

CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DEI SERVIZI ON LINE

1. CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI OFFERTI

Le seguenti condizioni generali di servizio si applicano ai servizi on line, quali lo Sportello AscopiaveEnergieClick e l'Applicazione AscopiaveEnergie App gas e luce (di seguito, singolarmente, il Servizio e, congiuntamente, i Servizi), offerti da Ascopiave Energie S.p.A. (di seguito Ascopiave Energie). Chiunque intenda aderire ai Servizi descritti deve fornire i dati richiesti al punto 4 e deve accettare le presenti condizioni generali di utilizzo.

2. OGGETTO DEI SERVIZI

Ascopiave Energie si impegna a fornire il Servizio richiesto dal Cliente. All'esito dell'adesione i dati verranno trattati per la gestione del Servizio stesso.

AscopiaveEnergieClick e AscopiaveEnergie App gas e luce consentono ai propri Clienti aderenti di:

1. consultare l'andamento dei consumi;
2. comunicare la lettura del contatore gas;
3. consultare i dati dei contratti;
4. tenere sotto controllo le bollette;
5. verificare lo stato dei pagamenti;
6. visualizzare il grafico dei consumi.

3. DESTINATARI

I Servizi sono rivolti ai Clienti titolari di un contratto di fornitura di gas naturale e/o energia elettrica con Ascopiave Energie.

4. MODALITÀ DI ADESIONE

L'adesione al Servizio AscopiaveEnergieClick può essere effettuata mediante il sito Internet www.ascopiavenergie.it, tramite una procedura di registrazione.

Il Servizio fornito da AscopiaveEnergie App gas e luce può essere usufruito dopo aver installato l'Applicazione, scaricabile da Google Play o dall'App Store, e completato la procedura di registrazione.

All'atto della registrazione il Cliente è tenuto ad indicare:

- il codice PDR per il gas naturale o POD per l'energia elettrica;
- il Nome e il Cognome o la Ragione Sociale;
- il Codice Fiscale o la Partita IVA;
- un indirizzo di posta elettronica.

Per maggiori informazioni circa le funzionalità dei Servizi è possibile consultare il sito internet www.ascopiavenergie.it.

5. DURATA DEI SERVIZI

Una volta effettuata l'adesione al Servizio di interesse, la registrazione si intende valida per tutto il periodo di validità del Servizio stesso, salvo revoca da parte del Cliente effettuata con le modalità indicate all'articolo 10.

6. CONDIZIONI ECONOMICHE

L'adesione a ciascun Servizio è gratuita.

7. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

Il Cliente riconosce che l'uso dei Servizi avviene a proprio esclusivo rischio. Ogni Servizio viene fornito così "come è" e "come disponibile". Ascopiave Energie non offre alcuna garanzia che i Servizi corrispondano ai requisiti richiesti dal Cliente, o che siano ininterrotti, convenienti, sicuri o privi di errori. Ascopiave Energie non assume responsabilità per danni, pretese o perdite, dirette o indirette, derivanti al Cliente per il mancato e/o difettoso funzionamento delle apparecchiature elettroniche del Cliente stesso o di terzi, inclusi gli Internet Service Providers, di collegamenti telefonici e/o telematici non gestiti direttamente da Ascopiave Energie o da persone di cui questa debba rispondere. Ascopiave Energie non potrà essere ritenuta inadempiente alle proprie obbligazioni, né responsabile dei danni conseguenti alla mancata prestazione dei Servizi a causa dell'errato o mancato funzionamento del mezzo elettronico di comunicazione per cause poste al di fuori della sfera del proprio prevedibile controllo, compresi, in via esemplificativa, incendi, disastri naturali, mancanza di energia, indisponibilità delle linee di collegamento telefoniche o di altri fornitori dei servizi di rete, malfunzionamento dei calcolatori e di altri dispositivi elettronici, anche non facenti parte integrante della rete Internet, malfunzionamento dei software installati dal Cliente, nonché da azioni di altri utenti o di altre persone aventi accesso alla rete. Ascopiave Energie non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile per qualsiasi tipo di danno, diretto o indiretto, derivante al Cliente ovvero a terzi: (i) dall'uso o dalla impossibilità di utilizzare i Servizi; (ii) dalla eventuale interruzione dei Servizi; (iii) da accesso non autorizzato ovvero da alterazione di trasmissioni o dati del Cliente, incluso, tra l'altro, l'eventuale danno, anche economico, dallo stesso Cliente eventualmente subito per mancato profitto, uso, perdita di dati o di altri elementi intangibili.

