

---

## SALUTEA2A

Il Cliente come sotto identificato, propone ad A2A Energia S.p.A. (di seguito, "A2A Energia") di concludere un contratto (di seguito, "Contratto") per l'acquisto del pacchetto "SALUTEA2A" (di seguito, "Servizio"), secondo i termini e le condizioni indicate nel presente modulo di acquisto (di seguito, "Modulo di Acquisto") e negli eventuali ulteriori allegati che costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

Il Servizio prevede per l'intestatario del contratto e i componenti del suo nucleo familiare (fino ad un massimo di sei):

- (a) accesso alla rete OneNET®, un network di strutture sanitarie convenzionate che offrono la possibilità di risparmiare fino al 65% rispetto al prezzo medio di mercato su prestazioni quali telemedicina, odontoiatria, fisioterapia, ricovero, visite specialistiche, diagnostica e ottica;
- (b) accesso a tariffe convenzionate (costi a carico del Cliente) a sei prestazioni all'anno a scelta tra consulenza medica telefonica, invio medicinali, invio di personale per assistenza infermieristica domiciliare, invio di un professionista a domicilio (medico, pediatra, fisioterapista) e organizzazione servizio di trasporto sanitario in ambulanza.

Il Servizio è erogato, per quanto previsto dal punto (a), da AON Hewitt, e, per quanto previsto dal punto (b), IMA Italia Assistance, con le modalità e alle condizioni stabilite dal Modulo di Acquisto e dalle Condizioni Generali.

---

## REQUISITI

Il Servizio è riservato ai Clienti di A2A Energia titolari di una fornitura di energia elettrica o gas a mercato libero già attiva o in fase di attivazione (in quest'ultimo caso, l'adesione al Servizio avrà efficacia solo a seguito dell'effettiva attivazione della fornitura; qualora l'attivazione non andasse a buon fine, il Servizio non verrà attivato).

Il presente Contratto integra il contratto per la suddetta fornitura di energia elettrica o gas con A2A Energia, alle disposizioni del quale, ove applicabili, si rimanda per qualsiasi fattispecie qui non direttamente disciplinata.

---

## CONDIZIONI PER TITOLARI BUNDLE

I corrispettivi indicati alla voce Prezzo Applicato sono riservati ai sottoscrittori di offerte Bundle (di seguito, "Titolari Bundle"), ossia agli intestatari di una fornitura a mercato libero con A2A Energia, già attiva o in fase di attivazione, che includa uno o più dei servizi oggetto del presente Contratto (in caso di fornitura in fase di attivazione, i corrispettivi per i Titolari Bundle verranno applicati solo in caso di effettiva attivazione della fornitura).

Il Titolare Bundle prende atto e accetta che in caso di cessazione del contratto di fornitura relativo all'offerta Bundle prima della scadenza del presente Contratto, le rate successive alla data di cessazione verranno addebitate applicando i corrispettivi indicati alla voce Prezzo Base.

---

## MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO E DURATA DEL CONTRATTO

Il Servizio sarà attivo dopo 30 giorni dall'accettazione da parte di A2A Energia dell'adesione del Cliente. Qualora, al momento dell'adesione del Cliente, la fornitura di energia elettrica o gas a mercato libero con A2A Energia intestata al Cliente non risultasse ancora attiva, il suddetto termine di 30 giorni decorrerà dalla data di attivazione della fornitura, qualora successiva all'accettazione da parte di A2A Energia dell'adesione del Cliente. A seguito dell'attivazione del Servizio, il Cliente potrà accedervi collegandosi al sito **www.onecare.aon.it**. Al primo accesso è richiesta la registrazione al portale. I dati inseriti devono coincidere con quelli comunicati in fase di sottoscrizione del servizio (nome, cognome e codice fiscale). Se le informazioni inserite sono corrette l'utente riceverà le credenziali per tutti i futuri accessi.

