

SERVIZIO ALLA PERSONA - CONDIZIONI GENERALI

Il Servizio prevede:

- (a) **accesso alla rete OneNET®** per la prenotazione di prestazioni sanitarie a tariffe convenzionate
- (b) accesso tramite numero verde dedicato a **due prestazioni all'anno** 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, previa registrazione sul portale OneCare (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. 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. 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.

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. 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.

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, 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, il Cliente potrà contattare il numero verde dedicato 800.901.633 o inviare una mail all'indirizzo 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⁽¹⁾ 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 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.

SERVIZIO ALLA PERSONA - CONDIZIONI GENERALI

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.

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.

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

SERVIZIO ALLA PERSONA - CONDIZIONI GENERALI

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento e alla libera circolazione dei dati personali (di seguito "Regolamento Privacy"), Le forniamo le seguenti informazioni in merito ai trattamenti che La riguardano.

1) Titolare del trattamento

Titolare del trattamento dei dati personali (nel seguito il "Titolare") è A2A Energia SpA con sede a Milano in Corso di Porta Vittoria 4.

2) Responsabile della protezione dei dati personali

Il Titolare del trattamento ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD) che può essere contattato al seguente indirizzo di posta elettronica: dpo.privacy@a2a.eu, indicando la Società del Gruppo A2A (Titolare del trattamento) destinataria della richiesta per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei Suoi diritti.

3) Finalità e base giuridica del trattamento

Il Titolare svolge il trattamento dei Suoi dati personali per:

- gestire la Sua richiesta di attivazione del servizio oggetto del contratto;
- eseguire eventuali attività di test dei sistemi informatici;
- invio, mediante e-mail e posta cartacea, di informazioni promozionali relative ai propri prodotti e servizi analoghi a quelli già prestati (soft spam).

Previo Suo specifico consenso, il Titolare può trattare i Suoi dati personali per lo svolgimento di:

- attività di profilazione a scopo di marketing (analisi delle abitudini e delle scelte di consumo);
- attività di marketing (elaborazione di studi e ricerche di mercato, invio di materiale pubblicitario, vendita o collocamento di prodotti e servizi, invio di informazioni commerciali) su prodotti e servizi propri, di società del Gruppo A2A o di società terze.

Il Trattamento dei dati può avere come base giuridica:

- l'esecuzione di un contratto;
- il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare (comunicazione dati personali all'interno del gruppo imprenditoriale a fini amministrativi interni, attività di marketing rientranti nell'ambito del soft spam, eventuale difesa di un diritto in sede giudiziaria, prevenzione delle frodi);
- l'eventuale adempimento di un obbligo di legge al quale è soggetto il Titolare (es. comunicazioni di dati alle Autorità);
- il consenso specifico da Lei liberamente espresso (es. per attività di profilazione e marketing).

4) Categorie di dati personali

I dati personali trattati dal Titolare includono, a titolo esemplificativo:

- 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);
- dati di profilazione e marketing (es. interessi e passioni);
- altri dati riconducibili alle categorie sopra indicate.

5) Destinatari dei dati personali

I dati personali raccolti potranno essere comunicati a soggetti che agiranno a seconda dei casi come autonomi Titolari o Responsabili del trattamento, per le finalità di cui sopra, in adempimento ad obblighi di legge, regolamentari e/o derivanti dalla normativa comunitaria o perché titolari di un legittimo interesse.

I Suoi dati personali potranno essere comunicati a:

- 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;
- Amministrazioni pubbliche, Autorità e altri soggetti in assolvimento di obblighi di legge.

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

6) Trasferimento dei dati in paesi terzi

Il Titolare si riserva di trasferire i dati personali dell'interessato verso un Paese terzo sulla base delle decisioni di adeguatezza della Commissione Europea ovvero sulla base delle adeguate garanzie previste dalla vigente normativa.

7) Periodo di conservazione dei dati personali

I Suoi dati verranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per le quali essi sono trattati o per l'adempimento ad obblighi di legge.

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. 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.

8) Modalità di trattamento

Il trattamento sarà effettuato dal personale autorizzato che abbia necessità di averne conoscenza 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 rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa.

SERVIZIO ALLA PERSONA - CONDIZIONI GENERALI

Previo Suo specifico consenso, le attività di marketing potranno 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, fax e telefonate senza operatore.

9) Diritti dell'interessato

Lei ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento:

- la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei 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 (diritto all'oblio);
- la limitazione del trattamento quando ricorre una delle ipotesi previste dal Regolamento (diritto di limitazione);
- di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali 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 (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, fonia, 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.

Per esercitare i Suoi diritti potrà inviare richiesta scritta al Titolare del trattamento o al Responsabile della Protezione dei Dati, indicando la Società del Gruppo A2A destinataria della richiesta.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, Lei ha il diritto di proporre reclamo a un'Autorità di controllo, qualora ritenga che il trattamento che La riguarda violi il Regolamento Privacy.

10) Origine dei dati personali e conseguenze del mancato conferimento

Tutti i dati personali da Lei conferiti, osservati dal Titolare, ovvero legittimamente raccolti da altri soggetti, sono strettamente funzionali alle finalità sopra descritte e pertanto la mancata raccolta preclude l'attivazione del servizio.

Il mancato consenso al trattamento dei Suoi dati e recapiti per le finalità di profilazione e marketing non impedisce comunque l'attivazione del servizio.

11) Processi decisionali automatizzati

I dati non saranno sottoposti a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che producano effetti giuridici che riguardano l'interessato o che incidano in modo analogo significativamente sulla sua persona.