Condizioni Generali di Utilizzo del Servizio MyAcea

Le seguenti Condizioni Generali di Utilizzo (di seguito indicate "Condizioni Generali" o "Contratto"), si applicano a tutti i servizi elencati al successivo punto 4 (di seguito i "Servizi On-line MyAcea") forniti da Acea SpA attraverso il portale www.acea.it/myacea e da altre società del Gruppo Acea raggiungibili attraverso il presente portale, sue partecipate, controllate e/o collegate ai sensi dell'art. 2359 cc. Chiunque intenda accedere all'utilizzo di uno qualsiasi dei Servizi offerti dal Portale MyAcea deve preventivamente registrarsi quale utilizzatore dei servizi stessi (di seguito, "Utente") secondo le indicazioni del successivo punto 1 "Registrazione" e deve accettare le Condizioni Generali. Le Condizioni Generali saranno applicabili anche ai nuovi Servizi On Line che verranno forniti in futuro agli utenti, salvo che venga altrimenti previsto all'atto della registrazione o della prima fornitura del nuovo Servizio.

1. Registrazione

Per poter accedere ad uno qualsiasi dei Servizi OnLine è necessario registrarsi compilando le informazioni richieste nell'apposito campo del Sito. In particolare, accedendo alla funzionalità "Registrati su MyAcea" sarà richiesto l'inserimento dei seguenti dati: nome, cognome, indirizzo email e, opzionalmente, un recapito telefonico. Completando la procedura di Registrazione e facendo clic sul pulsante "REGISTRATI", l'Utente dichiara di avere attentamente letto ed espressamente accettato tutti i termini e le condizioni d'utilizzo dei Servizi, qui di seguito espressamente indicate nonché l'informativa sulla privacy resa separatamente. Dopo una verifica della congruenza dei dati forniti, l'Utente riceverà una e-mail all'indirizzo fornito con il link per l'attivazione delle credenziali e la successiva impostazione della password personale.

2. Password e sicurezza dell'Utente

Amministrazione delle credenziali di autenticazione

L'Utente è il solo ed unico responsabile del mantenimento della segretezza e riservatezza del proprio Username e della Password e, conseguentemente, è il solo ed unico responsabile per tutti gli usi del proprio Username e della propria Password, siano essi autorizzati o non autorizzati dall'Utente stesso. Inoltre l'Utente assume esclusiva responsabilità dei dati identificativi sopra specificati.

Dati Personali

Ai fini della Registrazione l'Utente dovrà fornire alcuni dati personali il cui trattamento avverrà nel rispetto delle disposizioni contenute nel Regolamento UE 2016/679 (di seguito, il "GDPR"), nonché di ogni altra normativa attuativa e di ogni altro provvedimento applicabile adottato dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, secondo le modalità previste nell'ambito dell'informativa resa, in separato

documento disponibile nella sezione di registrazione, ai sensi dell'art. 13 della normativa citata. L'Utente dichiara e garantisce che i propri dati personali forniti al servizio MyAcea sono completi, corretti e veritieri e si impegna ad aggiornarli tempestivamente.

Responsabilità nell'uso e nella custodia delle credenziali di autenticazione

In relazione a quanto sopra l'Utente si obbliga a comunicare immediatamente a Acea SpA al numero verde 800 133 328 qualsiasi uso non autorizzato da parte di terzi del proprio Username e/o Password o ogni altra violazione della sicurezza di cui venisse a conoscenza, impegnandosi comunque fin d'ora a manlevare e mantenere indenne, Acea SpA e le altre Società del Gruppo Acea che concorrono alla fornitura dei Servizi on-line integrati per il tramite del portale MyAcea, da ogni e qualsiasi richiesta, anche di risarcimento danni, proposta e/o derivante, direttamente ovvero indirettamente, dal sopra indicato uso o abuso da parte di chiunque.

3. Selezione fornitura esistente

Un Utente registrato al portale di Servizi MyAcea può richiedere, completando i propri dati anagrafici ovvero inserendo il proprio Codice Cliente, il proprio Codice fiscale e gli estremi di un documento di identità, la visualizzazione dei dati relativi ai propri contratti di fornitura in essere con le Società del Gruppo Acea raggiungibili attraverso il presente portale, sue partecipate, controllate e/o collegate ai sensi dell'art. 2359 cc. e l'accesso ai servizi indicati al successivo punto 4. Rimane facoltà di Acea, in casi particolari, di seguire un processo di registrazione differente da quello sopra presentato.