Tramite il portale OneCare il cliente potrà registrare e confermare la propria prenotazione in una delle strutture convenzionate della rete OneNET. La prenotazione è effettuabile anche tramite numero verde o indirizzo e-mail dedicati. È possibile consultare l'elenco delle strutture direttamente dal portale.

Le prestazioni elencate al precedente punto (b) del presente Modulo di Acquisto sono attivabili unicamente chiamando il numero verde dedicato **800.901.633** e comunicando all'operatore la prestazione desiderata.

Il Contratto ha durata 24 mesi decorrenti dalla data di attivazione del Servizio.

A2A Energia non è responsabile di eventuali disservizi nell'utilizzo del portale OneCare, dei canali di comunicazione associati e, in generale, delle prestazioni erogate da AON Hewitt e da IMA Italia Assistance, società alle quali il Cliente, dopo la registrazione, dovrà esclusivamente rivolgersi per ogni necessità di informazioni, assistenza o reclamo, avvalendosi dei contatti riportati sul sito **www.onecare.aon.it**.

A2A Energia non assume inoltre alcuna responsabilità relativamente alle prestazioni richieste dal Cliente a seguito dell'accesso al network e ai servizi convenzionati, rimanendo del tutto estranea a qualsiasi rapporto tra il Cliente e le strutture e/o i soggetti che siano stati incaricati di tali prestazioni e/o che le abbiano comunque eseguite.

---

**DATI DEL CLIENTE E DELLA FORNITURA ASSOCIATA**

Cognome e Nome:		
Codice Fiscale:		
Indirizzo mail:		
POD o PDR <sup>1</sup> :	TIPO FORNITURA <sup>1</sup> :	<input type="checkbox"/> Elettricità
Indirizzo di fornitura:		<input type="checkbox"/> Gas
Città:		
N. Fornitura <sup>1</sup> (se già Cliente A2A Energia):		
N. Contratto di fornitura eventualmente sottoscritto contestualmente all'adesione al Servizio:		

(1) Dati della fornitura selezionata dal Cliente per la rateizzazione in bolletta dei corrispettivi del Servizio.

**RIEPILOGO SERVIZI ACQUISTATI**

TIPOLOGIA DI SERVIZIO <sup>2</sup>	PREZZO APPLICATO		PREZZO BASE	
	PREZZO (IVA INCLUSA)	IMPORTO RATA MENSILE <sup>3</sup> (IVA INCLUSA)	PREZZO (IVA INCLUSA)	IMPORTO RATA MENSILE <sup>3</sup> (IVA INCLUSA)
SALUTEA2A				

(2) Le caratteristiche dei servizi sono descritte nelle Condizioni Generali di Vendita

(3) Al fine della rateizzazione in bolletta, a ciascuna fornitura con A2A Energia sono associabili un numero massimo di 2 PACCHETTI DI SERVIZI.

**FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

Il corrispettivo relativo al Servizio è suddiviso in 24 rate e verrà addebitato nelle bollette relative alla fornitura di energia elettrica o gas con A2A Energia alla quale il Cliente ha scelto di associare il pagamento. L'addebito delle rate segue la stessa periodicità di fatturazione del contratto di fornitura di cui il Cliente è intestatario, individuato dal "POD o PDR" della fornitura e dal numero fornitura/numero contratto, come indicati nella sezione Dati del Cliente nel presente Modulo di Adesione.

L'addebito delle rate non è vincolato all'effettiva registrazione sul portale [www.onecare.aon.it](http://www.onecare.aon.it) da parte del Cliente, che dovrà avvenire a cura di quest'ultimo con le modalità indicate nel precedente paragrafo "Modalità di accesso al Servizio".

In caso di morosità, il A2A Energia si riserva di sospendere l'esecuzione di eventuali richieste di prestazione dei servizi, fino alla regolarizzazione dei pagamenti.

