

## INFORMAZIONI PRELIMINARI ALLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Ai sensi dell'art. 9 del Codice di Condotta Commerciale, in occasione della proposta della presente offerta di contratto di fornitura di energia elettrica, preventivamente alla conclusione del contratto di fornitura, il cliente finale deve ricevere le seguenti informazioni:

- **Identità dell'esercente la vendita (Fornitore):** LIFEGATE ENERGY PEOPLE S.r.l. - Via Gerolamo Morone, 6 - 20121 Milano (MI) - Telefono: 02.97070357 - e-mail: assistenza.energy@lifegate.com;
- **Recapiti per inoltro dei reclami:** tramite mail a: assistenza.energy@lifegate.com o tramite posta a LIFEGATE ENERGY PEOPLE S.r.l. - Via Giovanni da Procida, 35/2 - 20149 Milano (MI)
- **Costo dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto:** nessuno
- **Condizioni limitative dell'offerta:** nessuna
- **Principali contenuti del contratto:**
  - condizioni economiche di fornitura del servizio, riportate nell'allegato Condizioni Tecniche Economiche;
  - modalità per la determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi nonché le condizioni e economiche delle prestazioni accessorie (cfr. artt. 9, 10 e 16 delle CGF e le CTE);
  - forme di garanzia richieste al cliente finale ed ogni altro onere posto a carico del cliente finale in relazione alla conclusione o all'esecuzione del contratto (cfr. art. 13 delle CGF);
  - modalità di utilizzo dei dati di lettura ai fini della fatturazione (cfr. art. 11.14 delle CGF);
  - modalità di fatturazione e le modalità di pagamento del servizio da parte del cliente finale (cfr. art. 11 delle CGF);
  - conseguenze dell'eventuale ritardo nel pagamento delle fatture (cfr. art. 15 delle CGF).
- **Modalità e tempi per l'avvio dell'esecuzione del contratto di fornitura, compresi gli eventuali adempimenti necessari per ottenere la connessione alla rete di distribuzione e alla stipula dei contratti di trasmissione, distribuzione e disaccoppiamento in prelievo e gli oneri che ne possono conseguire a carico del cliente finale:** Le suddette informazioni sono specificate negli artt.3 e 7 delle CGF.
- **Durata della validità dell'offerta e le modalità di adesione:** cfr. artt. 9 e 10 delle CGF e le CTE.
- **Le modalità per ottenere ulteriori informazioni sui corrispettivi applicati:** il Cliente può richiedere informazioni sui corrispettivi applicati inoltrando una richiesta ai canali di contatto riportati in art. 24.1 delle CGF.
- **Durata del contratto, condizioni del rinnovo, modalità e termini di preavviso per l'esercizio del diritto di ripensamento e della facoltà di recesso dal contratto, ivi comprese per i clienti finali domestici, se applicabili; informazioni relative a condizioni, termini e procedure per esercitare il diritto di ripensamento ai sensi del Codice del consumo; informazioni sui costi ragionevoli che dovrà sostenere il cliente finale in caso di esercizio di tale diritto o di perdita dello stesso o di esercizio dello stesso dopo aver comunque presentato richiesta di avvio della fornitura:** cfr. artt. 5 e 10 delle CGF.

## LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

In applicazione delle vigenti previsioni legislative e regolamentari in materia di qualità dei servizi di vendita, il Fornitore è tenuto al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi alle prestazioni di competenza dell'esercente la vendita e di seguito specificati:

**Tabella 1 - Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas.**

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti:	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione:	60 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione:	20 giorni solari

**Tabella 2 - Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas.**

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari:	95%

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità di cui alla Tabella 1, il Fornitore è tenuto a corrispondere al Cliente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 25 (venticinque) euro, ai sensi del comma 1 dell'art. 19 dell'Allegato A della Delibera ARERA 413/2016/R/com "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0" e ss.mm.ii. Tale importo è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come di seguito indicato:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

## INFORMATIVA PRIVACY AI SENSI DEL D.LGS. 196/03, D.LGS 101/2018 E SS.MM.II. E DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO EUROPEO 679/2016 (GDPR)

LIFEGATE ENERGY PEOPLE S.r.l., in persona del legale rappresentante pro tempore, in qualità di titolare del trattamento, informa il Cliente che, in ottemperanza ai D.lgs. 196/03, D.lgs. 101/2018 e ss.mm.ii. e al Regolamento europeo 679/2016 (di seguito GDPR), che disciplina e regola la tutela dei dati personali e la loro libera circolazione, i suoi dati personali saranno trattati in conformità all'anidetta normativa, improntandosi ai principi di correttezza, liceità, proporzionalità di interessi e trasparenza nonché alla tutela della sua riservatezza e dei suoi diritti, per i fini, con le modalità e per i termini di seguito meglio indicati.

### Finalità, modalità e basi giuridiche del trattamento dei dati

- I dati personali del Cliente saranno trattati esclusivamente per finalità strettamente connesse, strumentali e necessarie all'adempimento delle obbligazioni inerenti ai rapporti con il Fornitore. In particolare:
- Il trattamento dei dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate nel D.lgs. 196/03, nel D.lgs. 101/2018 e ss.mm.ii. e all'art. 4 n. 2) GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione.
  - Il trattamento dei dati personali sarà effettuato tramite supporti cartacei e/o informatici dal titolare, dal responsabile/dai responsabili e dai soggetti autorizzati (incaricati) con l'osservanza di ogni misura cautelativa, che ne garantisca la sicurezza e riservatezza.
  - I dati non saranno oggetto di profilazione né oggetto di processi decisionali automatizzati.
  - I dati saranno conservati presso il titolare dei dati e presso i responsabili al trattamento dei dati da esso designati. In ogni caso, i dati personali del Cliente saranno conservati e trattati all'interno dei confini dello spazio economico europeo.
  - L'accettazione esplicita della presente informativa mediante sottoscrizione cartacea, accettazione informatica (opt-in) effettuata online, adempimento degli obblighi contrattuali e delle altre condizioni previste dall'Art. 6 del Regolamento Europeo 679/2016 costituisce base giuridica per il trattamento dei dati personali.