4. Descrizione dei Servizi OnLine offerti da MyAcea

Aderendo al presente contratto si richiede l'accesso all'area servizi OnLine MyAcea dove sarà possibile gestire diverse operazioni connesse ai contratti di fornitura, e ad altre funzionalità, comodamente da casa.

Di seguito sono elencati i principali Servizi MyAcea disponibili raggruppati per sezioni:

4.1 Il mio account

La sezione permette di amministrare i dati forniti in fase di registrazione ai Servizi MYAcea, tramite le seguenti funzionalità:

Profilo Web: Il servizio consente di aggiornare/modificare le informazioni fornite in fase di registrazione (ad es. indirizzo e-mail. ecc...)

Dati account: Il servizio consente di richiedere la modifica della propria password di accesso ai Servizi MyAcea e gestire i consensi privacy rilasciati

Gestione email: Il servizio consente gestire gli eventuali indirizzi email aggiuntivi registrati sul sistema

Anagrafica contrattuale: Il servizio consente di visualizzare i dati anagrafici contrattuali

4.2 Contratti

In questa sezione si ha accesso ai processi commerciali di selfservice: modifica recapito bolletta, modifica indirizzo di residenza, cambio d'uso, voltura, subentro, nuova attivazione.

4.3 Consumi e letture

Questa sezione permette di amministrare le informazioni relative ai propri consumi e le proprie letture: Autolettura:Il servizio consente di comunicare la lettura per tutte le forniture attive selezionando, tra i propri contratti/contatori, quello di riferimento

Consumi e letture: Il servizio consente di visualizzare i consumi e le letture sia in forma grafica, sia in forma tabellare

4.4 Fatture e pagamenti

Questa sezione permette di visualizzare e gestire le informazioni relative alle bollette, tramite i seguenti servizi:

Le mie bollette: Il servizio consente di visualizzare le informazioni relative alle proprie bollette ed ai propri pagamenti oltre a consentire la visualizzazione di una copia delle proprie bollette in formato pdf. Il servizio consente inoltre di inoltrare una richiesta di rateizzazione di una delle proprie bollette prima della scadenza del documento, alle condizioni previste nelle condizioni di contratto e di richiedere una copia di una bolletta o di un bollettino. In caso sia stato attivato il servizio di invio elettronico fattura/bolletta, la bolletta o il bollettino saranno recapitati con la medesima modalità scelta per recapitare il documento originario;

Attiva / Revoca bolletta via email: Il Servizio consente di richiedere il recapito delle bollette-fatture in formato elettronico attraverso la ricezione di una e-mail contenente il rimando al documento bollettafattura nella casella di posta specificata all'attivazione. L'adesione al servizio comporta la sospensione dell'invio cartaceo presso l'indirizzo di recapito bollette-fatture che resterà comunque attivo per tutte le comunicazioni e i documenti che Acea e le altre Società del Gruppo Acea, invieranno al cliente in forma cartacea. Saranno oggetto del servizio esclusivamente le bollette-fatture emesse dalle Società del Gruppo Acea titolari delle rispettive forniture riferite al normale ciclo di fatturazione (fatturazione periodica e fatturazione consumi) emesse successivamente alla data di attivazione. Il servizio sarà attivato a partire dalla prima fatturazione utile successiva alla richiesta dell'Utente. Accedendo al servizio successivamente all'attivazione potrà in ogni momento modificare il suo indirizzo di recapito elettronico oppure recedere dal servizio. Il recesso comporterà la riattivazione della modalità di invio cartaceo presso l'indirizzo di recapito attivo al momento della richiesta di recesso.

Domiciliazione bancaria/postale: Il servizio consente di visualizzare le informazioni relative alle domiciliazioni bancarie o postali attive relative alle proprie forniture e di modificare i dati del conto corrente. Il servizio consente inoltre di anticipare la richiesta di domiciliazione bancaria o postale delle proprie forniture che dovrà poi essere confermata attraverso la sottoscrizione dell'apposito modulo che sarà inviato all'indirizzo di recapito indicato per le bollette. La domiciliazione bancaria o postale sarà attivata quando visibile all'interno del servizio in stato Domiciliato;

Pagamento on-line: Il servizio consente di effettuare direttamente on-line il pagamento di una o più delle proprie bollette tramite carta di credito. Il servizio è disponibile solo per alcune categorie di Clienti e a condizione che questi non effettuino già i propri pagamenti tramite domiciliazione bancaria e/o postale.