In caso di cessazione del contratto di fornitura associato al pagamento del servizio, a seguito del passaggio a un'altra offerta a mercato libero di A2A Energia, le eventuali rate residue verranno addebitate nelle bollette relative al nuovo contratto di fornitura. In qualsiasi altro caso di cessazione del contratto di fornitura associato al pagamento del servizio, l'importo totale delle eventuali rate residue verrà addebitato, in un'unica soluzione, nella prima bolletta utile successiva o in quella di conguaglio finale, ferma restando la possibilità per il Cliente di continuare a utilizzare il servizio acquistato per il residuo periodo di durata del Contratto.

In caso di cessazione del contratto di fornitura associato al pagamento del servizio, a seguito del passaggio a un'altra offerta a mercato libero di A2A Energia diversa da un'offerta Bundle, le eventuali rate residue verranno addebitate nelle bollette relative al nuovo contratto di fornitura (in aggiunta alla rata iniziale verrà addebitata un'ulteriore rata di importo pari alla differenza tra la rata iniziale e quella calcolata sul Prezzo Base del servizio). In qualsiasi altro caso di cessazione del contratto di fornitura associato al pagamento del servizio, l'importo totale delle eventuali rate residue (calcolato sul Prezzo Base del servizio) verrà addebitato, in un'unica soluzione, nella prima bolletta utile successiva o in quella di conguaglio finale, ferma restando la possibilità per il Cliente di continuare a utilizzare il servizio acquistato per il residuo periodo di durata del Contratto.

L'eventuale mancata fruizione del Servizio non darà diritto al Cliente ad alcun rimborso o riduzione di prezzo.

**CONDIZIONI DI RECESSO E RIPENSAMENTO**

Il Cliente domestico consumatore ha la facoltà di esercitare il proprio diritto di ripensamento entro 20 giorni dall'adesione al Servizio confermata da A2A Energia, anche avvalendosi dell'apposito Modulo di Ripensamento allegato al presente documento, con comunicazione a [massmarket.aen@a2a.eu](mailto:massmarket.aen@a2a.eu).

Dichiaro di aver letto e di accettare le condizioni stabilite dal presente Modulo di Adesione e dagli eventuali ulteriori allegati, nonché di aver preso visione delle caratteristiche del Servizio.

Luogo e data

Firma

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 cod. civ. dichiaro di approvare specificatamente le clausole di cui ai seguenti paragrafi del presente Modulo di Acquisto: Modalità di accesso al servizio e durata del Contratto, Fatturazione e Pagamenti

Luogo e data  Firma

### CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Presa visione dell'informativa privacy fornita ai sensi del Regolamento UE 2016/679 autorizzo A2A Energia a:

a) inviarmi promozioni e comunicazioni commerciali di propri prodotti e servizi, ed effettuare ricerche di mercato tramite modalità di contatto automatizzate e tradizionali come descritte nell'informativa

Rilascio il consenso

Nego il consenso

b) effettuare l'analisi delle mie abitudini e scelte di consumo per ricevere offerte e promozioni sempre più in linea con le mie esigenze

Rilascio il consenso

Nego il consenso

c) inviarmi promozioni e comunicazioni commerciali di prodotti e servizi di società terze tramite modalità di contatto automatizzate e tradizionali come descritte nell'informativa

Rilascio il consenso

Nego il consenso

## MODULO DI RIPENSAMENTO

Compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto concluso a distanza o fuori dai locali commerciali di A2A Energia esercitando il diritto di ripensamento entro 20 giorni dalla conferma da parte di A2A Energia dell'accettazione dell'adesione al Servizio.