8. MANLEVA

Il Cliente si impegna ad utilizzare i Servizi esclusivamente per scopi leciti e ammessi dalle vigenti disposizioni di legge applicabili, dagli usi e consuetudini, dalle regole di diligenza, in ogni caso senza ledere diritti di qualsivoglia terzo e ponendo particolare riguardo alle norme di protezione dei dati, alle leggi in materia di protezione della proprietà intellettuale e industriale. Il Cliente si assume interamente ed esclusivamente ogni responsabilità sul contenuto dei dati inviati da parte sua o a suo nome da terzi tramite i Servizi, riconoscendosene unico responsabile e sollevando Ascopiave Energie, nonché i soggetti ad essa collegati o da essa controllati, i suoi rappresentanti, i dipendenti nonché qualsivoglia partner di Ascopiave Energie da qualsivoglia conseguente richiesta di danno o rivalsa e rimborsando Ascopiave Energie di ogni costo derivante da pretese o azioni di terzi nei suoi confronti per danni causati dal Cliente o da persone autorizzate dal Cliente ad accedere ai Servizi.

CG_SERVIZIO_CLICK_COM
Rev. 07 del 06/2021

9. MODIFICHE DELLE CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

Ascopiave Energie S.p.A. si riserva di apportare modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di utilizzo – che tuttavia non potranno ledere alcun diritto già acquisito dai Clienti – dandone informazione ai medesimi, con l’invito a prendere conoscenza dei contenuti delle modifiche o integrazioni nell’apposita sezione dedicata al Servizio AscopiaveEnergieClick sul sito www.ascopiavenergie.it o sull’Applicazione AscopiaveEnergie App gas e Luce.

L'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente costituirà una conferma della sua volontà di aderire alle condizioni generali, alle eventuali condizioni particolari e alle relative successive modificazioni. Il Cliente avrà facoltà di revocare ogni singolo Servizio nel caso in cui non intenda accettare tali nuove condizioni, secondo le modalità indicate al successivo articolo 10.

10. DIRITTO DI RECESSO DEL CLIENTE

Il Cliente prende atto che le condizioni generali sono comunque soggette al decreto legislativo 6.9.2005 n. 206 (e ss.mm.ii.) – Codice del Consumo a norma del quale si precisa che i costi di installazione e/o di connessione telematica relativi alla rete Internet sono ad esclusivo carico dello stesso. È comunque riconosciuto al Cliente il diritto di cessare ciascun Servizio in ogni momento, senza alcuna penalità, attraverso il form "Richiedi Assistenza" messo a disposizione sul sito www.ascopiavenergie.it nella sezione dedicata a AscopiaveEnergieClick.

11. DATI PERSONALI

Ai fini dell’adesione il Cliente dovrà fornire alcuni dati personali il cui trattamento avverrà nel rispetto delle disposizioni contenute nel Regolamento Europeo 2016/679 (in seguito, anche “GDPR”) e nella normativa italiana di armonizzazione e con le modalità e finalità comunicate nell’informativa privacy pubblicata sul sito www.ascopiavenergie.it e sull’Applicazione AscopiaveEnergie App gas e Luce.

Il Cliente dichiara e garantisce che i propri dati personali forniti a Ascopiave Energie sono completi, corretti e veritieri e si impegna ad aggiornarli tempestivamente.

12. DIVIETO DI CESSIONE O DI USO COMMERCIALE DEI SERVIZI

Il diritto del Cliente di usare ciascun Servizio è personale e non cedibile. Al Cliente è fatto divieto di rivendere o fare qualsiasi altro uso commerciale dei Servizi.

