

Condizioni Generali di contratto

Fornitura di energia elettrica in bassa tensione e/o gas naturale per usi domestici e non domestici - mercato libero

1. OGGETTO

1.1 Le presenti condizioni generali di contratto (di seguito, le “**Condizioni Generali**”) disciplinano il rapporto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale tra Iberdrola Clienti Italia S.r.l. (di seguito, “**IBERDROLA**”), con sede legale e operativa in Piazzale dell’Industria 40, 00144, Roma, C.F. e P. IVA 10246981004, C.C.I.A.A. di Roma - R.E.A. n. RM-1220352, ed il cliente individuato nel modulo di accettazione dallo stesso sottoscritto ed a cui le presenti Condizioni Generali sono allegare (di seguito, rispettivamente, il “**CLIENTE**” ed il “**Modulo di Accettazione**”), titolare di Punto/i di Prelievo di energia elettrica per uso domestico o altri usi alimentato/i esclusivamente in Bassa Tensione e/o di Punto/i di Riconsegna di gas naturale di tipo domestico, condominio uso domestico o usi diversi con consumi annui complessivi non superiori a 200.000 Smc indicato/i dal CLIENTE nel Modulo di Accettazione.

Il Modulo di Accettazione, le presenti Condizioni Generali, gli allegati e le condizioni economiche contrattuali (di seguito, le “**Condizioni Economiche Contrattuali**”) costituiscono il contratto di fornitura (di seguito, il “**Contratto**”).

1.2 I termini caratterizzati dalla lettera maiuscola avranno il significato loro attribuito all’articolo 25 delle presenti CGC, salvo ove diversamente stabilito nel testo.

1.3 I riferimenti regolatori citati nelle presenti Condizioni Generali sono da intendersi validi esclusivamente con riferimento agli ambiti di applicazione menzionati in ciascun provvedimento o delibera.

2. PERFEZIONAMENTO ED EFFICACIA DEL CONTRATTO

2.1 Qualora il CLIENTE sia parte di un contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale in essere con altro fornitore in relazione al medesimo punto di Prelievo e/o Punto di Riconsegna, mediante la sottoscrizione del presente Contratto il CLIENTE dichiara di voler recedere dal relativo contratto attualmente in essere con detto altro fornitore e conferisce ad IBERDROLA mandato con rappresentanza, a titolo gratuito, perché proceda in suo nome e per suo conto a formulare il recesso dall’attuale contratto di fornitura con l’altro fornitore, secondo quanto previsto dalla normativa regolatoria vigente.

2.2 Mediante la sottoscrizione del Modulo di Accettazione, il CLIENTE accetta la proposta di IBERDROLA di concludere il Contratto. Il Contratto si intende concluso nel momento in cui IBERDROLA riceve il Modulo di Accettazione debitamente sottoscritto da parte del CLIENTE, o debitamente compilato e sottoscritto da parte del CLIENTE, che potrà pervenire anche attraverso ogni forma di comunicazione a distanza. La conclusione del Contratto potrà avvenire anche attraverso accettazione mediante apposita procedura web.

Nel caso di conclusione del contratto tramite canale telefonico, il contratto medesimo si riterrà concluso a seguito di quanto segue, in base alla scelta esercitata dal CLIENTE:

- a seguito della conferma del CLIENTE nel corso della chiamata di conferma effettuata da IBERDROLA al CLIENTE (c.d. check call); o
- con l’accettazione via SMS da parte del CLIENTE della proposta contrattuale; o
- con la firma digitale da parte del CLIENTE della copia del Contratto disponibile al link ricevuto tramite SMS.

2.3 Nel caso in cui il Contratto sia concluso fuori dai locali commerciali di IBERDROLA o a distanza, il CLIENTE che sia un cliente finale domestico ha facoltà di esercitare il diritto di ripensamento dal Contratto secondo le modalità previste nel successivo art. 3.

2.4 Qualora il CLIENTE che sia un cliente finale domestico eserciti il diritto di ripensamento secondo i termini e le condizioni previsti dal successivo art. 3, la fornitura sarà garantita (i) dal precedente fornitore o dal fornitore di maggior tutela/servizio tutele graduali/fornitore di ultima istanza, nel caso non fossero state avviate da IBERDROLA le attività per cui il CLIENTE ha esercitato il ripensamento, o (ii) da IBERDROLA, per il tempo necessario per un nuovo cambio di fornitore o per la chiusura del Punto di Prelievo e/o del Punto di Riconsegna.