Destinatario:

A2A Energia S.p.a.  
E-mail: **massmarket.aen@a2a.eu**

Con la presente io

Notifico il recesso dal contratto relativo al servizio "Servizio alla Persona"


Sottoscritto in data


Nome del Cliente

Codice fiscale del Cliente

Indirizzo del Cliente

Numero di fornitura associato

Data  

Firma  

Allegati Obbligatori:

Carta Identità dell'intestatario dell'offerta

## CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO

Il Servizio prevede:

- (c) **accesso alla rete OneNET®** per la prenotazione di prestazioni sanitarie a tariffe convenzionate
- (d) accesso tramite numero verde dedicato a **sei prestazioni all'anno per nucleo familiare** di assistenza sanitaria telefonica e domiciliare, a scelta tra quelle indicate alla successiva sezione "B. Assistenza sanitaria telefonica e domiciliare"

Il Servizio è disponibile esclusivamente per l'intestatario della fornitura di energia elettrica o gas associata al contratto allegato e il suo nucleo familiare, previa registrazione sul portale OneCare e fino ad un massimo di sei utenze (di seguito il "Cliente", l'Assistito" o il "Beneficiario").

### A. Il network sanitario OneNET®

#### Che cos'è OneNET

OneNET è il network di strutture sanitarie indipendente da compagnie assicurative più esteso d'Italia, presente capillarmente su tutto il territorio nazionale. L'accesso alla rete permette a tutti i suoi iscritti di beneficiare di tariffe agevolate presso le migliori strutture sanitarie, accedendo alle prestazioni di medici professionisti dagli alti standard qualitativi e ai migliori prezzi di mercato.

#### Quali sono le strutture convenzionate

Ad oggi sono disponibili più di 12.000 centri convenzionati, tra cui oltre 8000 studi odontoiatrici (1 su 5 in Italia è convenzionato), 1400 centri fisioterapici, 250 case di cura e ricovero e oltre 2000 centri che effettuano prestazioni extra-ospedaliere (visite, esami di laboratorio, esami di diagnostica, etc.). Tutte le strutture e i professionisti aderenti a OneNET sono selezionati nel rispetto dei migliori standard.

#### Dove si trova l'elenco delle strutture

È possibile verificare da subito i centri convenzionati con geolocalizzazione nell'area di interesse, anche prima della registrazione, direttamente dalla pagina [www.onecare.aon.it/map](http://www.onecare.aon.it/map). Nel caso in cui un iscritto voglia richiedere il convenzionamento del proprio dentista o di un centro sanitario di fiducia, non ancora convenzionati, è possibile inviare una mail con i dettagli a [convenzioni@aon.it](mailto:convenzioni@aon.it). Gli operatori si attiveranno subito con la struttura per proporre il convenzionamento.

#### Quali saranno le tariffe

Per odontoiatria e fisioterapia tutti i centri OneNET applicano un tariffario unico a livello nazionale con tariffe fortemente agevolate. Tutti gli altri centri applicano una scontistica pre-concordata rispetto ai loro normali listini, i prezzi delle singole prestazioni sono disponibili sul portale dopo aver effettuato la procedura di registrazione. In caso di dubbi sulla selezione delle prestazioni o sulle tariffe applicate è sempre possibile contattare il Customer Care, per ogni necessità.

#### A chi possono essere rivolte ulteriori domande sul servizio

Il Customer Care Aon è disponibile telefonicamente **dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 18.00**, al numero verde **800.901.633**. Ogni tipo di informazione può essere richiesta anche inviando una mail a [rete.onecare@aon.it](mailto:rete.onecare@aon.it).

Il servizio di Customer Care è erogato in Italia ed è gestito internamente da Aon.

#### Come accedere al servizio

Il Cliente potrà accedere al servizio collegandosi al sito [www.onecare.aon.it](http://www.onecare.aon.it). Al primo accesso è richiesta la registrazione al portale. I dati inseriti devono coincidere con quelli comunicati in fase di sottoscrizione del Servizio. Se le informazioni inserite sono corrette il Cliente riceverà le credenziali per tutti i futuri accessi.

Tramite il portale OneCare il Cliente potrà registrare e confermare la propria prenotazione in una delle strutture convenzionate della rete OneNET. È possibile consultare l'elenco delle strutture direttamente dal portale. Sono inoltre inclusi, senza alcuna limitazione di utilizzo, i familiari del cliente (intesi come coniuge o convivente, figli e genitori) che possono essere registrati al servizio tramite una semplice procedura di inserimento direttamente dal portale OneCARE.