13. SOSPENSIONE E/O INTERRUZIONE DEI SERVIZI DA PARTE DI Ascopiave Energie

I Servizi verranno forniti a tempo indeterminato. Ascopiave Energie potrà in ogni momento, e senza nessun preavviso, sospendere o interrompere definitivamente l'erogazione di uno o di entrambi i Servizi. In particolare, Ascopiave Energie potrà interrompere l'erogazione di ciascun Servizio, con effetto immediato e senza bisogno di comunicazione preventiva, nei seguenti casi:

- quando il Cliente non fornisca dati personali aggiornati, completi, corretti e veritieri;
- quando il Cliente utilizzi il Servizio per fini illegali;
- quando il Cliente utilizzi il Servizio per la trasmissione o lo scambio di virus;
- quando il Cliente violi le condizioni generali o i termini e le condizioni particolari applicabili al Servizio.

14. LEGGE APPLICABILE E FORO ESCLUSIVO

Il presente accordo è regolato dalle leggi dello Stato Italiano. Nel caso in cui alcune delle disposizioni contenute nel presente accordo fossero ritenute invalide, nulle e/o, comunque non applicabili in forza delle vigenti disposizioni di legge, le restanti dovranno comunque considerarsi pienamente valide ed efficaci.

Per ogni controversia riguardante l’interpretazione, l’esecuzione, la validità e l’efficacia delle presenti condizioni generali di utilizzo, nel caso di Cliente “consumatore” (secondo la definizione di cui all’ art. 3 del Codice del Consumo), sarà esclusivamente competente il Foro di residenza o di domicilio elettivo del Cliente. Per tutti gli altri Clienti non riconducibili a detta definizione, sarà esclusivamente competente il Foro di Treviso, come previsto e specificamente approvato nel Contratto di fornitura in essere.

INFORMATIVA AI SENSI DELL’ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 (“GDPR”)

Interessati	Gli utenti web che decidono di fruire dei Servizi Online dello Sportello AscopiaveEnergieClick e/o coloro i quali decidano di fruire dei servizi dell'applicazione AscopiaveEnergie App gas e luce.
Titolare del trattamento	Il Titolare è Ascopiave Energie S.p.A., con sede in Via Verizzo,1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV), numero di telefono 800 366 466, posta elettronica certificata ascopiavenergie@pec.ascocert.it . - per il trattamento dei dati degli utenti che si registrano allo Sportello AscopiaveEnergieClick e/o che fruiscono dei servizi dell'applicazione AscopiaveEnergie App gas e luce; - per le operazioni di marketing, le operazioni di profilazione e per ogni tipo di attività volta all'analisi delle preferenze e abitudini di consumo degli utenti web e/o dell'applicazione AscopiaveEnergie App gas e luce; - per il trattamento dei dati necessari allo svolgimento online di attività precontrattuali, contrattuali, richieste per ricevere eventuali chiarimenti riguardanti, a titolo esemplificativo, i propri contratti, le proprie bollette e i pagamenti.
Dati Personali Raccolti	I dati personali che saranno trattati sono i seguenti: Ai fini della registrazione e utilizzo dello Sportello AscopiaveEnergieClick e/o dell'applicazione AscopiaveEnergie App gas e luce, Le sono richiesti i seguenti dati personali: - Nome Cognome e luogo di nascita, - Codice fiscale e/o P.IVA, - Codice Cliente, - Codice Contratto, - Indirizzo di posta elettronica, - Username in formato mail (da Lei liberamente scelto) ed ogni altro dato (a titolo esemplificativo, il numero IP connesso alla richiesta di registrazione e/o il numero di telefono) si rendesse necessario al soddisfacimento dei servizi. La informiamo inoltre che potranno essere trattati, per le finalità di svolgimento online di attività precontrattuali, contrattuali, richieste per ricevere eventuali chiarimenti riguardanti, a titolo esemplificativo, i propri contratti, le proprie bollette e i pagamenti, anche i seguenti dati:

	<ul style="list-style-type: none"> - relativi al contratto di fornitura (se già in essere), - indirizzo di recapito fatture.
Base giuridica	<p>Il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sulle seguenti basi giuridiche:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) l'esecuzione del contratto con Lei in essere o di misure precontrattuali, compreso il soddisfacimento delle Sue richieste, in relazione alle lettere a) b) c) d) e) f) di cui al paragrafo "Finalità" che segue; 2) l'adempimento di un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria in relazione alla lettera e) di cui al paragrafo "Finalità" che segue; 3) il perseguimento di legittimo interesse in relazione alle lettere f), h) e n) di cui al paragrafo "Finalità" che segue; 4) il Suo consenso per una o più finalità specifiche in relazione alle lettere l) e m) di cui al paragrafo "Finalità" che segue; 5) la previsione di cui all'articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D. Lgs. 101/2018 ("Codice Privacy") in relazione alle attività di trattamento previste dalla lettera g) del paragrafo "Finalità" che segue; 6) la previsione di cui all'articolo 130, comma 3-bis del Codice Privacy per le attività previste dalla lettera i. di cui al paragrafo "Finalità" che segue.
Finalità	<p>Il trattamento dei dati personali che intendiamo effettuare ha esclusivamente le seguenti finalità:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) consentire l'iscrizione ai servizi, garantendo l'identificazione del soggetto iscrivente; b) gestire il Suo account relativo allo Sportello AscopiaveEnergieClick e/o all'applicazione AscopiaveEnergie App gas e luce e consentire, qualora Lei ne faccia richiesta, l'associazione dell'account ad una o più forniture erogate; c) consentire le attività contrattuali e/o precontrattuali richieste; d) acquisire le informazioni necessarie alla gestione degli eventuali reclami e/o richieste di informazioni relative ai servizi, in particolare, la gestione delle richieste dell'utente inoltrate attraverso la sezione "Assistenza"; e) adempiere ad obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria; f) gestire eventuale contenzioso conseguente ai servizi richiesti; g) trasmettere, attraverso le coordinate di posta elettronica da lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti; h) svolgere indagini telefoniche per la rilevazione della soddisfazione della clientela e migliorare i servizi offerti, nonché fornire report di analisi dei consumi e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali; i) effettuare comunicazioni commerciali attraverso contatti telefonici o posta cartacea, previa verifica dei contatti presenti nel Registro delle Opposizioni. Solo con il Suo esplicito consenso, totalmente libero e revocabile, indipendente rispetto all'esecuzione dei servizi sottostanti, i dati potranno essere utilizzati per: l) finalità promozionali, come l'invio di comunicazioni aventi per oggetto promozioni, offerte commerciali per prodotti o servizi diversi da quelli di cui alla lettera g); m) lo svolgimento di analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato al fine di offrire prodotti o servizi conformi ai Suoi interessi. Il consenso di cui sopra è totalmente libero ed indipendente rispetto all'esecuzione del servizio/rapporto contrattuale sottostante. Inoltre, i Suoi dati personali potranno essere trattati per: n) svolgere attività di marketing di cui alla lettera l) relativa a prodotti e servizi di Ascopiave Energie, basato su categorie ampie di appartenenza del Cliente (ad esempio, famiglia, giovani, business, fascia di età, tipologia di servizio e/o prodotto usufruito) sempre che Lei non si opponga, in qualsiasi momento, a tale trattamento. <p>Lei ha la possibilità di revocare il Suo consenso inviando una richiesta scritta a Ascopiave Energie S.p.A., Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV), oppure inviando una e-mail a rapporti.clienti@ascopiavenergie.it. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.</p>
Facoltà di Revoca del consenso	<p>Lei ha la possibilità di revocare il Suo consenso inviando una richiesta scritta a Ascopiave Energie S.p.A., Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV), oppure inviando una e-mail a rapporti.clienti@ascopiavenergie.it. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.</p>
Natura del conferimento	<p>Il conferimento dei dati di cui alle finalità lettere a) b) c) d) e) f) è obbligatorio. L'omessa comunicazione dei dati comporterà l'impossibilità per Ascopiave Energie S.p.A. di erogare i servizi richiesti. Il conferimento dei dati per le altre finalità è invece facoltativo. Può, quindi, decidere di non prestare il consenso e/o di negare la possibilità di trattare dati già disponibili.</p>
Modalità	<p>I Suoi dati personali saranno trattati, con strumenti automatizzati e non automatizzati, con l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi. I dati personali saranno trattati anche mediante:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) l'uso di sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata; 2) comunicazioni elettroniche effettuate mediante posta elettronica, messaggi del tipo Mms (Multimedia Messaging Service) o Sms (Short Message Service) o di altro tipo; 3) l'impiego del telefono e della posta cartacea. <p>I dati potranno essere incrociati, per finalità di aggiornamento, con altri dati in legittimo possesso di Ascopiave Energie o forniti dallo stesso Cliente in altre circostanze.</p>
