

## CONDIZIONI GENERALI SMART MOBILITY HOME

### 1. Chi siamo

Iberdrola Clienti Italia S.r.l. (di seguito "IBERDROLA"), con sede legale in Piazzale dell'Industria 40, 00144, Roma, numero verde 800 690 960 indirizzo email [servizioclienti@iberdrola.it](mailto:servizioclienti@iberdrola.it).

### 2. Oggetto del Contratto

Le presenti Condizioni Generali sono riservate ai soli Clienti finali domestici ed hanno ad oggetto la fornitura da parte di IBERDROLA, in favore del "Cliente" indicato nel Modulo di Accettazione (come di seguito definito), di una Stazione di Ricarica per veicoli elettrici (come di seguito definita), comprensiva di un pacchetto di Installazione Standard (come di seguito definito), dell'assistenza tecnica da remoto, ed eventuali altri Servizi Extra (come di seguito definiti), come meglio specificato al successivo articolo 4.

Le presenti Condizioni Generali, unitamente al modulo di accettazione firmato dal Cliente (il "Modulo di Accettazione"), nonché ai relativi allegati e addendum (ivi compreso l'eventuale Addendum in caso di esercizio, da parte del Cliente, dell'opzione dello sconto in fattura – prevista dall'art. 121, comma 1, lett. a) del D.L. 34/2020), formano un unico accordo contrattuale (il "Contratto"). Resta inteso che IBERDROLA potrà eseguire tutte le prestazioni di cui al presente Contratto sia direttamente, sia tramite terze parti.

Per tutto ciò che non è espressamente previsto nel Contratto si rimanda al D.Lgs. 6 Settembre 2005, n. 206 (di seguito: "Codice del Consumo"). In ogni caso il Contratto annulla e sostituisce ogni altro precedente accordo verbale o scritto eventualmente in essere tra le parti.

### 3. Efficacia del Contratto

Mediante la sottoscrizione del Modulo di Accettazione, il Cliente manifesta la volontà di concludere il Contratto. Il Contratto si intende perfezionato nel momento in cui IBERDROLA riceve l'accettazione da parte del CLIENTE, che potrà pervenire attraverso ogni forma di comunicazione a distanza.

Nel caso in cui il Contratto sia concluso fuori dai locali commerciali di IBERDROLA o a distanza, il Cliente ha facoltà di esercitare il diritto di ripensamento dalla sottoscrizione del Contratto secondo le modalità previste nel successivo articolo 9. Qualora il Contratto sia concluso attraverso forme di comunicazione a distanza, lo stesso sarà messo a disposizione del Cliente in formato durevole.

### 4. Descrizione dei Prodotti e Servizi offerti

#### 4.1 Stazione di ricarica

Oggetto del contratto è la fornitura e installazione da parte di IBERDROLA di una stazione di ricarica per veicoli elettrici a parete denominata anche "Wall-Box" dotata di una potenza massima di 32A con connettore Tipo 2 (CEI EN 62196-2) (la "Stazione di Ricarica"). Tale Stazione di Ricarica è configurata ad una potenza di 32A, ma può essere altresì configurata ad intensità inferiore a seconda delle esigenze del Cliente.

La Stazione di Ricarica permette di gestire le funzionalità di ricarica anche da remoto attraverso l'App "Smart Mobility Iberdrola" di IBERDROLA disponibile per dispositivi Android e iOS, nello specifico:

- gestione degli accessi (blocco e sblocco);
- programmazione della ricarica;
- monitoraggio del consumo energetico;
- cronologia di ricarica.

La Stazione di Ricarica, a seconda dell'opzione scelta dal Cliente nel Modulo di Accettazione, può essere inoltre dotata della funzionalità "Power Boost", che permette di modulare la corrente destinata alla carica del veicolo in base al consumo istantaneo dell'abitazione. A fini di chiarezza, la fornitura e installazione della Stazione di Ricarica ai sensi del presente Contratto sono configurati come elementi inscindibili delle prestazioni di IBERDROLA.

#### 4.2 Installazione Standard e Servizi Extra

Il presente Contratto include una delle seguenti opzioni di installazione, a seconda dello stato dei luoghi in cui dovrà avvenire l'installazione della Stazione di Ricarica:

- a) Pacchetto di installazione standard box auto/garage indipendente.
- b) Pacchetto di installazione standard posto auto in garage condominiale A (situato nel medesimo stabile dell'abitazione).
- c) Pacchetto di installazione standard posto auto in garage condominiale B (situato in uno stabile diverso da quello in cui è localizzata l'abitazione).

L'installazione verrà eseguita dal personale incaricato da IBERDROLA presso il recapito indicato all'interno del Modulo di Accettazione.

Tutti i pacchetti di installazione di cui sopra includono (l'"Installazione Standard"):

- montaggio della Stazione di Ricarica e collegamento della stessa all'impianto elettrico privato del Cliente entro una distanza massima di 20 metri (30 metri in caso di garage condominiale A e B) dal contatore, dal quadro elettrico o dal punto di connessione tecnicamente più idoneo;
- i dispositivi di protezione elettrica necessari per l'alimentazione della stazione di ricarica (Wallbox) di 32 A monofase secondo la normativa esistente. Nel caso di installazione in garage condominiale [precedenti lettere a) e/o b)], è incluso anche un quadro ausiliario con serratura per alloggiare tali protezioni;
- la posa del cavo di alimentazione sotto il tubo in PVC o sotto la tubazione esistente, includendo fino ad un massimo di due perforazioni (orizzontali e/o verticali) in conformità alle normative tecniche e ai regolamenti applicabili;
- la redazione della documentazione tecnica eventualmente necessaria per predisporre l'allacciamento di un punto di fornitura dedicato (in caso di garage condominiale B);
- emissione della dichiarazione di conformità per i lavori eseguiti secondo quanto previsto dal DM 37/08 e s.m.i. (DICO);
- test dell'installazione, collegando l'infrastruttura di ricarica al veicolo elettrico (se disponibile).