#### Come effettuare una prenotazione

L'accesso alle tariffe agevolate è possibile attraverso le seguenti modalità:

##### I. Selezione da portale OneCare

Una volta effettuato l'accesso al portale [www.onecare.aon.it](http://www.onecare.aon.it), cliccando sul box "Prenota una prestazione medica" è possibile avviare la ricerca della struttura convenzionata e della prestazione richiesta. In funzione dei dati inseriti (località, assistito e prestazione) l'assistito potrà selezionare la struttura, il medico e la data per la prestazione (da concordare preventivamente con il centro). Una comunicazione automatica verrà inviata contestualmente all'assistito ed alla struttura per conferma del buon esito.

##### II. Chiamata diretta a Customer Care o indirizzo e-mail dedicato

Dopo aver effettuato la ricerca della struttura convenzionata del network tramite portale all'indirizzo [www.onecare.aon.it/map](http://www.onecare.aon.it/map), il Cliente potrà contattare il numero verde dedicato 800.901.633 o inviare una mail all'indirizzo [rete.onecare@aon.it](mailto:rete.onecare@aon.it) indicando:

- Nome, Cognome, Codice Fiscale
- Struttura scelta, prestazione e data di prenotazione concordati con il centro convenzionato

Gli operatori OneNET si occuperanno della procedura di inserimento a sistema della prenotazione e forniranno un riscontro entro due giorni lavorativi.

#### INFORMAZIONI RELATIVE AD AON HEWITT

AON è il gruppo leader in ambito di risk management, intermediazione assicurativa e riassicurativa, servizi per le risorse umane e soluzioni in outsourcing. Da anni N° 1 nel mondo dei Benefits e servizi di Health & Welfare Administration.

### B. Assistenza sanitaria telefonica e domiciliare

#### Consulenza Medica Telefonica

Qualora l'Assistito necessiti di valutare il proprio stato di salute, potrà contattare 24 ore su 24 i medici della Struttura Organizzativa<sup>(1)</sup> e chiedere un consulto telefonico. Il medico effettua la diagnosi telefonicamente offrendo un consulto medico, poiché si tratta di consulenza medica telefonica non potranno essere rilasciate prescrizioni di medicinali al seguito della visita.

#### Accesso al network di IMA Italia Assistance

IMA Italia Assistance provvederà al reperimento e alla segnalazione delle seguenti figure professionali o all'organizzazione delle prestazioni sotto riportate. La prestazione della figura professionale o dell'erogazione della prestazione verrà pagata direttamente dall'assistito a tariffa convenzionata. Il servizio è operante dalle ore 9.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi infrasettimanali, chiamando il numero verde dedicato **800.901.633**. Tramite numero verde l'utilizzatore del servizio potrà richiedere informazioni sui medici convenzionati - al pubblico non verranno rilasciati gli elenchi dei professionisti convenzionati.

##### I. Invio medicinali

Qualora l'Assistito, necessiti di medicinali regolarmente prescritti da un medico, introvabili sul posto e purché commercializzati in Italia, la Struttura Organizzativa provvederà a reperirli ed a inviarli con il mezzo più rapido e nel rispetto delle norme locali che

## CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO

regolano il trasporto dei medicinali. La Struttura Organizzativa terrà a suo carico le spese relative al reperimento dei medicinali, mentre il costo della spedizione e degli stessi resta a carico dell'Assistito. In alternativa la Struttura Organizzativa potrà fornire il nominativo di un medicinale equivalente di fabbricazione locale.

### *II. Invio personale Infermieristico a domicilio*

Qualora a seguito di infortunio e/o malattia, l'Assistito, necessiti di essere assistito da personale specializzato (infermieristico o assistenziale), la Struttura Organizzativa provvederà alla loro ricerca. La disponibilità del personale specializzato è garantita 24h24 ed i relativi costi restano a carico dell'Assistito. La prestazione viene fornita con un preavviso di 24 ore.