Destinatari	<p>I dati da Lei forniti non saranno diffusi in alcun modo. Il trattamento intero o fasi di esso potranno essere eseguiti da Società terze, appartenenti o meno al Gruppo Hera, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo. I dati saranno trattati esclusivamente da soggetti autorizzati e formalmente incaricati all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge.</p>
Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea	<p>I Suoi Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. I Suoi dati personali potranno essere trasferiti in Paesi extra-UE, in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.</p>
Periodo di conservazione dei dati	<p>Il trattamento dei Suoi dati personali avverrà sino a Sua richiesta di recedere dallo Sportello AscopiaveEnergieClick e/o dall'applicazione AscopiaveEnergie App gas e luce. Nel caso di stipulazione contrattuale, i Suoi dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale, e anche dopo la cessazione del rapporto per la durata necessaria all'estinzione delle obbligazioni contrattualmente assunte e dei conseguenti adempimenti di legge. Nel caso in cui il Cliente abbia rilasciato esplicito consenso alle attività di cui alle lettere l) e m) delle Finalità, il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso. Per le Finalità di cui alle lettere g), h), i) e n) il trattamento potrà avere durata fino all'esercizio del Suo rifiuto o esercizio del diritto di opposizione. I dati presentati in sede di reclamo o richiesta di informazioni verranno trattati per tutta la durata necessaria alla corretta gestione del reclamo stesso o della stessa richiesta di informazioni, o anche successivamente nei limiti dei termini prescritti per l'esplicitamento di eventuali adempimenti di legge.</p>
Diritti dell'interessato	<p>Lei potrà esercitare i seguenti diritti previsti dal GDPR inviando una raccomandata a.r. - "Diritti dell'interessato" - indirizzata ad Ascopiave Energie S.p.A., Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV), una e-mail a rapporti.clienti@ascopiavenergie.it oppure una PEC a rapporti.clienti.ascopiavenergie@pec.asoccert.it:</p> <p>Art. 15 (Diritto di accesso): Lei potrà ottenere conferma del trattamento dei suoi dati personali, l'accesso agli stessi e a tutte le informazioni contenute nella presente informativa; in particolare, il titolare del trattamento Le fornirà copia dei dati personali oggetto di trattamento dietro sua richiesta.</p> <p>Art. 16 (Diritto di rettifica): Lei potrà ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che la riguardano senza ingiustificato ritardo e potrà integrare i suoi dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.</p> <p>Art. 17 (Diritto alla cancellazione): Lei potrà ottenere la cancellazione dei suoi dati personali senza ingiustificato ritardo se i dati non sono più necessari rispetto alle finalità; sono stati trattati illecitamente; per un obbligo legale; se lei ha revocato il consenso o si oppone al trattamento.</p> <p>Art. 18 (Diritto di limitazione di trattamento): Lei ha diritto di ottenere la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) se contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali; b) se il trattamento è illecito e Lei si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo; c) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari a Lei interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; d) Lei si è opposto al trattamento, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto ai suoi. <p>Art. 20 (Diritto alla Portabilità dei dati): Lei ha diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che la riguardano e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti, qualora il trattamento si basi sul consenso o su un contratto e il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati.</p> <p>Art. 21 (Diritto di opposizione): Lei ha diritto di opporsi, in tutto o in parte al trattamento, quindi il titolare del trattamento si asterrà dal trattare ulteriormente i suoi dati, salvo che dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle sue libertà, oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria. Qualora i dati personali siano trattati per finalità di marketing, Lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che la riguardano effettuato per tali finalità, compresa la profilazione, nella misura in cui sia connessa a tale marketing. Qualora i dati personali siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, Lei, per motivi connessi alla sua situazione particolare, ha il diritto di opporsi al trattamento, salvo se il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico.</p>
Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo	<p>L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.</p>
Data Protection Officer	<p>Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Sicurezza Logica e Sviluppo Sistema di Gestione di Hera S.p.A. Lei lo potrà contattare presso Hera S.p.A., viale Berti Pichat 2/4, 40127 Bologna (BO) o con e-mail a dataprotectionofficer@gruppohera.it o al numero di telefono 0510577046.</p>