Il Prezzo dell'Installazione Standard, a seconda del pacchetto selezionato nel Modulo di Accettazione (il "Prezzo"), include esclusivamente l'esecuzione delle attività sopra elencate, con esclusione di qualsiasi altro servizio/attività. Ogni e qualsivoglia servizio o attività non espressamente elencato sopra che dovesse essere richiesto o dovesse rivelarsi necessario per procedere con l'installazione e/o la messa in funzione della Stazione di Ricarica si intenderà un'attività o un servizio extra (i "Servizi Extra") inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo,:

- a) l'installazione e l'allacciamento di un nuovo punto di fornitura (POD);
- b) l'eventuale nomina del Responsabile dei Lavori;
- c) l'esecuzione di eventuali lavori richiesti dall'impresa di distribuzione;
- d) l'utilizzo di metri di cavo aggiuntivi rispetto a quelli indicati nel pacchetto di Installazione Standard;
- e) l'installazione di un interruttore magnetotermico extra;
- f) l'installazione trifase o altro materiale necessario;
- g) l'uso di gru o ponteggi;
- h) la realizzazione di bordi, intagli o altri lavori supplementari in caso di installazioni nascoste in controsoffitti o armadi;
- i) l'esecuzione di lavori di muratura, idraulica, estetica o pittura;
- j) l'esecuzione di sopralluoghi aggiuntivi nel caso in cui non sia possibile effettuare il test di connessione delle stazioni di ricarica al veicolo elettrico al momento dell'installazione, per causa imputabile al Cliente;
- k) etc..

Per l'esecuzione dei Servizi Extra, e salvo indicazione contraria da parte di IBERDROLA, sarà presentato al Cliente apposito preventivo da parte dei partner tecnici di IBERDROLA e, in caso di accettazione del preventivo da parte del Cliente, i relativi corrispettivi (i "Costi Extra")

## CONDIZIONI GENERALI SMART MOBILITY HOME

verranno fatturati separatamente dai partner tecnici di IBERDROLA, secondo le indicazioni presenti nei relativi preventivi. Ferma restando la facoltà per il Cliente di rifiutare il preventivo per i Servizi Extra, il Cliente prende espressamente atto che un suo eventuale rifiuto comporta l'automatica risoluzione del Contratto, posta l'impossibilità dell'installazione della Stazione di Ricarica in caso di mancata accettazione da parte del Cliente stesso dei Servizi Extra, e che IBERDROLA provvederà in tal caso a rimborsare al Cliente ogni importo da quest'ultimo eventualmente corrisposto.

### 4.3 Garanzie e assistenza post-vendita

IBERDROLA garantisce la Stazione di Ricarica da difetti di funzionamento per un periodo di 2 (due) anni, e i lavori d'installazione della stessa per un periodo di 6 (sei) mesi, che saranno conteggiati dalla data di messa in servizio (il "Periodo di Garanzia").

Durante il Periodo di Garanzia, in caso di necessità di assistenza tecnica, il Cliente potrà contattare il IBERDROLA chiamando il numero verde **800 690 901**. L'operatore, dopo aver esaminato la problematica, in collaborazione con il Cliente al telefono, fornirà tutte le indicazioni necessarie per un tentativo di ripristino della Stazione di Ricarica.

Nel caso in cui si rendesse necessario un intervento in loco, l'operatore attiverà un tecnico specializzato che prenderà accordi con il Cliente per pianificare un intervento di riparazione/sostituzione della parte eventualmente danneggiata senza nessuno costo aggiuntivo per il Cliente. Non sono coperti dalla garanzia prestata da IBERDROLA i malfunzionamenti derivanti da:

- danneggiamenti da parte di terzi (es. vandalismo) o dovuti a forza maggiore;
- da uso improprio o da mancata manutenzione ordinaria;
- da manomissioni e/o modifiche delle stazioni;
- impianti elettrici esistenti non corretti o non conformi alle normative vigenti;
- problematiche indipendenti da malfunzionamenti, difetti e/o vizi di produzione.

Resta fermo che il Cliente, in caso di malfunzionamenti non coperti da garanzia, potrà richiedere il supporto di IBERDROLA, chiamando il servizio di assistenza tecnica al numero di telefono sopra indicato.

Nel caso in cui si rendesse necessario un intervento in loco fuori garanzia, l'operatore potrà attivare un tecnico specializzato che prenderà accordi con il Cliente per pianificare un intervento di manutenzione non coperto dalla garanzia. In tal caso i costi della manutenzione straordinaria avranno un prezzo fisso per l'uscita del tecnico e per la manodopera che verrà comunicato al Cliente telefonicamente.

### 5. Obblighi e responsabilità del Cliente

Il Cliente prende espressamente atto che il Contratto si riferisce alla sola fornitura ed installazione, da parte di IBERDROLA, della/e Stazione/i di Ricarica indicata/e nel Modulo di Accettazione.

A tal fine, il Cliente si obbliga sin da ora a fare tutto quanto necessario per fare in modo che IBERDROLA possa adempiere al presente Contratto, e si obbliga quindi – a titolo esemplificativo e non esaustivo – a garantire ad IBERDROLA ed ai suoi incaricati l'accesso e la piena disponibilità dei luoghi nei quali dovrà/dovranno essere installata/e la/e Stazione/i di Ricarica secondo i modi ed i tempi che saranno concordati con IBERDROLA stessa, nonché l'allacciamento alla rete elettrica per la verifica del corretto funzionamento di cui all'art. 4.1, oltre a tutto quanto previsto nel presente art. 5.

