



Allegato C - Informativa per il Cliente Finale

(ai sensi della normativa e della regolazione vigenti)

Informativa ai sensi del Codice di Consumo e relativa all'esercizio del diritto di ripensamento.

Della decisione di recedere dal presente contratto trasmessa con le seguenti modalità alternative:

- Via posta a: Piazza Addolorata, 2 15011 Acqui Terme (AL)

- Via mail a: info@collinocommercio.com

- Via pec a: info@pec.collinocommercio.com

A tal fine si può anche utilizzare il modulo già predisposto allegato al presente contratto o scaricabile dal sito www.collinocommercio.com o fornito a richiesta dall'assistenza clienti. Per rispettare il termine è sufficiente che il Cliente invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di ripensamento prima della scadenza del periodo sopra menzionato. Qualora il Cliente abbia richiesto di iniziare la prestazione di servizi o di fornitura di energia elettrica durante il periodo di ripensamento, sarà tenuto a corrispondere al Fornitore un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui il Fornitore ha avuto notizia del ripensamento. La richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine di ripensamento non comporterà l'avvio della fornitura nel periodo previsto per il ripensamento ma potrà comportare un anticipo della fornitura con il nuovo fornitore. Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento la fornitura sarà comunque garantita o dal Fornitore, o dal fornitore precedente o ancora dall'esercente il servizio di maggior tutela. Informativa sul bonus sociale sulla fornitura di energia elettrica 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 elettrico 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 n° verde 800.166.654. Consegna del Contratto Nel caso di qualsiasi contratto a distanza, il Fornitore fornisce al Cliente la conferma del Contratto concluso su mezzo durevole, comprendente tutte le informazioni previste dal Codice di condotta commerciale e riepilogate della Nota Informativa a fianco, a meno che non abbia già provveduto a fornirle al Cliente stesso su un mezzo durevole prima della conclusione del Contratto a distanza. Al momento della conclusione del Contratto di fornitura o al più tardi entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto e comunque, in ogni caso prima dell'attivazione della fornitura, se questa è avvenuta mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentono la trasmissione immediata del documento, il Fornitore trasmette o consegna al Cliente in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro supporto durevole una copia integrale del Contratto. Collino ha predisposto, in ottemperanza alla normativa a tutela dei diritti dei consumatori e del proprio Codice Etico, un servizio di assistenza che opera su diversi canali di comunicazione garantendo i più alti standard di qualità e la gestione delle pratiche e delle richieste.

Assistenza Online

Per tutte le necessità dei propri clienti, Collino ha previsto un servizio di assistenza dedicato telefonico e digitale attraverso l'Area Riservata. Dalla propria Area Riservata, accessibile tramite riconoscimento con password all'indirizzo www.collinocommercio.com il Cliente può controllare i dati della sua fornitura, contattare l'assistenza, monitorare i consumi, controllare le bollette e gestire tutte le offerte e i servizi che ha attivato.

www.collinocommercio.com

Servizio Clienti : 0144 322147

Modulo di ripensamento solo per clienti domestici o condomini con uso domestico

<p>Modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento (compilare e restituire il presente modulo esclusivamente se si vuole esercitare il diritto di ripensamento entro i termini previsti) Con la presente notifico il recesso per ripensamento dal mio contratto di fornitura di Energia Elettrica e/o Gas Naturale del _____</p> <p>Proposta di Fornitura n. _____</p> <p>Nome _____</p> <p>Cognome _____</p> <p>Indirizzo di Residenza: via _____</p> <p>civico _____ CAP _____</p> <p>Comune _____</p> <p>Provincia _____</p> <p>Codice Fiscale _____</p> <p>Data _____</p> <p>Luogo _____</p> <p>Firma per esteso del Cliente _____</p>	<p>Società di Vendita Collino Commercio S.p.A. Sede legale: Piazza Addolorata, 2 Acqui Terme (AL) C.F. e P.IVA n. 01975030063</p>
--	---