### *III. Invio di un medico in Italia*

Qualora a seguito di infortunio o malattia e successivamente ad una Consulenza medica, l'Assistito necessiti di un medico e non riesca a reperirlo, la Struttura Organizzativa, accertata la necessità della prestazione, provvederà ad inviare, a spese del richiedente (Beneficiario o componenti del suo nucleo familiare) uno dei medici convenzionati. In caso di impossibilità da parte di uno dei medici convenzionati ad intervenire personalmente, la Struttura Organizzativa organizzerà il trasferimento in autoambulanza nel centro medico idoneo più vicino sempre a spese del richiedente (Beneficiario o componenti del suo nucleo familiare). La prestazione viene fornita dalle ore 20 alle ore 8 nei giorni feriali o 24 ore su 24 nei giorni festivi.

### *IV. Invio di un pediatra in Italia*

Qualora a seguito di infortunio o malattia e successivamente ad una Consulenza medica, l'Assistito necessiti di un pediatra e non riesca a reperirlo, la Struttura Organizzativa, accertata la necessità della prestazione, provvederà ad inviare, a spese del richiedente (Beneficiario o componenti del suo nucleo familiare), uno dei pediatri convenzionati. In caso di impossibilità da parte di uno dei pediatri convenzionati ad intervenire personalmente, la Struttura Organizzativa invierà un medico generico o organizzerà il trasferimento in autoambulanza nel centro medico idoneo più vicino sempre a spese del richiedente (Beneficiario o componenti del suo nucleo familiare). La prestazione viene fornita dalle ore 20 alle ore 8 nei giorni feriali o 24 ore su 24 nei giorni festivi, per un massimo di 3 volte per anno assicurativo.

### *V. Ambulanza per trasporto in ospedale in Italia, eccetto trasporto primario di urgenza*

Qualora l'Assistito a seguito di infortunio o malattia, necessiti di un trasporto in ambulanza per un ricovero, dal luogo in cui si trova in Italia fino ad un centro ospedaliero più vicino, la Struttura Organizzativa provvederà, su richiesta dell'Assistito, ad inviare l'ambulanza a spese del richiedente (Beneficiario o componenti del suo nucleo familiare).

### *VI. Rientro alla residenza a seguito dimissione ospedaliera*

Qualora l'Assistito, dimesso dopo un ricovero presso in un Istituto di Cura avvenuto per infortunio o malattia, sia impossibilitato a rientrare alla propria residenza con il mezzo inizialmente previsto, la Struttura Organizzativa, tramite i propri medici e d'intesa con i medici curanti, definirà le modalità del rientro a spese del richiedente (Beneficiario o componenti del suo nucleo familiare) per l'organizzazione del trasferimento del convalescente alla sua residenza con il mezzo più idoneo: ambulanza o taxi.

### *VII. Assistenza infermieristica post-ricovero a domicilio*

Qualora l'Assistito non autosufficiente, in conseguenza di malattia o di infortunio che abbia dato luogo a ricovero in Istituto di Cura di durata superiore a cinque giorni, necessiti di assistenza infermieristica, la Struttura Organizzativa, previo accertamento dell'effettiva necessità secondo il parere del medico IMA, al fine di consentire la continuazione di terapie domiciliari dopo le dimissioni dall'istituto di cura, provvederà a fornire un'assistenza infermieristica specializzata a spese del richiedente (Beneficiario o componenti del suo nucleo familiare), esclusivamente nell'arco

delle prime due settimane di convalescenza. Il Beneficiario dovrà comunicare alla Struttura Organizzativa la propria necessità di usufruire della prestazione due giorni prima della data di dimissioni dall'Istituto di Cura e inviare alla Struttura Organizzativa il certificato di dimissioni dall'Istituto di Cura.