2.5 L’esecuzione del Contratto si considera sottoposta alle seguenti condizioni risolutive, rappresentate dal ricorrere, in qualsiasi momento durante la durata del Contratto, di uno o più dei seguenti fatti e/o circostanze:

- a) il CLIENTE risulti iscritto nel registro dei protesti e/o sottoposto a procedure esecutive;
- b) le informazioni e i dati forniti dal CLIENTE non risultino accurati, completi e veritieri;
- c) solo nel caso in cui il CLIENTE scelga di pagare tramite addebito diretto in via continuativa su conto corrente (RID/SDD), il mandato SEPA Direct Debit per l’addebito diretto sul conto corrente non sia o non possa essere correttamente attivato, salvo il caso in cui IBERDROLA ed il CLIENTE non concordino un’altra modalità di pagamento tra quelle specificate al successivo art.10;
- d) il Distributore o il SII (Sistema Informativo Integrato) segnali la sussistenza di importi non pagati relativi a precedenti interventi di interruzione;
- e) il Punto di Prelievo e/o il Punto di Riconsegna risultino oggetto di una richiesta di indennizzo da parte di un precedente fornitore così come definito dal sistema indennitario (CMOR);
- f) la fornitura risulti già sospesa per morosità o sia pervenuta al Distributore una richiesta di sospensione relativa allo stesso Punto di Prelievo e/o dello stesso Punto di Riconsegna;
- g) non siano perfezionate le garanzie eventualmente richieste ai sensi del successivo art. 12;
- h) la valutazione sul merito del credito del CLIENTE (credit check) da parte di IBERDROLA, a proprio insindacabile giudizio, abbia esito negativo;
- i) l’incongruenza dei dati relativi alla fornitura dichiarati dal CLIENTE nel Modulo di Accettazione e l’attività di verifica (pre-check) che IBERDROLA si riserva di effettuare ai fini dello switch.

2.6 Al verificarsi di una delle suddette condizioni risolutive, che si intendono poste nell’esclusivo interesse di IBERDROLA, IBERDROLA avrà il diritto di risolvere il contratto con effetto immediato mediante semplice comunicazione scritta al CLIENTE.

2.7 In caso di cambio fornitore, IBERDROLA si avvarrà della facoltà di esercizio della revoca della richiesta di Switching presentata al SII anche ai sensi del TIMOE e del TIMG; a tal fine il SII (Sistema Informativo Integrato) e/o il Distributore locale, comunicheranno a IBERDROLA le seguenti informazioni:

- a) se la fornitura è sospesa per morosità;

- b) il mercato di provenienza;
- c) le date di eventuali richieste di sospensione della fornitura per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la richiesta di attivazione;
- d) le date delle eventuali richieste di attivazione, oltre a quelle eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di Switching in corso
- e) l’accessibilità o meno del Punto di Riconsegna;
- f) se sia eventualmente in corso una richiesta di indennizzo CMOR da parte di un precedente fornitore così come definito dalla disciplina del Sistema Indennitario;
- g) le date delle eventuali richieste di Switching, oltre a quelle eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di Switching in corso.

A seguito della ricezione delle informazioni IBERDROLA si riserva, a proprio insindacabile giudizio, di procedere alla revoca della richiesta di Switching e dell’attivazione della/e fornitura/e.

In caso di effettivo esercizio della facoltà di revoca, IBERDROLA non darà esecuzione al presente contratto e verranno meno gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore.

2.8 Qualora il contratto sia concluso attraverso forme di comunicazione a distanza, lo stesso deve essere messo a disposizione del CLIENTE in formato durevole.

2.9 In ogni caso il Contratto annulla e sostituisce ogni altro precedente accordo verbale o scritto eventualmente in essere tra le parti.

3. DIRITTO DI RIPENSAMENTO

(articolo specifico applicabile ai soli clienti finali domestici)

3.1 Il CLIENTE potrà esercitare il proprio diritto di ripensamento, anche solo relativamente ad una delle due forniture, senza che gli sia addebitato alcun onere, anche in assenza di un giustificato motivo, entro 14 (quattordici) giorni solari (i) dalla conclusione del Contratto, nel caso in cui il Contratto sia concluso tramite procedura via web, oppure (ii) dalla conferma del CLIENTE nel corso della chiamata di conferma effettuata da IBERDROLA al CLIENTE (c.d. check call), se il Contratto viene concluso in luogo diverso dai locali commerciali di IBERDROLA o con mezzi di comunicazione a distanza. In particolare, per i soli Contratti sottoscritti tramite il canale telefonico, i 14 giorni decorreranno dalla conferma del CLIENTE nel corso della chiamata di conferma effettuata da IBERDROLA al CLIENTE (c.d. check call), dall’accettazione da parte del CLIENTE della proposta contrattuale via SMS o con la firma digitale del Contratto disponibile al link ricevuto tramite SMS.