Il Cliente si obbliga, inoltre, ad ottenere qualsiasi tipo di autorizzazione o permesso (ivi inclusi eventuali permessi in materia urbanistica, ambientale, tecnica, ecc.) necessari per l'installazione e la messa in funzione della/e Stazione/i di Ricarica, obbligandosi a manlevare e tenere indenne IBERDROLA in caso di inadempimento del Cliente. Ad ulteriore specifica di quanto sopra previsto, ed a titolo esemplificativo e non esaustivo, il Cliente si obbliga – manlevando e tenendo indenne IBERDROLA da ogni possibile conseguenza pregiudizievole – a:

- garantire l'accesso e di essere titolare dei luoghi nei quali verrà effettuata l'installazione o comunque di averne la piena disponibilità, o di averla legittimamente concessa agli altri soggetti che appaiono avere tale disponibilità di tali locali;
- garantire che gli impianti sul quale verranno effettuate le installazioni sono conformi alle prescrizioni della normativa vigente, obbligandosi altresì a mantenerli tali per tutta la durata del Contratto;
- ottenere qualsiasi tipo di autorizzazione o permesso (ivi incluso in materia urbanistica, ambientale, tecnica, ecc.) necessari per la realizzazione e la messa in funzione degli impianti richiesti;
- ove il Cliente abbia sede all'interno di un condominio, consegnare ad IBERDROLA copia della dichiarazione firmata contenente l'attestazione delle autorizzazioni del condominio eventualmente necessarie, così come eventualmente disciplinate dal Regolamento di Condominio dell'immobile in cui avverrà l'installazione e dal complesso della disciplina a tal fine applicabile;
- informare IBERDROLA, in conformità al Testo Unico sulla Sicurezza, anche come eventuale Datore di Lavoro di terzi estranei al presente Contratto, dei rischi presenti nell'area di lavoro e non dovuti all'esecuzione stessa dei lavori;
- scegliere se nominare a propria cura e spese, nei casi previsti dal D. Lgs. 81/08 e ss.mm. e ii, Titolo IV, la figura del Responsabile dei lavori per gli adempimenti di cui al D. Lgs. 81/08 e comunque provvedere alla nomina dei Coordinatori per la sicurezza ove necessari per il tipo di lavoro da eseguirsi per effetto del presente Contratto;
- comunicare a IBERDROLA ogni variazione dei dati e delle informazioni forniti, dei permessi etc.;
- rimuovere qualsiasi ostacolo, materiale o giuridico, relativo al sito o alle autorizzazioni o permessi necessari, che possa rappresentare un impedimento o un rallentamento nell'esecuzione del Contratto;
- mantenere a disposizione di IBERDROLA per tutta la durata del Contratto le aree di lavoro e le necessarie utenze e forniture a proprie spese.

In caso di mancato adempimento, da parte del Cliente, ad uno qualsiasi degli obblighi di cui al presente art. 5, il Cliente prende espressamente atto che IBERDROLA non potrà garantire la corretta esecuzione delle proprie prestazioni, ed il Cliente rinuncia sin da ora a sollevare eventuali eccezioni al riguardo. Resta inteso che il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne IBERDROLA da ogni eventuale conseguenza pregiudizievole derivante dal mancato adempimento del Cliente a quanto previsto dal presente Contratto.

Il Cliente si obbliga inoltre a provvedere puntualmente e integralmente al pagamento del Prezzo, in conformità alle previsioni del Contratto. In caso di inadempimento del Cliente a tale obbligo, IBERDROLA potrà in ogni momento agire per il recupero del proprio credito e si applicherà quanto previsto al successivo art. 7.

### 6. Obblighi e responsabilità di IBERDROLA

Sono a carico di IBERDROLA:

- la fornitura e l'installazione della Stazione di Ricarica;
- la progettazione esecutiva e costruttiva della Stazione di Ricarica;
- i permessi e le licenze di importazione dei materiali impiegati;
- l'organizzazione la gestione dei lavori relativi alla Stazione di Ricarica inclusi nel presente Contratto, nonché l'osservanza, per quanto di sua competenza, delle disposizioni del D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81, recante "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n.123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro";
- la rimozione, al termine dei lavori, delle apparecchiature di IBERDROLA e la conseguente liberazione dell'area di lavoro.

Inoltre IBERDROLA, in qualità di distributore ed in esecuzione di quanto previsto dall'art. 1, comma 1, del D.M. 65/2010 e dal D.Lgs. 49/2014 e

## CONDIZIONI GENERALI SMART MOBILITY HOME

ss.mm.ii. e dell'ulteriore normativa applicabile in materia, si obbliga a garantire al Cliente, contestualmente alla fornitura della/e nuova/e Stazione/i di Ricarica (da intendersi ricompresa/e nella definizione di Apparecchiatura Elettrica ed Elettronica di cui alla citata normativa, di seguito "RAEE"), il ritiro gratuito di precedenti stazione/i di ricarica (da intendersi ricompresa/e nella definizione di Rifiuto da Apparecchiatura Elettrica o Elettronica, di seguito "RAEE") che sia/siano equivalenti ed abbiano la stessa funzione della/e nuova/e Stazione/i di Ricarica consegnata. Il ritiro gratuito dei RAEE avverrà nel rispetto del principio quantitativo "uno contro uno", ovvero sia IBERDROLA procederà al ritiro gratuito di un singolo RAEE a fronte dell'acquisto e della consegna di ciascuna Stazione di Ricarica. IBERDROLA precisa che per la gestione ed il ritiro dei RAEE si avvale di soggetti terzi che possiedono le caratteristiche ed i requisiti previsti dalla legge e dalla normativa applicabile. Resta inteso che il ritiro gratuito potrà avvenire esclusivamente a condizione che:

- il RAEE derivi da un ambiente domestico;
- il RAEE sia equiparabile, quanto a categoria, alla Stazione di Ricarica ed abbia svolto le medesime funzioni che andrà a svolgere la Stazione di Ricarica;
- il RAEE sia correttamente disinstallato e smontato da parte del Cliente e sia messo a disposizione, sempre a cura del Cliente, per il ritiro da parte di IBERDROLA.