### *VIII. Assistenza fisioterapica post-ricovero a domicilio*

In alternativa alla prestazione "Assistenza Infermieristica post-ricovero", qualora l'Assistito, in conseguenza di malattia o di infortunio che abbia dato luogo a ricovero in Istituto di Cura di durata superiore a cinque giorni, necessiti di assistenza fisioterapica, la Struttura Organizzativa, previo accertamento dell'effettiva necessità secondo il parere del medico IMA, al fine di consentire la continuazione di terapie domiciliari dopo le dimissioni dall'istituto di cura, provvederà a fornire un'assistenza fisioterapica specializzata a spese del richiedente (Beneficiario o componenti del suo nucleo familiare), esclusivamente nell'arco delle prime due settimane di convalescenza. La prestazione viene fornita dalle ore 8 alle ore 18, dal lunedì al venerdì. L'Assistito dovrà comunicare alla Struttura Organizzativa la propria necessità di usufruire della prestazione due giorni prima della data di dimissioni dall'Istituto di Cura e inviare alla Struttura Organizzativa il certificato di dimissioni dall'Istituto di Cura.

### **INFORMAZIONI RELATIVE A IMA ITALIA ASSISTANCE**

IMA Italia Assistance è la filiale italiana del Gruppo francese Inter Mutuelles Assistance, una grande realtà internazionale nel panorama delle società di Assistenza, con oltre 2,2 milioni di assistenze all'anno.

<sup>(1)</sup> Centrale operativa di Ima Italia, dislocata interamente presso Sesto San Giovanni aperta 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno.

## CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO

### INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016<sup>1</sup> (di seguito "Regolamento Privacy"), Le forniamo le seguenti informazioni in merito al trattamento<sup>2</sup> dei Suoi dati personali

#### 1. Chi tratta i dati personali?

Titolare del trattamento dei dati personali è A2A Energia S.p.A. con sede legale a Milano in Corso di Porta Vittoria 4, iscritta nel Registro delle Imprese di Milano col seguente numero di codice fiscale e Partita IVA 12883420155, R.E.A. Milano n.1592687.

#### 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](mailto: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.
Convertire, per Sua scelta, una nota di credito in buoni spesa.	L'esecuzione del contratto ed il legittimo interesse del titolare.
Migliorare i servizi erogati, analizzarne la qualità e verificarne il livello di gradimento anche tramite chiamate registrate.	
Analizzare la sua solvibilità e valutare il suo merito creditizio (anche per la prevenzione delle frodi).	La conclusione, l'esecuzione di un contratto o il legittimo interesse del titolare.
Cedere a terzi eventuali crediti.	Il legittimo interesse del Titolare.
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.	
Utilizzare i dati relativi a suoi interessi, passioni, stili di vita per avere maggiore conoscenza della sua persona al fine di migliorare e rendere sempre più personalizzata la sua esperienza di servizio nel corso del suo rapporto contrattuale	
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.	
Svolgere attività di manutenzione ed implementazione dei sistemi informatici.	L'esecuzione del contratto.
Addebitarle in bolletta il canone di abbonamento Rai <sup>3</sup> .	L'adempimento ad un obbligo di legge.
Difendere un diritto in sede giudiziaria e prevenire le frodi	Il legittimo interesse del Titolare alla difesa e alla prevenzione dalle frodi
Comunicazioni di dati alle Autorità.	L'adempimento ad un obbligo di legge.
Rilevare la posizione del suo dispositivo per veicolare specifiche promozioni e informazioni (ad es. indicarle lo Store del Titolare più vicino a lei)	Il consenso da lei liberamente espresso.

#### 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.

<sup>1</sup> Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR).

<sup>2</sup> 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.

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

## CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO

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.);
- SIRC<sup>4</sup> (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)<sup>5</sup>.

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 sintetiche, 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.