4.5 Reclamo e rettifica fatturazione

Questa sezione permette di effettuare reclami tecnici e commerciali, nonché di effettuare reclami per richieste di rettifica fatturazione.

5 - Modifiche delle Condizioni Generali e comunicazioni

Acea si riserva il diritto di modificare le Condizioni Generali, qualora sia necessario per la corretta esecuzione del servizio. Nel caso in cui le condizioni relative al servizio dovessero mutare, Acea ne darà comunicazione all'Utente prima che lo stesso utilizzi il servizio, tramite messaggio di posta elettronica o mediante avviso al momento dell'accesso al servizio.

L'Utente si impegna a stampare su carta o su un adeguato supporto duraturo e a conservare le Condizioni Generali e tutte le successive modifiche delle stesse che venissero ad esse in seguito apportate. L'uso di anche solo un Servizio da parte dell'Utente costituirà una conferma della sua volontà di aderire alle Condizioni Generali, alle eventuali condizioni particolari e alle relative successive modificazioni. L'Utente avrà facoltà di recedere dal Contratto nel caso in cui non intenda accettare tali nuove condizioni, secondo le modalità indicate al successivo articolo "Esercizio del diritto di recesso".

6. Link

Acea SpA può fornire link ad altri siti o ad altre risorse della rete Internet/Web. L'Utente dà atto e riconosce che Acea SpA non può essere in alcun modo ritenuta, responsabile per il funzionamento di tali siti o risorse esterne. Acea SpA non è tenuta a controllare e non controlla il contenuto di tali siti e non assume alcuna responsabilità per il contenuto e/o il materiale, anche pubblicitario, divulgato su tali siti o risorse esterne o

per i prodotti o servizi ivi offerti. Tali prodotti o servizi non possono considerarsi in alcun modo sponsorizzati, condivisi o supportati da Acea SpA e pertanto l'Utente assume ogni responsabilità per gli acquisti eventualmente effettuati di detti prodotti o servizi.

7 – Esclusione di garanzia

L'Utente riconosce che l'uso dei Servizi avviene a proprio esclusivo rischio. I Servizi vengono forniti così "come sono" e "come disponibili". Acea declina ogni responsabilità per le eventuali pretese dell'Utente relative all'impossibilità di utilizzare i Servizi per qualsiasi ragione. Acea non offre alcuna garanzia che i Servizi corrispondano ai requisiti richiesti dal Cliente, o che siano ininterrotti, convenienti, sicuri o privi di errori; inoltre Acea non offre alcuna garanzia circa i risultati che sono attesi, sperati od ottenuti con l'uso dei Servizi.

8. Limitazione di responsabilità

Acea non assume altresì responsabilità per danni, pretese o perdite, dirette o indirette, derivanti all'Utente per il mancato e/o difettoso funzionamento delle apparecchiature elettroniche dell'Utente stesso o di terzi, inclusi gli Internet Service Provider, di collegamenti telefonici e/o telematici non gestiti direttamente da Acea o da persone di cui questa debba rispondere.

Acea 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 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, mal funzionamento dei calcolatori ed altri dispositivi elettronici, anche non facenti parte integrante della rete Internet, mal funzionamento dei software installati dal Cliente, nonché da azioni di altri utenti o di altre persone aventi accesso alla rete.

In ogni caso Acea non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile per qualsiasi tipo di danno, diretto o indiretto, derivante all'Utente ovvero a terzi:

(i) dall'uso o dalla impossibilità di utilizzare uno qualunque dei Servizi; (ii) dalla eventuale interruzione di uno qualunque dei Servizi; (iii) da merci o servizi acquistati od ottenuti dall'Utente tramite i Servizi; (iv) 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.