IBERDROLA si riserva il diritto di rifiutare il ritiro gratuito di un RAEE, secondo quanto previsto dalla normativa applicabile, nel caso in cui vi sia un rischio di contaminazione del personale incaricato del ritiro o nel caso in cui risulti evidente che l'apparecchiatura in questione non contiene i suoi componenti essenziali o contiene rifiuti diversi dai RAEE (cfr. art. 12, comma 4, del D. Lgs 49/2014). Restano inoltre esclusi dal ritiro gratuito (come anche dal Contratto) i RAEE Professionali (secondo la definizione della normativa applicabile) e le attività di disinstallazione e/o smontaggio dei RAEE.

Resta inteso che il Cliente, in alternativa al ritiro gratuito, potrà sempre scegliere di consegnare i RAEE, gratuitamente, presso le isole ecologiche e/o gli spazi deputati a tal fine da parte dell'amministrazione competente.

### 7. Pagamento

Il Cliente è tenuto a pagare a IBERDROLA il Prezzo correlato alla Stazione di Ricarica selezionata, come indicata nel Modulo di Accettazione, mediante una delle seguenti modalità:

- a) pagamento in un'unica soluzione tramite bonifico bancario o postale, da effettuare entro 5 giorni dalla consegna e installazione della Stazione di Ricarica; oppure
- b) tramite rateizzazione a 12 mesi con addebito mediante domiciliazione bancaria (SEPA DD). Le rate di addebito decorreranno dal primo mese successivo la data di consegna e attivazione della Stazione di Ricarica;
- c) attraverso l'esercizio dell'opzione dello sconto in fattura – prevista dall'art. 121, comma 1, lett. a) del D.L. 34/2020 – e il pagamento del Prezzo residuo, non coperto dall'opzione, con bonifico entro 5 giorni dall'emissione di apposita fattura da IBERDROLA (che sarà emessa a seguito della consegna e dell'installazione della Stazione di Ricarica). La opzione dello sconto in fattura è da intendersi riferita esclusivamente al Prezzo e non a eventuali Costi Extra. Ai fini dell'esercizio dell'opzione il Cliente è tenuto a sottoscrivere l'addendum al Modulo di Accettazione.

In caso di pagamento in un'unica soluzione ai sensi della lettera a) o di pagamento del Prezzo residuo ai sensi della lettera c) che precedono, qualora il Cliente non effettui il pagamento entro 15 giorni dalla consegna e installazione della Stazione di Ricarica, il presente Contratto si intenderà definitivamente risolto di diritto e IBERDROLA avrà la facoltà di procedere al recupero della Stazione di Ricarica addebitando al cliente i relativi costi di installazione, disinstallazione e riconsegna della Stazione di Ricarica. In caso di pagamento in un'unica soluzione ai

sensi della lettera a) che precede, il Cliente dovrà effettuare il pagamento a Iberdrola Clienti Italia S.r.l. con sede legale in Piazzale dell'Industria 40, 00144, Roma al seguente IBAN: IT81R0347501601000051949940 inserendo la seguente Causale: "SmartMobilityHome -CODICE FISCALE"

In caso di pagamento tramite domiciliazione bancaria mediante SEPA DD ai sensi della lettera b) che precede, l'obbligo della prenotifica si intende assolto tramite l'invio della fattura o, qualora applicabile, tramite la messa a disposizione della fattura on-line.

Qualora il pagamento del Prezzo non avvenga alla consegna e installazione della Stazione di Ricarica, la Stazione di Ricarica medesima sarà comunque nella disponibilità del Cliente, con assunzione di ogni relativo rischio da parte del Cliente medesimo, ma fermo restando che la proprietà della Stazione di Ricarica si intenderà trasferita al Cliente solamente all'atto dell'effettivo pagamento del Prezzo o dell'ultima rata del Prezzo.

### 8. Consegna del prodotto e installazione

Entro 3 giorni lavorativi dalla data di conclusione del presente Contratto, IBERDROLA contatterà il Cliente e, dopo una valutazione telefonica preventiva, concorderà con quest'ultimo la data di consegna e installazione della Stazione di Ricarica. In base alla valutazione di IBERDROLA, la consegna e installazione potranno essere precedute da un sopralluogo tecnico preventivo.

L'inizio dei lavori per l'installazione della Stazione di Ricarica avverrà, ad esclusione del caso di installazione anticipata richiesta dal Cliente nel Modulo di Adesione, non prima di 14 giorni solari decorrenti dalla sottoscrizione del Contratto. Il Cliente prende espressamente atto che l'inizio dei lavori di installazione della Stazione di Ricarica è in ogni caso condizionato all'ottenimento da parte del Cliente di tutte le autorizzazioni o permessi (ivi incluso in materia edilizia, urbanistica, ambientale, tecnica, ecc.) o consensi (inclusa l'autorizzazione del condominio, ove applicabile), qualora necessari per la realizzazione dei lavori inerenti alla Stazione di Ricarica.

In caso di mancato ottenimento da parte del Cliente di tutto quanto precede ed a proprio carico ai sensi del presente Contratto, il Contratto si intenderà automaticamente risolto e cesserà pertanto di produrre qualsivoglia effetto.

Nei casi in cui si rendesse necessaria l'installazione di un nuovo punto di fornitura (POD), l'installazione della Stazione di Ricarica sarà subordinata alle tempistiche necessarie per l'attivazione di quest'ultimo. IBERDROLA si impegna ad ultimare i lavori entro 30 giorni dalla data di inizio dei lavori medesimi, salvo sospensioni disposte ai sensi di legge o del presente Contratto, o diverso specifico accordo tra le parti o cause di forza maggiore di seguito indicate. Nessuna responsabilità potrà essere attribuita ad IBERDROLA per ritardata o mancata effettuazione delle prestazioni imputabile a cause di forza maggiore o caso fortuito.

