



INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI – CONTRATTO A CONDIZIONI DI MERCATO LIBERO

1) DATI DEL VENDITORE

Il venditore è 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

2) INFORMAZIONI SUGLI EFFETTI DEL PASSAGGIO AL MERCATO LIBERO

Il cliente che attualmente usufruisce del servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas aderendo all'offerta riportata nell'Allegato **Condizioni Economiche Contrattuali** sceglierà di passare al mercato libero. Entrando nel mercato libero si può scegliere liberamente da quale fornitore comprare il gas naturale o l'energia elettrica, e le condizioni economiche e contrattuali di fornitura sono liberamente concordate tra le parti. Si potrà in ogni caso decidere di tornare al servizio di maggior tutela/sevizio di tutela gas. In particolare, per la fornitura di gas potrà richiedere le condizioni di tutela regolate dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (di seguito "ARERA") direttamente ad Iberdrola. Si informa inoltre che tra le proprie offerte commerciali sono comprese una offerta PLACET a prezzo fisso e una offerta PLACET a prezzo variabile. Si tratta di offerte di mercato libero che prevedono condizioni contrattuali standard e una struttura di prezzo definita dall'Autorità.

La presente documentazione contrattuale consegnata al cliente include le Condizioni Generali valide per le offerte di libero mercato ad esclusione dell'offerta PLACET, la Nota informativa, le Condizioni Economiche Contrattuali e, ove applicabile, la Scheda di confrontabilità così come previsto dal Codice di Condotta Commerciale dell'ARERA.

3) ELEMENTI CARATTERISTICHI DELL'OFFERTA E CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SERVIZIO

L'offerta proposta rientra tra le offerte del mercato libero ed è stata presentata in alternativa all'offerta che prevede la fornitura di gas naturale alle condizioni economiche e contrattuali definite dall'ARERA e che i suddetti clienti possono liberamente scegliere.

Nome e caratteristiche dell'offerta, nonché eventuali condizioni limitative di essa sono indicate in dettaglio nell'allegato **Condizioni Economiche Contrattuali** di cui fa parte, ove applicabile, la Scheda di confrontabilità prevista dall'ARERA.

Maggiori informazioni sulle caratteristiche principali del servizio e, in particolare, sull'utilizzo del gas naturale e/o dell'energia elettrica sono riportate **nelle Condizioni Generali**.

4) MODALITÀ DI CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E DIRITTO DI RIPENSAMENTO

È possibile sottoscrivere l'offerta entro la data indicata nell'allegato Condizioni Economiche Contrattuali. Il contratto può essere concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza (telefono, web) o tablet o attraverso canali fisici di vendita (centri territoriali Iberdrola Clienti Italia, personale commerciale). In caso di cliente finale domestico, è possibile esercitare il diritto di ripensamento come previsto nelle Condizioni Generali e come regolamentato dal codice del consumo, senza alcun onere e anche in assenza di un giustificato motivo entro 14 (quattordici) giorni solari successivi (i) alla conclusione del Contratto, nel caso in cui il Contratto sia concluso via web, oppure (ii) alla chiamata effettuata da Iberdrola al cliente finale a conferma del Contratto sottoscritto nel caso in cui il contratto sia concluso in luogo diverso dai locali commerciali del venditore o con mezzi di comunicazione a distanza. A tal fine è possibile utilizzare il "modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento" accluso al Contratto, da inoltrare o mediante fax al n. 800 73 60 70 o per posta elettronica all'indirizzo email ripensamentoclienti@iberdrola.it.

5) AVVIO DELLA FORNITURA ED ESECUZIONE ANTICIPATA

L'attivazione della fornitura avverrà normalmente entro le tempistiche indicate nel paragrafo 4.1 delle **Condizioni Generali**, rimanendo comunque soggetta alle condizioni e alle verifiche **previste nelle Condizioni Generali**. Per l'esecuzione di prestazioni di

servizi relativi alle sole forniture di energia elettrica il cliente dovrà conferire mandato senza rappresentanza, irrevocabile ed esclusivo, a Iberdrola Clienti Italia S.r.l., con espressa facoltà di sub-mandato, per operare per proprio conto nei confronti del distributore e dovrà pagare gli importi indicati nelle Condizioni Generali.