9. Manleva

L’Utente 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, utente del mezzo di comunicazione o meno, e ponendo particolare riguardo alle norme di protezione dei dati, alle leggi in materia di protezione della proprietà intellettuale e industriale ed alla normativa in materia di telecomunicazioni. L’Utente si assume interamente ed esclusivamente ogni responsabilità sul contenuto dei messaggi e dei testi inviati da parte sua o a suo nome a terzi tramite i Servizi, riconoscendosene unico responsabile e sollevando Acea e le altre Società del Gruppo Acea che concorrono all’erogazione dei servizi all’utente per il tramite del portale MyAcea, nonché i soggetti ad essa collegati o da essa controllati, i suoi rappresentanti, i dipendenti nonché qualsivoglia partner di Acea da qualsivoglia conseguente richiesta di danno o rivalsa e rimborsando Acea di ogni costo derivante da pretese o azioni di terzi nei suoi confronti per danni causati dall’Utente o da persone autorizzate dall’Utente ad accedere ai Servizi.

10. Diritti di proprietà di Acea SpA e di Terzi

L'Utente riconosce espressamente che tutti i diritti di proprietà intellettuale, tutelabili sulla base delle norme relative al diritto d'autore o di altre disposizioni, fra cui, a puro titolo esemplificativo e non esaustivo, know-how, codice sorgente, software, hardware, progetti, applicativi, brevetti, segreti industriali, formule, algoritmi, modelli, banche dati e simili, relativi ai Servizi, ai dati e agli altri materiali provenienti da Acea SpA o comunque messi a disposizione dell'Utente da parte di Acea SpA in forza delle Condizioni Generali sono e restano di titolarità di Acea SpA o di soggetti di cui la medesima è legittima licenziataria. Acea SpA concede all'Utente licenza personale, non trasferibile e non esclusiva per l'utilizzo dei Servizi su un singolo computer conformemente alle Condizioni Generali, restando in ogni caso inteso che l'Utente non può copiare, modificare, vendere, cedere, licenziare, conferire, trasferire a terzi o creare lavori derivati da un qualsiasi diritto di Acea SpA, né consentire che terzi lo facciano tramite l'Utente o il suo computer.

L'Utente riconosce, infine, che tutti i contenuti (software, immagini, grafica, fotografie, musica, suono, video, testi) della corrispondenza promozionale presentata all'Utente attraverso l'indirizzo di posta elettronica sono protetti dalle norme vigenti in materia di diritti d'autore, marchi di fabbrica, dai marchi del servizio, da brevetti o da altri diritti proprietari e leggi. L'Utente non potrà, pertanto, copiare, riprodurre, distribuire tale contenuto senza esplicita autorizzazione da parte di Acea SpA ovvero da parte dell'Inserzionista.

11 - Diritto di Recesso dell'Utente

L'Utente prende atto che le Condizioni Generali sono comunque soggette al decreto legislativo 06.09.2005 n. 206 e s.m.i, – Codice del Consumo - che disciplina anche i contratti a distanza, tenendo conto della gratuità dei Servizi, fatta eccezione per i costi di installazione e/o di connessione telefonica o telematica relativi alla rete Internet, che sono ad esclusivo carico dell'Utente. E comunque riconosciuto all'Utente il diritto di recedere dal Contratto in ogni momento, senza alcuna penalità, dandone preavviso di almeno 14 giorni, mediante l'invio di una comunicazione a mezzo posta elettronica all'indirizzo...

12 - Sospensione e/o interruzione dei Servizi da parte di Acea I

Servizi vengono forniti a tempo indeterminato.

Acea potrà interrompere l'erogazione dei Servizi, con effetto immediato e senza bisogno di comunicazione preventiva, nei seguenti casi:

quando l'Utente non fornisca dati personali aggiornati, completi e veritieri

quando l'Utente utilizzi i Servizi per fini illegali o per la trasmissione o lo scambio di materiale che sia illecito, molesto, razzista, calunnioso o diffamatorio, lesivo della privacy altrui, abusivo, minaccioso, dannoso, volgare, osceno o altrimenti riprovevole o che violi, o possa violare, diritti di proprietà intellettuale o industriale o altri diritti di terzi; che arrechi molestia, turbativa o danno, in qualsivoglia modo, a minori di età (violenza, pedofilia, sfruttamento ecc.)

quando l'Utente utilizzi i Servizi per la trasmissione o lo scambio di virus, lettere a catena, o per una distribuzione non richiesta e in massa di e-mail quando l'Utente violi le Condizioni Generali o i termini e le condizioni particolari applicabili ad un Servizio.

13 - Legge applicabile

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.