti;
- a società esterne, anche estere, che operano nel settore della concessione dei finanziamenti incluse dilazioni di pagamento, quando consentito dalla legislazione vigente, per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e di tutela del credito, nonché soggetti operanti nell'ambito del recupero credito anche stragiudiziale (società e/o studi legali), società bancarie e/o di factoring in caso di cessione dei crediti;
- società controllanti, controllate e collegate a GEKO per finalità amministrativo-contabili di gestione e controllo;
- 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 elettrici domestici. I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate trattano i Dati personali come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o Incaricati appositamente nominati da GEKO. Tutti i dipendenti, consulenti, interinali e/o ogni altra persona fisica, ai sensi dell'art. 30 del Codice Privacy, che svolgono la propria attività sulla base delle istruzioni ricevute da GEKO sono nominati "Incaricati del trattamento".

Agli Incaricati o ai Responsabili, eventualmente designati, GEKO impartisce adeguate istruzioni operative, con particolare riferimento all'adozione delle misure minime di sicurezza, al fine di poter garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati.

5. - Natura del consenso

Il conferimento dei Dati personali da parte del Cliente è necessario per la stipulazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali, per l'adesione ai programmi premio o per adempiere ad obblighi di legge. Un eventuale rifiuto comporterebbe l'impossibilità per GEKO di attivare il Servizio richiesto in forza del Contratto concluso, di prestare al Cliente gli ulteriori servizi richiesti, di applicare le condizioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità per le forniture di energia elettrica, gas e/o degli altri prodotti e servizi offerti da GEKO nelle abitazioni di residenza ovvero di consentirgli di partecipare ai programmi premio. In relazione ai trattamenti di cui ai punti e) f) e g) dell'art. 2 della presente Informativa Privacy, il consenso al trattamento dei dati da parte del Cliente è invece facoltativo e sempre revocabile. GEKO potrà inviare al Cliente comunicazioni commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli a lui già forniti, ai sensi del comma 4 dell'art. 130 del Codice Privacy, utilizzando le coordinate di posta elettronica da lui indicate in tali occasioni, alle quali il Cliente potrà opporsi con le modalità indicate al punto 8).

6. - Ulteriori Informazioni

GEKO garantisce che la sicurezza e la riservatezza dei dati del Cliente saranno tutelate mediante adeguate misure di protezione, in base a quanto disposto dagli artt. 31 e ss. e dall'Allegato "B" del Codice Privacy, 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. Eventuali aggiornamenti della presente Informativa Privacy saranno immediatamente resi disponibili sul sito web di GEKO e attraverso i canali commerciali di GEKO.

7. - Il Titolare e i Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento è GEKO S.p.A., con sede legale in Via Ombrone, 2G - 00198 Roma. Ai fini dell'esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del Codice Privacy, è possibile inviare una comunicazione alla casella di posta servizioclienti@gekospa.it

8. - Diritti dell'interessato

Ai sensi dell'art. 7 del Codice Privacy, il Cliente ha, tra gli altri, anche il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i suoi dati e come essi vengono utilizzati, nonché di farli aggiornare, integrare, rettificare o di chiederne la cancellazione, il blocco ed opporsi al loro trattamento, se effettuato in violazione di legge. Per i trattamenti di cui ai punti e), f) e g) il Cliente potrà sempre revocare il consenso ed esercitare il diritto di opposizione al marketing diretto, in qualsiasi forma eseguito. L'opposizione, in assenza di indicazione contraria, verrà riferita tanto alle comunicazioni tradizionali quanto a quelle automatizzate.