Allegato E – Standard specifici/generali di qualità, indennizzi automatici

Indennizzi Automatici da corrispondere al cliente in caso di sospensione della fornitura o di riduzione di potenza al 15%	Standard da rispettare	Indennizzo previsto
Nonostante il mancato invio della costituzione in mora	-	30 euro
Nonostante il mancato rispetto del termine ultimo per provvedere al pagamento indicato nella costituzione in mora	- 25 gg solari per la riduzione di potenza al 15% - 40 gg solari per la sospensione	20 euro
nonostante il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, qualora il venditore non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata	3 gg lavorativi	20 euro
nonostante il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura (indicata dalla costituzione in mora)	3 gg lavorativi	20 euro
MANCATO RISPETTO DEL TEMPO DI EMISSIONE DELLA FATTURA DI CHIUSURA		
Indicatore	Indennizzo previsto	
Per un ritardo fino a 10 gg oltre lo standard	4 euro	
Ogni 10 gg per ritardi fino a 90 gg oltre lo standard	4 euro + 2 euro ogni 10 gg di ritardo	
Per ritardi pari o superiori a 90 gg solari	4 euro + 2 euro ogni 10 gg di ritardo fino ad un massimo di 22 euro	
STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE		
Indicatore	Standard specifico	
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 gg solari	
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 gg solari (90 gg solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)	
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	20 giorni solari	
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 gg solari	95%	
STANDARD DA RISPETTARE IN TEMA DI FATTURAZIONE		
Indicatore	Standard specifico	
Tempo di emissione della fattura elettronica di periodo	Entro 45 gg solari dall'ultimo gg di consumo addebitato nella fattura	
Tempo di emissione della fattura elettronica di chiusura	Entro 6 settimane meno 2 gg solari	
Tempo di emissione della fattura cartacea di chiusura	Entro 6 settimane meno 8 gg solari	
Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi	<=50%	
STANDARD GENERALE DI QUALITA' DEI CALL CENTER		
Indicatore	Standard generale	
Accessibilità al servizio	AS>=95%	
Tempo medio di attesa	TMA<=180s	
Livello di servizio	LS>=85%	



MODULO RECLAMI PER FATTURAZIONE DI IMPORTI ANOMALI

Il/la sottoscritto/a

Nome e Cognome / Ragione Sociale* _____

Indirizzo di fornitura*: via _____ n. _____ Comune _____ Prov. _____ CAP _____

Indirizzo postale*: via _____ n. _____ Comune _____ Prov. _____ CAP _____

(compilare solo se diverso dall'indirizzo di fornitura)

Telefono _____ Fax _____ E-mail* _____

Codice Servizio/Cliente* _____ PDR/POD* _____

(se non disponibile Codice PDR/POD)

Tipologia Servizio*: Gas Naturale Energia Elettrica Entrambi

Tipologia Cliente: Gas Naturale bassa pressione (BP) Energia Elettrica bassa tensione (BT) domestico
 Energia Elettrica bassa tensione (BT) non domestico Energia Elettrica Media Tensione (MT)

Inserire i dati dell'intestatario della bolletta

Nel fornire i dati sopra riportati, il sottoscritto ne autorizza il trattamento ai sensi del REGOLAMENTO UE 2016/679/(GPDR).

Descrizione fatti contestati*:

Data Autolettura* ____/____/____ Autolettura energia elettrica* _____ F1 _____ F2 _____ F3 _____

Data Autolettura* ____/____/____ Autolettura energia gas* _____

(Da compiersi solo con riferimento al servizio cui è relativo il reclamo)

_____, ____/____/____

luogo, data

Firma del Cliente

Come presentare il reclamo per fatturazione di importi anomali

Per presentare una segnalazione è sufficiente compilare il modulo e consegnarlo ai nostri sportelli o inviarlo in forma cartacea a Collino Commercio S.p.A., Piazza Addolorata, 2 15011 Acqui Terme (AL) oppure inviarlo al nostro indirizzo e-mail info@collinocommercio.com o via Pec info@pec.collinocommercio.com

Da compilarsi a cura di Collino Commercio S.p.A.

Classificazione della segnalazione:

Reclamo Richiesta di informazione Codice operatore Codice Segnalazione

Ricevuto il _____

Da compilarsi a cura del Cliente

ARGOMENTO (1° LIVELLO)	SUB ARGOMENTO (2° LIVELLO)
<input type="checkbox"/> Contratti Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.	Recesso
	Volture e subentri
	Modifiche unilaterali
	Altro
<input type="checkbox"/> Morosità e sospensione Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).	Morosità
	Sospensione e riattivazione
	Cmor (corrispettivo morosità pregresse)
	Recesso
<input type="checkbox"/> Mercato Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.	Presunti contratti non richiesti
	Cambio fornitore
	Condizioni economiche nuovi contratti
	Doppia fatturazione
<input type="checkbox"/> Fatturazione Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.	Altro
	Autolettura (uso della)
	Ricalcoli
	Consumi stimati errati
	Periodicità e fattura di chiusura
	Pagamenti e rimborsi
<input type="checkbox"/> Misura Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento.	Importi per consumi risalenti a più di due anni
	Altro
	Cambio misuratore
	Verifica e ricostruzioni
<input type="checkbox"/> Connessioni, lavori e qualità tecnica Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.	Mancate letture
	Altro
	Preventivi / attivazioni / lavori (tempi e costi)
	Continuità
	Valori della tensione/pressione
<input type="checkbox"/> Bonus sociale Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	Sicurezza
	Altro
	Validazioni
	Cessazioni
	Erogazioni
	Altro

<input type="checkbox"/> Qualità commerciale Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione	Servizi clienti (call center, sportelli, altri servizi)
	Erogazioni
	Altro
<input type="checkbox"/> Altro Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/ non competenza	



INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (di seguito "GDPR") relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Gentile Cliente,

la Società **Collino Commercio S.p.A.** con sede in Acqui Terme (AL), alla Piazza Addolorata, n. 2, CAP 15011, in qualità di Titolare del trattamento (di seguito, il "**Titolare**" o "**Collino**", La informa che i dati personali acquisiti con riferimento ai rapporti instaurati, formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata.

Il Titolare del trattamento è contattabile ai seguenti indirizzi:

- via posta: Piazza Addolorata, 2 15011 Acqui Terme (AL)
- via email: info@collinocommercio.com

Collino Commercio ha nominato un Responsabile della protezione dei dati (c.d. Data Protection Officer) contattabile al seguente indirizzo e-mail DPO@collinocommercio.com

1. Oggetto del trattamento

Il Titolare può trattare i seguenti dati personali comuni anagrafici ed identificativi tra cui nome, cognome, codice fiscale, e-mail, residenza, numero telefonico, iban da Lei comunicati per le finalità di cui al punto 2.

Non vengono trattati dati particolari ex art. 9 GDPR.

2. Finalità e basi del trattamento

Il trattamento dei dati personali è finalizzato a:

1. concludere contratti per la fornitura di beni o servizi, adempiere agli obblighi precontrattuali, contrattuali e fiscali derivanti dal contratto, nonché fornire attività di assistenza clienti;
2. previo specifico consenso del Cliente, con riferimento ai prodotti e servizi della Società, con ricorso a strumenti tradizionali di contatto (quali telefonate tramite operatore, posta cartacea) e/o con ricorso a strumenti automatizzati di contatto (quali chiamata senza operatore, posta elettronica, messaggi e social network), direttamente o tramite società terze, i) trasmettere e/o proporre telefonicamente, materiale informativo, commerciale, pubblicitario e promozionale, newsletter e inviti inerenti eventi ed iniziative ii) trasmettere e/o proporre telefonicamente la vendita di prodotti e servizi iii) compiere ricerche di mercato o altre ricerche campionarie iv) rilevare il grado di soddisfazione del Cliente.
3. invio, unicamente tramite e-mail, di comunicazioni relative a prodotti/servizi analoghi a quelli già acquistati (c.d. *soft spam*).

Le basi giuridiche che legittimano il trattamento dei dati personali sono previste dall'art. 6, paragrafo 1, lett. b), a), f) GDPR, ossia l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o l'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso (finalità 1), il consenso espresso dall'interessato nel caso di proposte commerciali e di invio dei dati a terzi/società del gruppo (finalità 2), il legittimo interesse del Titolare nel caso di invio di comunicazioni relative a prodotti/servizi analoghi a quelli già prestati (c.d. *soft spam*) (finalità 3).

3. Natura del dato

Il conferimento dei Suoi dati personali ha natura obbligatoria solo per la finalità 1, pertanto, l'eventuale rifiuto potrebbe comportare l'impossibilità di instaurare e/o proseguire il rapporto contrattuale. Il conferimento dei dati per le finalità 2 e 3, invece, è facoltativa; dunque, il mancato conferimento dei dati non impedisce l'instaurazione e il proseguimento del rapporto contrattuale con la Società.