E’ possibile esercitare il diritto di ripensamento inviandone richiesta scritta, entro il termine di cui sopra, mediante fax al numero 800 73 60 70 o per posta elettronica all’indirizzo email ripensamentoclienti@iberdrola.it utilizzando eventualmente il “modulo per l’esercizio del diritto di ripensamento” accluso al Contratto debitamente compilato (di cui all’Allegato I B del Decreto legislativo n. 206/05 “Codice del consumo, a norma dell’art. 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229” e ss.mm.ii).

3.2 Il CLIENTE potrà richiedere ad IBERDROLA, facendo esplicita richiesta su supporto durevole, di dare corso alla richiesta di accesso della fornitura al Distributore Locale, in pendenza dei termini per l’esercizio del diritto di ripensamento. Resta inteso che l’avvio della somministrazione è comunque subordinato alle tempistiche minime stabilite dall’ARERA per i tempi di avvio della somministrazione in base alla tipologia di operazione contrattuale richiesta dal CLIENTE, a titolo esemplificativo, subentro, voltura ecc., nonché al mancato avveramento delle condizioni di cui all’art. 2.5.

3.3 IL CLIENTE, inoltre, prende atto ed accetta che:

- a) qualora non sia presentata richiesta di esecuzione del Contratto ai sensi del precedente art. 3.2 prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, le attività necessarie a dare corso al Contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento;
- b) nel caso di richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, il CLIENTE potrà comunque esercitare il suddetto diritto nei termini previsti e, in tali casi, sarà comunque tenuto a corrispondere ad IBERDROLA: i) eventuali costi sostenuti nei confronti del Distributore e ii) i corrispettivi secondo le Condizioni Economiche Contrattuali stabilite per la somministrazione di gas naturale e/o di energia elettrica eventualmente eseguita fino al momento in cui avrà efficacia la richiesta del CLIENTE (per cambio fornitore o per cessazione della fornitura), secondo i tempi stabiliti dall'ARERA e dal Contratto;
- c) la richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento non comporterà necessariamente l'avvio della fornitura nel periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, ma potrà comunque comportare un anticipo della fornitura con IBERDROLA rispetto alle normali tempistiche previste;
- d) nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe: (i) essere garantita, nei casi in cui non fosse avviata da IBERDROLA, dal precedente fornitore qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto, o dai soggetti che erogano il Servizio di Maggior Tutela nel caso di fornitura elettrica o il servizio di fornitura di ultima istanza nel caso di fornitura gas per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del POD o del PDR sulla base della volontà manifestata dal CLIENTE; (ii) essere avviata da IBERDROLA per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del POD o del PDR sulla base della volontà manifestata dal CLIENTE;
- e) nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura, con disattivazione del Punto di Riconsegna e/o del Punto di Prelievo, il CLIENTE sarà tenuto a richiederne la disattivazione all'attuale fornitore, che provvederà agli adempimenti di propria competenza;
- f) nelle ipotesi previste dalla lettera e), qualora non sia stata avviata la fornitura, IBERDROLA potrà applicare un corrispettivo massimo non superiore al corrispettivo applicato dall'esercente la maggior tutela nei casi di cui all'art. 11 del TIV. Nel caso di avvio della fornitura, il CLIENTE sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura.

3.4 Il presente art. 3. non trova applicazione rispetto ai clienti finali non domestici.

4. DURATA E DECORRENZA DEL CONTRATTO

4.1 Il Contratto è a tempo indeterminato e l'attivazione della fornitura avverrà nei termini comunicati da IBERDROLA al CLIENTE con comunicazione cartacea o digitale, nel rispetto delle tempistiche previste dall'ARERA. IBERDROLA comunicherà altresì al CLIENTE, con le medesime modalità, l'eventuale impossibilità di attivazione della fornitura e le relative cause.