A2A Energia riceve i giudizi sintetici dal fornitore effettua le valutazioni finali del rischio e del merito creditizio nel 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, indirizzo postale);
- eventuali dati relativi a interessi, passioni e stili di vita
- dati relativi alla fornitura (es. tipologia fornitura, POD, coordinate geografiche del punto di fornitura, consumi);
- dati relativi alla geolocalizzazione (es. tramite APP)
- 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 ricavabili da sue specifiche richieste (es. bolletta braille)

### 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.

Nel periodo di vigenza della normativa in materia, 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, e-mail PEC, SMS, MMS, applicazioni web e telefonate senza operatore. Fermo quanto indicato nel paragrafo 8, i suoi dati personali potranno essere trattati per le sopra citate attività di marketing, previo suo apposito consenso, fino a 24 mesi dalla cessazione del contratto (se cliente) ovvero fino a 24 mesi dalla raccolta dei dati stessi (se prospect, ovvero potenziali clienti). 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. Fermo quanto indicato nel paragrafo 8, i suoi dati personali potranno essere trattati per finalità di profilazione anche a livello commerciale, previo suo apposito consenso, fino a 48 mesi dalla raccolta dei dati stessi. Il consenso da lei eventualmente rilasciato in relazione alla geolocalizzazione del suo dispositivo (per es. tramite l'APP del Titolare) consentirà ad A2A Energia di effettuare tale trattamento fino a 24 mesi dalla cessazione del contratto (se cliente) ovvero fino a 24

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

<sup>5</sup> 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.



## CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO

mesi dalla raccolta del consenso stesso (se prospect, ovvero potenziali clienti). 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.

### 6. A chi sono comunicati i dati personali?

I suoi dati personali possono essere messi a disposizione di:

- Aon Hewitt Risk & Consulting S.r.l.
- soggetti incaricati dell'esecuzione di attività connesse e strumentali ai trattamenti quali società di gestione dei rischi, dei programmi assicurativi, servizi informatici, società di servizi social media management, società di marketing;
- 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 saranno trattati all'interno dello Spazio Economico Europeo ("SEE"). Qualora si rendesse necessario in via eccezionale il trasferimento dei suoi dati personali al di fuori dello SEE, tale trasferimento avverrà sulla base di una decisione di adeguatezza della Commissione Europea, se applicabile, o in presenza delle adeguate garanzie richieste dal Regolamento Privacy.

### 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; pertanto, ferme le tempistiche di utilizzo dei dati indicate al punto 5, verranno applicate le seguenti tempistiche di conservazione:

Trattamento	Periodo di Conservazione
I dati necessari alla gestione del contratto, comprese le registrazioni telefoniche e le informazioni su cui si basa il calcolo dell'indice di solvibilità	10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione
I dati necessari alle richieste formulate dai prospect (ovvero potenziali clienti)	5 anni dalla formulazione della richiesta per eventuali richieste da parte delle competenti Autorità e/o degli interessati
Le registrazioni telefoniche effettuate solo per l'analisi della qualità dei servizi al cliente	7 giorni
il giudizio sintetico sulla solvibilità	5 anni dalla cessazione del contratto/dall'ultimo adempimento legato al contratto
Dati di interessi, passioni e stili di vita	Fino cessazione/ultimo adempimento legato al contratto
Dati relativi alla geolocalizzazione (es. tramite APP)	24 mesi dal conferimento del dato

In caso di contenzioso, tutti i tempi di conservazione sopra indicati, ad eccezione dei dati di interessi, passioni e stili di vita, potranno essere estesi fino a 10 anni dalla definizione dello stesso.

## CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO

### 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, profilazione e geolocalizzazione (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, e-mail pec, 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 [privacy@a2aenergia.eu](mailto:privacy@a2aenergia.eu) 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.

Fermo quanto sopra indicato, i dati relativi alla geolocalizzazione sono raccolti mediante il Suo dispositivo, previa abilitazione da parte sua della relativa funzionalità.

### 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.