### 9. Diritto di ripensamento/recesso

Nel caso in cui il Contratto sia concluso fuori dai locali commerciali di IBERDROLA o a distanza, in applicazione della normativa di cui al Codice del Consumo il Cliente potrà recedere dal Contratto senza dover giustificare la propria decisione (esercizio del "diritto di ripensamento"), entro un termine di 14 giorni di calendario dalla data di conclusione del Contratto ai termini e condizioni stabiliti dalla normativa vigente, trasmettendo a IBERDROLA il Modulo di Ripensamento che troverà all'indirizzo [www.iberdrola.it](http://www.iberdrola.it), tramite email a [smartmobility@iberdrola.it](mailto:smartmobility@iberdrola.it) o fax al seguente numero 800 73 60 70. Il termine si intende decorrente dalla data di sottoscrizione del Contratto, posta la prevalenza della componente "servizi" rispetto alla componente "vendita" del Contratto stesso.

L'esercizio del diritto di ripensamento non comporterà alcun costo per il Cliente, a condizione che durante il relativo periodo non siano già state completate le attività di installazione della Stazione di Ricarica, su richiesta del Cliente. Se il Cliente ha richiesto nel Modulo di Accettazione che l'installazione della Stazione di Ricarica sia effettuata

## CONDIZIONI GENERALI SMART MOBILITY HOME

durante il periodo in cui è possibile esercitare il diritto di ripensamento, il Cliente dovrà pagare ogni costo o spesa sostenuta da IBERDROLA per la disinstallazione e riconsegna della Stazione di Ricarica, in applicazione di quanto previsto dal Codice del Consumo.

### 10. Risoluzione del Contratto

Senza pregiudizio per ogni altro diritto o rimedio previsto dal Contratto o dalla legge applicabile, IBERDROLA avrà diritto di risolvere il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile in caso di mancato pagamento del Prezzo da parte del Cliente entro il termine stabilito, ovvero in caso di mancato pagamento di 2 (due) rate del Prezzo, anche non consecutive, in caso di selezione dell'opzione di pagamento rateale, nonché in caso di:

- ragionevole impossibilità di eseguire le proprie prestazioni ai sensi del presente Contratto per ragioni imputabili al Cliente, ivi inclusa, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'impossibilità di accedere ai locali destinati alla installazione della/e Stazione/i di Ricarica;
- il rifiuto da parte del Cliente di pagare i Servizi Extra o altri costi necessari per il completamento delle operazioni di installazione della Stazione di Ricarica;
- inesattezze, riserve, omissioni o variazioni delle circostanze effettive relative all'installazione della/e Stazione/i di Ricarica o al Cliente, nonché nei casi in cui i locali o impianti del Cliente non rispettino le disposizioni normative applicabili, o qualora vengano rilevate criticità in merito alla sicurezza di persone e/o cose.

In ogni caso di risoluzione del contratto da parte di IBERDROLA per cause imputabili al Cliente, il Cliente sarà tenuto a rimborsare ad IBERDROLA ogni e qualsivoglia costo e/o spesa sostenuti, oltre al risarcimento degli ulteriori danni subiti.

### 11. Reclami, legislazione applicabile e foro competente

Eventuali reclami e richieste di informazione possono essere inoltrate a IBERDROLA mediante fax al n. 800 73 60 70, o per posta elettronica all'indirizzo email [smartmobility@iberdrola.it](mailto:smartmobility@iberdrola.it) utilizzando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti sul sito [www.iberdrola.it](http://www.iberdrola.it). Nel caso non si utilizzi l'apposito modulo, nella comunicazione dovranno essere indicate obbligatoriamente le seguenti informazioni minime: nome, cognome, codice fiscale, indirizzo postale o telematico.

La legge applicabile è la legge italiana. Per ogni eventuale controversia relativa alla validità, efficacia, esecuzione o interpretazione del presente Contratto, ad esso connessa o da esso derivante, è competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio del Cliente, se ubicati nel territorio italiano. Il titolare del trattamento dei dati forniti dal cliente in virtù del presente Contratto e degli ulteriori dati derivanti dall'esecuzione del rapporto contrattuale è IBERDROLA CLIENTI ITALIA S.r.l. con sede legale in Piazzale dell'Industria 40,00144 Roma, C.F. e P.IVA 10246981004. Il Titolare garantisce la sicurezza e la riservatezza dei trattamenti svolti, conformemente alle prescrizioni del Regolamento Generale UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali ("Regolamento"). Il Cliente potrà rivolgersi al Data Protection Officer per qualsiasi richiesta o domanda relativa al trattamento dei suoi dati personali, inviando una email all'indirizzo [dpo@iberdrola.it](mailto:dpo@iberdrola.it).

I dati personali del Cliente saranno trattati ai fini della gestione del rapporto contrattuale con IBERDROLA, per l'erogazione dei servizi richiesti, fornire il servizio clienti e, in genere, ai fini dell'adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto.

IBERDROLA potrà aggiornare ed integrare i dati personali del Cliente mediante l'acquisizione di ulteriori dati da fonti pubblicamente accessibili al fine di migliorare la gestione del rapporto e dei contatti con il Cliente. Inoltre, i dati saranno utilizzati per l'accertamento della sua solvibilità ed affidabilità economica attraverso attività di credit check, tramite il reperimento di informazioni commerciali da fornitori autorizzati, per le esigenze connesse all'instaurazione e gestione del contratto.

Tuttavia, IBERDROLA offrirà sempre al Cliente la possibilità di esporre le argomentazioni che ritiene più opportune per la difesa dei propri diritti e interessi. In caso di mancato pagamento, IBERDROLA può informare tali agenzie di credito, nel rispetto della legislazione vigente. IBERDROLA tratterà i dati anche per adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normative comunitarie, ordini e prescrizioni delle autorità competenti. Ad esempio, ai sensi della L. 124/2017 e del D.Lgs. 141/2010, IBERDROLA dovrà consultare il registro del Sistema pubblico di prevenzione SCIPAFI quando il Cliente richiede di aderire ai servizi tramite la dilazione o il differimento di pagamento, ai fini della prevenzione delle frodi da furto di identità nei settori del credito al consumo, dei pagamenti dilazionati e differiti, dei servizi (SCIPAFI).