4. Modalità del trattamento

Il trattamento dei Suoi dati personali avviene per mezzo di personale debitamente formato in materia di trattamento di dati personali, quali dipendenti, collaboratori o consulenti esterni specificamente nominati persone autorizzate o responsabili dal Titolare nell'ambito delle rispettive funzioni o dell'incarico professionale conferito. Il trattamento dei Suoi dati personali avviene, anche tramite l'ausilio di strumenti elettronici o, comunque, automatizzati, informatici e telematici, ed in ogni caso con logiche strettamente correlate alle finalità sopra menzionate, al fine di garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati personali.

Il Titolare tratta i dati nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, esattezza, integrità e non eccedenza, pertinenza e necessità rispetto alle finalità perseguite, garantendo la tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

5. Periodo di conservazione dei dati

Il Titolare tratterà i dati personali per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui al paragrafo 2. In particolare, tratterà i dati per l'esecuzione del contratto per massimo 10 anni dalla cessazione del rapporto salvo contenziosi e/o trattative in corso. Per quanto concerne la ricezione di proposte commerciali, i dati verranno conservati sino alla revoca del consenso o, in caso di soft spam, sino a richiesta di opposizione da parte dell'interessato.

6. Destinatari dei dati

Il Titolare potrà comunicare i Suoi dati ai soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge o per il perseguimento delle finalità indicate al punto 2 della presente informativa. In particolare, i Suoi dati potranno essere trasmessi, a titolo esemplificativo, a:

- Agenti o figure esterne che collaborano con l'azienda;
- Società del Gruppo Collino per finalità amministrative interne;
- Banche ed istituti di credito;
- Fornitori di servizi (ad es. fornitori di sistemi IT, fornitori di servizi cloud, fornitori di database e consulenti).

L'elenco aggiornato dei fornitori nominati Responsabili del trattamento ex art. 28 GDPR è disponibile presso la sede legale del Titolare e sarà fornito previa richiesta scritta.

7. Trasferimento dati

La gestione e la conservazione dei dati personali avverranno su server ubicati all'interno dell'Unione Europea del Titolare e/o di società terze incaricate e debitamente nominate quali Responsabili del trattamento. Attualmente i server sono situati in Italia. I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea. Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di spostare l'ubicazione dei server in Italia e/o Unione Europea e/o Paesi extra-UE. In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili.



8. Diritti dell'interessato

Come previsto dall'art. 13 del GDPR, Lei in ogni momento potrà:

- a) chiedere al Titolare del Trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del Trattamento che lo riguardano;
- b) opporsi al Trattamento dei Suoi dati personali;
- c) esercitare il diritto alla portabilità dei dati;
- d) revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del Trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- e) proporre reclamo a un'autorità di controllo.

Quanto alle finalità di marketing di cui al paragrafo 2.2, resta salva la possibilità per il Cliente che abbia prestato il proprio consenso:

- i. di richiedere, in qualunque momento e gratuitamente, al Titolare di ricevere comunicazioni esclusivamente attraverso le modalità tradizionali di contatto quali la posta cartacea o le chiamate tramite operatore;
- ii. di opporsi, in qualunque momento e gratuitamente, al trattamento dei dati per le suddette finalità. In questo caso il diritto di opposizione del Cliente al trattamento dei dati attraverso modalità automatizzate di contatto (quali chiamata senza operatore, posta elettronica, messaggi e social network), si estende alle modalità tradizionali di contatto (quali telefonate tramite operatore, posta cartacea);
- iii. di opporsi, in qualunque momento e gratuitamente, al trattamento dei dati per le suddette finalità solo in parte ossia esprimendo una scelta sulle modalità di contatto.

9. Modalità di esercizio dei diritti

Potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti di cui sopra inviando:

- una raccomandata a.r. a: Società Collino Commercio S.p.A., con sede in Acqui Terme (AL), Piazza Addolorata n. 2, CAP 15011;
- e-mail: info@collinocommercio.com

Il Cliente _____ (*inserire nome, cognome*) dichiara di avere preso visione e compreso l'Informativa Privacy (fornita dall'incaricato di vendita unitamente al Contratto e comunque scaricabile dall'area clienti all'indirizzo <https://collinocommercio.com/>).

Letta e compresa l'Informativa Privacy, il Cliente:

acconsente

nega il consenso

al trattamento dei propri dati personali per le finalità di marketing come indicate al paragrafo 2.2 sia con ricorso agli strumenti tradizionali di contatto che con ricorso agli strumenti automatizzati di contatto ivi descritti.