### Natura della raccolta dei dati e conseguenze di un eventuale mancato conferimento

Il consenso al conferimento dei dati personali del Cliente è obbligatorio al fine di dare esecuzione al contratto in essere ovvero delle prestazioni richieste ed adempiere agli obblighi da esso derivanti, tra cui gli adempimenti di legge. Il mancato conferimento del consenso potrebbe comportare l'impossibilità da parte di LIFEGATE ENERGY PEOPLE S.r.l. di adempiere agli obblighi contrattuali ovvero alle prestazioni richieste. Il consenso all'utilizzo dei dati per finalità di marketing e/o pubblicitarie (invio di e.mail e/o comunicazioni con offerte pubblicitarie), è invece facoltativo.

### Tempistiche e termini

Il Titolare, i responsabili e i soggetti autorizzati al trattamento (incaricati) tratteranno i dati personali del Cliente per il tempo necessario ad adempiere le finalità di cui sopra e, comunque, per non più di 10 anni dalla cessazione del rapporto ove previsto o reso necessario dalle normative vigenti.

### Comunicazione e diffusione dei dati

I dati del Cliente, ai fini dell'esecuzione del contratto e per le finalità sopra indicate, potranno essere comunicati:

- a tutte le persone fisiche e giuridiche (a titolo esemplificativo e non esaustivo studi di consulenza legale, amministrativa, fiscale, società di revisione, corrieri e spedizionieri, centro elaborazione dati, consulenti informatici, fornitori etc.) nei casi in cui la comunicazione risulti necessaria per le finalità sopra illustrate;
- ai distributori di energia sul territorio;
- ad istituti bancari per la gestione degli incassi e dei pagamenti;
- a società di factoring o di recupero crediti;
- ai collaboratori e dipendenti del Fornitore appositamente incaricati e nell'ambito delle relative mansioni.

Il Responsabile della Protezione dei Dati (di seguito D.P.O. - Data Protection Officer), qualora nominato dal Titolare del Fornitore su base obbligatoria o volontaria, nonché il nominativo e il numero dei responsabili possono essere soggetti a variazione, pertanto si consiglia di consultare il sito internet - ove sono presenti tutte le informazioni aggiornate - alla pagina dedicata <https://energy.lifegate.it/informativa-privacy> oppure contattare i seguenti recapiti: +39 0297070357, assistenza.energy@lifegate.com.

### Diritti dell'interessato

Chiamando il numero +39 0297070357 o scrivendo a [assistenza.energy@lifegate.com](mailto:assistenza.energy@lifegate.com), in ogni momento il Cliente potrà esercitare i suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016, che per comodità riproduciamo.

Il Cliente ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza e/o del fatto che sia o meno in corso il trattamento dei dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, nonché la loro comunicazione in forma intelligibile.

Il Cliente ha diritto di ottenere l'indicazione:

- dell'origine dei dati personali (con particolare riguardo al caso in cui gli stessi non siano raccolti presso l'interessato e, per il caso di trasferimento dei dati in un paese terzo, dell'esistenza di garanzie adeguate ai sensi dell'art. 46 del Regolamento);
- delle finalità e modalità del trattamento;
- della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato;
- dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o soggetti autorizzati;
- delle categorie di dati personali di cui si sta effettuando il trattamento;
- del periodo di conservazione dei dati o dei criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- dell'esistenza di processi decisionali automatizzati, con particolare riguardo alla profilazione, e della logica da essi applicata;
- del diritto di ottenere copia dei dati personali oggetto di trattamento;

il Cliente ha, inoltre, il diritto di ottenere:

- l'aggiornamento, la rettifica ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;
- la portabilità dei dati verso altri soggetti per il quale dovrà farsi richiesta esplicita ai seguenti recapiti +39 0297070357 o [assistenza.energy@lifegate.com](mailto:assistenza.energy@lifegate.com)
- la cancellazione dei dati presso gli archivi del Fornitore ai sensi dell'art.17 pt. 1 lett. da a) sino a f) del Regolamento (cd. diritto all'oblio), mediante comunicazione a +39 0297070357 o [assistenza.energy@lifegate.com](mailto:assistenza.energy@lifegate.com);
- la limitazione del trattamento dei dati ai sensi dell'art. 18 pt. 1, lett. da a) sino a d) del Regolamento.

Il Cliente ha diritto di opporsi, in tutto o in parte al trattamento dei dati:

- per motivi legittimi e connessi alla situazione particolare del Cliente, ancorché il trattamento sia pertinente allo scopo della raccolta;
- al trattamento di dati personali che riguardano il Cliente a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale;
- al trattamento dei dati ai sensi dell'art. 6, pt. 1 lett e) ed f), compresa la profilazione sulla scorta di tali disposizioni.

Qualora il trattamento dei dati si basi sul consenso del Cliente, quest'ultimo ha il diritto di revocare tale consenso in ogni momento facendone richiesta esplicita ai seguenti recapiti +39 0297070357 o [assistenza.energy@lifegate.com](mailto:assistenza.energy@lifegate.com). Il Cliente, inoltre, ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo. L'esercizio degli anzidetti diritti può essere esercitato con richiesta rivolta al titolare o al responsabile trasmessa via telefono, a mezzo email agli indirizzi sopra indicati o anche mediante lettera raccomandata A/R.