IBERDROLA tratterà i dati personali anche al fine di offrire, con le modalità previste e anche con mezzi elettronici, in forma segmentata e personalizzata, informazioni relative alla fornitura di energia, prodotti e servizi di IBERDROLA o di terzi promossi da IBERDROLA, se il Cliente vi ha acconsentito, in materia di energia, telecomunicazioni, finanza, casa e intrattenimento, anche dopo la cessazione del rapporto contrattuale se il Cliente vi ha acconsentito. A tal fine, IBERDROLA può utilizzare sistemi di supporto automatizzati e altri mezzi che consentono di definire profili di destinatari di campagne, attività o azioni, utilizzando informazioni provenienti da IBERDROLA nonché informazioni provenienti da fonti terze, se il cliente vi ha acconsentito.

Inoltre, IBERDROLA potrà usare i dati anonimizzati del Cliente, salvaguardando l'identità di quest'ultimo, anche a seguito della cessazione del rapporto contrattuale, al fine di utilizzare i predetti dati nei sistemi di supporto decisionale e gestione aziendale.

I dati personali saranno trattati da IBERDROLA per le finalità di esecuzione e la gestione del Contratto durante il rapporto contrattuale, che inizierà al momento della sottoscrizione del Contratto medesimo e terminerà, indipendentemente dal periodo di fornitura, una volta adempiuti tutti gli obblighi contrattuali, quali l'evasione delle richieste di informazioni del Cliente, reclami e revisione delle fatture, fatti salvi gli obblighi di blocco dei dati derivanti dalla normativa vigente.

Se il Cliente vi ha acconsentito, i dati potranno essere sottoposti a trattamento, per sole finalità di marketing, inclusa la ricezione di sondaggi (anche per via telefonica) di gradimento e customer satisfaction, per i due anni successivi allo scioglimento del Contratto. Le basi giuridiche del trattamento dei dati sono il presente Contratto, i consensi ottenuti dal Cliente, la normativa applicabile in materia di fornitura di elettricità, gas e prodotti e servizi analoghi, nonché eventuali ulteriori norme di volta in volta applicabili.

Il trattamento potrà essere altresì basato sul legittimo interesse di IBERDROLA relativo alla fornitura di energia e dei prodotti e servizi analoghi a quelli oggetto del contratto.

I dati potranno, altresì, essere comunicati ad altre società per finalità amministrative per l'instaurazione del rapporto con i clienti, prevenzione delle frodi, recupero crediti, gestione della sicurezza dei sistemi informativi di supporto. Inoltre, previo consenso del Cliente, IBERDROLA utilizzerà i dati da quest'ultimo forniti (e.g. dati di contatto) per l'invio di comunicazioni relative a programmi di fidelizzazione, ivi incluse iniziative sportive, culturali e di beneficenza a cui IBERDROLA partecipa.

Nel caso in cui, ai fini dell'esecuzione del Contratto, risulti necessario che il Cliente fornisca i dati di altri soggetti, distinti dal contraente, quest'ultimo dovrà preventivamente informare tali soggetti circa il contenuto della presente clausola e ottenere il loro previo consenso al trattamento dei dati che li riguardano.

I dati necessari a gestire l'allacciamento alla rete saranno inviati alla Società di Distribuzione e saranno contenuti, sotto la responsabilità di quest'ultima, in un file accessibile ai soggetti di volta in volta legittimati dalla legislazione vigente IBERDROLA, a sua volta, collabora con fornitori terzi, quali canali di vendita, di supporto amministrativo, call center, banche, agenzie di recupero crediti, agenzie pubblicitarie e di marketing, auditor e altri soggetti che, in taluni casi, potranno avere accesso ai Suoi dati, con le necessarie garanzie, ai fini del trattamento in oggetto. Nel caso di mancato pagamento da parte del Cliente,

## CONDIZIONI GENERALI SMART MOBILITY HOME

IBERDROLA potrà comunicare i dati necessari alle agenzie di credito, conformemente alle applicabili disposizioni di legge.

IBERDROLA potrà, inoltre, comunicare i dati personali alle competenti Autorità ed enti, in conformità alle applicabili obbligazioni legali e tributarie. I dati personali del Cliente potranno essere, inoltre, resi accessibili o comunicati a società situate in paesi al di fuori dell'Unione Europea.

A questo riguardo, La informiamo che IBERDROLA ha affidato il servizio di call center a fornitori situati nell'Unione Europea.

Il Cliente potrà contattare IBERDROLA tramite i suoi canali social, quali Facebook e Twitter, ubicati negli Stati Uniti. Il trasferimento dei predetti dati è legittimato dall'adesione al Privacy Shield (informazioni disponibili su <https://www.privacyshield.gov/welcome>) o, ove applicabile, dall'espresso consenso dell'interessato. I dati forniti dal Cliente risultano necessari ai fini dell'instaurazione e dell'esecuzione del rapporto contrattuale. Il mancato conferimento dei dati ovvero il rifiuto di fornirli comporterà, pertanto, l'impossibilità di instaurare e gestire il rapporto contrattuale.

Il Cliente è responsabile della correttezza e veridicità dei dati forniti e dovrà richiederne la modifica ove necessario per garantire la corretta erogazione del servizio oggetto del contratto e una efficiente comunicazione. Il Cliente potrà esercitare il diritto di accesso e rettifica o chiedere la cancellazione dei dati – tra gli altri motivi - qualora gli stessi non siano più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti.

Il Cliente potrà chiedere la limitazione del trattamento dei dati nei casi previsti dall'art. 18 del Regolamento, nel cui caso i dati saranno conservati unicamente per l'esercizio o la difesa di diritti della Società in caso di eventuali reclami.

Il Cliente potrà revocare il proprio consenso in qualsiasi momento, opponendosi al trattamento dei propri dati per particolari motivazioni, senza che ciò comporti il venir meno della legittimazione del trattamento basato sul consenso fornito prima della revoca, nel cui caso i dati saranno conservati unicamente per l'esercizio o la difesa di diritti della Società in caso di eventuali reclami.