Durante i 14 giorni solari che il cliente finale domestico ha a disposizione per esercitare il diritto di ripensamento, potrà richiedere a Iberdrola Clienti Italia S.r.l. di anticipare la richiesta di accesso alla fornitura, facendone richiesta esplicita su supporto durevole. L'avvio della fornitura, scegliendo questa opzione, potrà comportare un anticipo rispetto alle normali tempistiche, ma avverrà comunque secondo i tempi previsti dalle normative in vigore.

Qualora effettui tale richiesta, il cliente finale domestico potrà comunque esercitare successivamente il diritto di ripensamento. In tali casi, se la fornitura non è stata attivata, il cliente sarà tenuto a pagare a Iberdrola Clienti Italia S.r.l. un corrispettivo non superiore a quanto previsto dall'ARERA, oltre ad eventuali costi sostenuti nei confronti della società di distribuzione. Qualora, invece, la fornitura fosse già stata attivata, sarà tenuto a pagare i corrispettivi previsti dal contratto fino al momento della cessazione. Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, se la fornitura non era stata già attivata da Iberdrola Clienti Italia S.r.l. verrà erogata in alternativa: - dall'attuale fornitore se il contratto non è stato cessato; - dai soggetti che erogano il servizio di maggior tutela per l'energia elettrica o il servizio di fornitura di ultima istanza per il gas, per il tempo necessario a permettere al cliente un nuovo cambio fornitore.

In alternativa la fornitura verrà garantita da Iberdrola Clienti Italia S.r.l. per il tempo necessario a cambiare il fornitore o a cessare la fornitura a seconda del motivo per cui il cliente ha esercitato il ripensamento.

Nel caso in cui, con l'esercizio del diritto di ripensamento, il cliente intenda cessare la fornitura, dovrà richiedere la disattivazione al suo attuale fornitore.

6) DURATA E RECESSO

Il contratto è a tempo indeterminato.

In qualsiasi momento il cliente potrà esercitare il diritto di recesso secondo le modalità e con le tempistiche indicate nelle **Condizioni Generali**.

7) CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni economiche, nonché le modalità di determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi, sono indicate nell'allegato Condizioni Economiche Contrattuali comprensive anche della Scheda di confrontabilità ove prevista.

I prezzi indicati nelle Condizioni Economiche Contrattuali rimangono validi per il periodo di applicabilità in esso previsto; prima della scadenza del periodo di validità e in caso di variazione verranno comunicati al cliente i nuovi valori dei prezzi con il nuovo periodo di applicabilità.

Ulteriori informazioni relative alle condizioni economiche sono disponibili su iberdrola.it contattando il servizio clienti al numero verde 800 690 960.

8) GARANZIE RICHIESTE

Iberdrola Clienti Italia S.r.l. si riserva la possibilità di richiedere un deposito cauzionale così come previsto nell'art. 12 delle **Condizioni Generali**.

Se si sceglie l'addebito in conto delle disposizioni SEPA Direct Debit si eviterà l'addebito del deposito cauzionale così come meglio descritto nelle **Condizioni Generali**.

9) MODALITÀ DI UTILIZZO DEI DATI DI LETTURA

La fatturazione dei corrispettivi avverrà sulla base dei dati di consumo rilevati dalla società di distribuzione o dal cliente mediante autolettura effettuata secondo le modalità e le tempistiche indicate in bolletta. L'autolettura sarà considerata valida ai fini della fatturazione salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal cliente e salvo il caso di mancata validazione da parte della società di distribuzione. In relazione alla fornitura di gas naturale, la società di distribuzione informerà il cliente circa l'eventuale tentativo di lettura non andato a buon fine.

10) MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO

Le bollette verranno emesse secondo la periodicità prevista **nelle Condizioni Generali**. Se al momento dell'emissione della bolletta, non fossero disponibili i dati di lettura rilevati dalla società di distribuzione o dal cliente tramite autolettura, si procederà alla fatturazione in acconto, salvo conguaglio: per l'elettrico, utilizzando il criterio delle ore d'uso (potenza impegnata per giorni

lavorativi mensili) o il dato medio mensile del consumo annuo comunicato dalla società di distribuzione; per il gas, con valori stimati in base al consumo dell'ultimo anno termico e ai profili previsti annualmente dall'ARERA. Per i nuovi clienti che non possiedono uno storico di consumi reali di almeno un anno, la stima viene effettuata utilizzando il consumo presunto eventualmente concordato in sede contrattuale.

I pagamenti dovranno avvenire entro i termini di scadenza indicati in bolletta e comunque entro un termine non inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della stessa. Le bollette possono essere pagate mediante bollettino postale o, bonifico o, se scelto dal cliente con la sottoscrizione del relativo mandato, mediante addebito in conto. Ulteriori modalità di pagamento saranno pubblicizzate in bolletta.

In caso di ritardo verranno addebitati gli interessi di mora in misura pari al tasso ufficiale di riferimento, come previsto ai sensi dell'art. 2 del D.lgs 213/1998 aumentato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali per il cliente "consumatore" (come definito dall'art. 3 del Codice del Consumo) e nella misura prevista dall'art. 5 del Decreto Legislativo n. 231 del 2002 per il cliente che non sia riconducibile alla definizione dell'art. 3 del Codice del Consumo, oltre le spese e costi per i solleciti di pagamento. In caso di mancato pagamento, Iberdrola Clienti Italia S.r.l. avvierà la procedura di costituzione in mora e di sospensione della fornitura prevista dall'ARERA con le modalità e secondo le tempistiche descritte **nelle Condizioni Generali**. Le modalità con cui verranno attribuiti i costi di sospensione/ riattivazione della fornitura e gli eventuali indennizzi automatici spettanti al cliente in caso di mancato rispetto della disciplina prevista per la costituzione in mora e la sospensione della fornitura sono descritti **nelle Condizioni Generali**.

11) GESTIONE DEI RECLAMI E DIRITTI DEI CONSUMATORI

Eventuali reclami e richieste di informazioni dovranno essere inoltrati per iscritto utilizzando o il modulo prestampato reso disponibile sul sito iberdrola.it oppure inviando una comunicazione al fax al n. 800 73 60 70 o per posta elettronica all'indirizzo email servizioclienti@iberdrola.it. Iberdrola è tenuta a fornire risposta scritta motivata nei tempi e con le modalità previste dalla normativa applicabile, così come descritto **nell'art. 23 delle Condizioni Generali**.

È possibile usufruire del bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico che può essere richiesto al proprio Comune. Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Per maggiori informazioni è possibile visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800 166 654.

Tutte le società di vendita devono rispettare il D.lgs 206/2005 ("Codice del consumo") consultabile sulla GU n. 235 dell'8 ottobre 2005, nonché adottare specifiche regole di comportamento definite dall'ARERA nell'Allegato A della delibera ARG/com n. 104/10 e s.m.i. ("Codice di Condotta Commerciale"), disponibile sul sito www.arera.it al cui art. 9 fa riferimento il presente foglio informativo. Iberdrola Clienti Italia S.r.l., inoltre, aderisce alla procedura ripristinatoria volontaria di cui alla Parte IV della delibera dall'ARERA n.228/2017/R/com disponibile sul sito www.arera.it.

La legge applicabile al contratto è quella italiana. Il foro competente in via esclusiva per ogni controversia tra Iberdrola e il cliente è quello di residenza o di domicilio elettivo del cliente. Qualora il Contratto sia concluso con un cliente finale non domestico in bassa tensione, il foro competente è il foro di Roma.

12) LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Iberdrola Clienti Italia S.r.l. è tenuta al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità commerciale previsti dalla normativa, di volta in volta, applicabile relativi alle prestazioni di propria competenza. Il cliente avrà diritto agli indennizzi automatici indicati nel paragrafo 9 **delle Condizioni Generali**.

Servizio Clienti 800 690 960