Il Cliente potrà contattare IBERDROLA per contestare qualsivoglia decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato dei propri dati, inclusa la profilazione, che ritenga possa produrre effetti sui propri diritti e libertà o legittimi interessi.

Tale diritto consente al Cliente di contestare la predetta decisione e ottenere l'intervento umano da parte del titolare. Il Cliente potrà richiedere ad IBERDROLA la portabilità dei propri dati personali, ottenendo una copia in formato elettronico degli stessi tramite l'invio di una e-mail all'indirizzo fornito o nella relativa sezione del sito web di IBERDROLA.

Tutti i diritti indicati potranno essere esercitati rivolgendosi a Iberdrola Clienti Italia S.r.l. a mezzo posta a Piazzale dell'Industria 40 Roma, 00144 o attraverso mail a [protezionedati.commerciale@iberdrola.it](mailto:protezionedati.commerciale@iberdrola.it) indicando i propri dati personali, l'indirizzo postale o email, le motivazioni della richiesta e documentazione a supporto incluso il documento di identità. Nel caso in cui il Cliente non ottenga un riscontro soddisfacente, IBERDROLA informa quest'ultimo del diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).

### 12. Informativa sulla consultazione dei sistemi di informazioni creditizie (SIC)

La presente informativa di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016 è resa anche per conto dei sistemi di informazioni creditizie.

IBERDROLA, in qualità di titolare del trattamento, informa il Cliente che per dare seguito alla sua richiesta, utilizza alcuni dati che lo riguardano. Si tratta di informazioni che il Cliente stesso ci fornisce o che otteniamo consultando alcune banche dati. Tali banche dati (Sistema di Informazioni Creditizie o SIC) contenenti informazioni circa gli interessati sono consultate per valutare, assumere o gestire un rischio di credito, per valutare l'affidabilità e la puntualità nei pagamenti dell'interessato e

sono gestite da privati e partecipate da soggetti privati appartenenti alle categorie che troverà nelle informative fornite dai gestori dei SIC.

Queste informazioni saranno conservate presso di noi; alcune delle informazioni che il Cliente ci fornisce, potranno essere comunicate periodicamente ai SIC<sup>1</sup>.

Ciò significa che i soggetti appartenenti alle categorie sopra menzionate, a cui il Cliente chiederà l'instaurazione di un rapporto potranno sapere se il Cliente ha presentato a noi una richiesta. Il trattamento e la comunicazione dei dati è un requisito necessario per la conclusione del contratto.

Senza questi dati potremmo non essere in condizione di eseguire il Contratto. La conservazione di queste informazioni da parte delle banche dati viene effettuato sulla base del legittimo interesse del titolare del trattamento a consultare i SIC.

#### 12.1 Trattamento effettuato da IBERDROLA.

I dati non verranno da noi trasferiti ad un paese terzo extra UE o a un'organizzazione internazionale. Secondo i termini, le modalità e nei limiti di applicabilità stabiliti dalla normativa vigente, il Cliente ha diritto di conoscere i suoi dati e di esercitare i diversi diritti relativi al loro utilizzo (rettifica, aggiornamento, cancellazione, limitazione del trattamento, opposizione ecc.) il Cliente potrà proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei Dati Personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)), nonché ricorrere agli altri mezzi di tutela previsti dalla normativa applicabile. IBERDROLA conserva i dati per il tempo necessario per gestire il rapporto contrattuale e per adempiere ad obblighi di legge (ad esempio per quanto previsto dall'articolo 2220 del codice civile in materia di conservazione delle scritture contabili). Per ogni richiesta riguardante i dati, il Cliente può rivolgersi a Iberdrola Clienti Italia S.r.l. a mezzo posta a Piazzale dell'Industria 40 Roma, 00144 o attraverso mail a [protezionedati.commerciale@iberdrola.it](mailto:protezionedati.commerciale@iberdrola.it) indicando i propri dati personali, l'indirizzo postale o email, le motivazioni della richiesta e documentazione a supporto incluso il documento di identità.

I dati non saranno utilizzati in alcun processo decisionale automatizzato per la conclusione o l'esecuzione del contratto con IBERDROLA. Inoltre per ogni occorrenza può essere contattato il nostro Data Protection Officer al seguente recapito: [dpo@iberdrola.it](mailto:dpo@iberdrola.it)

#### 12.2 Trattamento effettuato dal Gestore dei SIC

Al fine di meglio valutare il rischio di credito, nonché l'affidabilità e puntualità nei pagamenti, comunichiamo alcuni dati (dati anagrafici, anche della persona eventualmente coobbligata, tipologia del contratto, importo del credito, modalità di rimborso) ai sistemi di Sistema di Informazioni Creditizie, i quali sono regolati dal relativo Codice di condotta e che rivestono la qualifica di autonomo titolare del trattamento. I dati sono resi accessibili anche ai diversi soggetti privati appartenenti alle categorie che troverà nelle informative fornite dai gestori dei SIC, disponibili attraverso i canali di seguito elencati.

Nell'ambito dei SIC, i dati saranno trattati secondo modalità di organizzazione, raffronto ed elaborazione strettamente indispensabili per perseguire le finalità sopra descritte. I dati sono conservati nel Regno Unito (dove è ubicato il server principale), e, per le indicate finalità, possono essere oggetto di operazioni di trattamento all'interno dello Spazio Economico Europeo-SEE, da parte di società del gruppo Experian e da altri soggetti che si trovano o utilizzano data center in Paesi non facenti parte dello SEE solo in presenza delle garanzie previste dalla normativa applicabile (decisione di adeguatezza della Commissione Europea, norme vincolanti d'impresa, clausole tipo UE, EU-U.S. Privacy Shield Framework, ecc.). L'informativa completa e aggiornata, e le informazioni sui responsabili, sono disponibili sul sito [www.experian.it](http://www.experian.it).

I dati sono oggetto di particolari elaborazioni statistiche al fine di attribuire al Cliente un giudizio sintetico o un punteggio sul grado di affidabilità e solvibilità (cd. credit scoring), tenendo conto delle seguenti principali tipologie di fattori: numero e caratteristiche dei rapporti di credito in essere, andamento e storia dei pagamenti in essere o estinti,

## CONDIZIONI GENERALI SMART MOBILITY HOME

eventuale presenza e caratteristiche delle nuove richieste di credito, storia dei rapporti di credito estinti. Alcune informazioni aggiuntive possono essere fornite al Cliente in caso di mancato accoglimento di una sua richiesta.

I SIC cui IBERDROLA aderisce sono gestiti da:

- **Estremi identificativi:** Experian Italia S.p.A.
- **Dati di Contatto:** Piazza dell'Indipendenza, 11/b, 00185 Roma; Recapiti utili: Servizio Tutela Consumatori Fax: 199101850 Tel: 199183538 Resp. protezione dati: dpoltaly@experian.com sito internet: www.experian.it
- **Tipo di Sistema:** positivo e negativo
- **Tempi di conservazione dei dati:** tali tempi sono indicati sotto.
- **Uso di sistemi automatizzati di credit scoring:** Si
- **Esistenza di un processo decisionale automatizzato:** No

Il Cliente ha diritto di accedere in ogni momento ai dati che lo riguardano. Si rivolga a Iberdrola Clienti Italia S.r.l. a mezzo posta a Piazzale dell'Industria 40 Roma, 00144 o attraverso mail a [protezionedati.commerciale@iberdrola.it](mailto:protezionedati.commerciale@iberdrola.it), oppure ai gestori dei SIC, ai recapiti sopra indicati. Allo stesso modo il Cliente può richiedere la correzione, l'aggiornamento o l'integrazione dei dati inesatti o incompleti, ovvero la cancellazione o il blocco per quelli trattati in violazione di legge, o ancora opporsi al loro utilizzo per motivi legittimi da evidenziare nella richiesta (artt. da 15 a 22 del Regolamento UE escluso art. 20).

### 12.3 Tempi di conservazione dei dati nei SIC.

I dati personali riferiti a richieste, comunicati da IBERDROLA, possono essere conservati nei SIC per il tempo necessario alla relativa istruttoria e comunque non oltre centottanta giorni dalla data di presentazione delle richieste medesime. I dati personali relativi alla richiesta cui il Cliente ha rinunciato o che non è stata accolta possono essere conservati nel sistema non oltre novanta giorni dalla data del loro aggiornamento con l'esito della richiesta. Le informazioni creditizie di tipo positivo relative ad un rapporto che si è esaurito con estinzione di ogni obbligazione pecuniaria, possono essere conservate nel sistema non oltre sessanta mesi dalla data di cessazione del rapporto o di scadenza del contratto, ovvero dal primo aggiornamento effettuato nel mese successivo a tali

date. Le informazioni di tipo positivo possono essere conservate ulteriormente nel sistema qualora in quest'ultimo risultino presenti, in relazione ad altri rapporti di credito riferiti al medesimo soggetto, informazioni creditizie di tipo negativo concernenti ritardi od inadempimenti non regolarizzati. Prima dell'eliminazione dei dati dal SIC secondo i tempi di conservazione indicati nella presente Informativa, il gestore del SIC può trasporre i dati su altro supporto, ai fini della limitata conservazione per il tempo necessario e del loro utilizzo, in relazione ad esigenze di rispetto di un obbligo di legge, di difesa di un proprio diritto in sede giudiziaria, amministrativa, arbitrale o di conciliazione (inclusa la fase propedeutica). Il gestore del SIC, prima della eliminazione, potrà altresì trasporre i dati su altro supporto, non direttamente accessibile dai partecipanti. Tale base di dati, unitamente a dati resi temporaneamente accessibili a tutti i partecipanti, ed assistita dalle opportune misure e tecniche per garantirne la gestione in sicurezza (ad es. attraverso opportune tecniche di cripting o pseudonimizzazione), potrà essere utilizzata per la verifica, anche comparativa, della predittività delle informazioni contenute nel SIC, per lo sviluppo e la verifica dei modelli statistici e algoritmi e per elaborazioni in forma aggregata, anonima o pseudonima, atte a soddisfare esigenze statistiche, normative/regolamentari o di sviluppo di prodotti o servizi dei partecipanti. I gestori ed i partecipanti assicurano che il trasferimento delle anzidette informazioni dal gestore al partecipante abbia luogo in sicurezza e nel rispetto delle finalità su indicate. In ogni caso tali dati non potranno essere conservati per un periodo superiore a 10 anni dalla scadenza dei tempi di conservazione dei dati nel SIC. Tale base di dati potrà essere utilizzata inoltre per fornire dati e informazioni ad autorità di vigilanza, e a Banca d'Italia in particolare, per proprie finalità istituzionali.

<sup>1</sup>Tali dati, nei limiti delle prescrizioni del Garante, appartengono alle seguenti categorie: a) dati identificativi, anagrafici e sociodemografici: codice fiscale, partita Iva, dati di contatto, documenti di identità, tessera sanitaria, codice iban, dati relativi all'occupazione/professione, al reddito, al sesso, all'età, alla residenza/domicilio, allo stato civile, al nucleo familiare; b) dati relativi alla richiesta/rapporto, descrittivi, in particolare, della tipologia di contratto, dell'importo, delle modalità di rimborso/pagamento e dello stato della richiesta o dell'esecuzione del contratto; c) dati di tipo contabile, relativi ai pagamenti, al loro andamento periodico, all'esposizione debitoria anche residua e alla sintesi dello stato contabile del rapporto; d) dati relativi ad attività di recupero o contenzioso, alla cessione del credito o a eccezionali vicende che incidono sulla situazione soggettiva o patrimoniale di imprese, persone giuridiche o altri enti.