4.2 L'attivazione della fornitura è subordinata al buon esito della procedura di Switching, attivazione e/o voltura della fornitura, e comunque al fatto che detta attivazione sia compatibile con l'efficacia del contratto di distribuzione/trasporto, trasmissione e dispacciamento e con le modalità di consegna di cui ai successivi articoli 6 e 7, nonché con l'efficacia del recesso dal precedente contratto di fornitura.

Generalmente l'attivazione della fornitura dovrebbe avvenire al massimo entro il primo giorno del secondo mese successivo a quello di conclusione del Contratto.

4.3 Le previsioni di cui ai precedenti articoli 4.1 e 4.2 si applicano anche in caso di altra Data di attivazione della fornitura o diversa durata del Contratto eventualmente indicate nelle Condizioni Economiche Contrattuali, che si intende riferita esclusivamente al periodo di validità delle Condizioni Economiche Contrattuali.

5. UTILIZZO DEL GAS NATURALE E/O DELL' ENERGIA ELETTRICA

5.1 L'energia elettrica e/o il gas naturale somministrati al CLIENTE avranno le stesse caratteristiche stabilite dalle norme dell'ARERA di volta in volta applicabili.

5.2 Il CLIENTE sarà tenuto ad utilizzare il gas naturale e/o l'energia elettrica forniti da IBERDROLA per i soli usi indicati nel Modulo di Accettazione e nel rispetto delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

5.3 La potenzialità totale di utilizzazione degli apparecchi gas e/o la pressione di fornitura in caso di somministrazione di gas naturale, nonché la potenza e/o tensione in caso di somministrazione di energia elettrica non potranno essere superiori a quelli resi disponibili dal Distributore.

5.4 Qualora il CLIENTE volesse effettuare dei prelievi con potenzialità totale di utilizzazione degli apparecchi gas e/o pressione di fornitura e/o potenza e/o tensione superiori, sarà tenuto a richiedere la preventiva autorizzazione scritta ad IBERDROLA, la quale, ove acconsenta, informerà il Distributore, che provvederà ad effettuare le relative verifiche e gli eventuali lavori, ove possibile. Resta inteso che l'autorizzazione da parte di IBERDROLA ad eseguire i suddetti interventi sarà subordinata al pagamento di un corrispettivo composto dagli oneri richiesti dal Distributore eventualmente maggiorati degli oneri amministrativi di IBERDROLA, il tutto come meglio specificato nelle Condizioni Economiche Contrattuali.

6. TRASPORTO - GESTIONE DELLA CONNESSIONE - DISPACCIAMENTO (articolo specifico per la sola fornitura di energia elettrica)

6.1 IBERDROLA con riferimento al/i Punto/i di Prelievo oggetto del contratto provvederà a stipulare, per conto del CLIENTE, i contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento dell'energia elettrica. A tal fine il CLIENTE conferisce sin d'ora ad IBERDROLA, a titolo gratuito, mandato senza rappresentanza ai sensi dell'articolo 1705 c.c.. IBERDROLA si impegna, in relazione alle esigenze manifestate dal CLIENTE e nell'interesse di quest'ultimo, a richiedere al Distributore l'esecuzione di attività relative alla gestione del Punto di Prelievo, quali, a titolo esemplificativo, aumento di potenza, spostamento del Gruppo di misura (Contatore), ecc.. Il CLIENTE potrà reperire l'apposita modulistica facendone richiesta al Servizio Clienti IBERDROLA e/o sul sito internet iberdrola.it.

6.2 Il CLIENTE sarà tenuto al pagamento dei contributi di competenza del Distributore locale previsti per le singole prestazioni discipolante nel TIC nonché al pagamento dei contributi previsti per i servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica, così come definiti

e aggiornati dall'ARERA. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: disattivazione della fornitura su richiesta del CLIENTE, voltura e subentro, variazione di potenza di un sito già attivo, ecc..

6.3 Per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore tramite la stessa IBERDROLA, IBERDROLA si riserva di applicare, a titolo di ulteriore onere per la gestione amministrativa della pratica, un corrispettivo di importo pari al contributo in quota fissa come indicato nelle Condizioni Economiche Contrattuali.

6.4 Il CLIENTE conferisce ad IBERDROLA, a titolo gratuito, mandato con rappresentanza per la sottoscrizione del "contratto per il Servizio di Connessione alla Rete Elettrica", denominato anche "Condizioni Tecniche relative al servizio di trasporto", allegato al contratto di trasporto.

6.5 IBERDROLA non potrà essere ritenuta responsabile di alcuna interruzione o irregolarità della fornitura causata da terzi, ivi comprese le sospensioni della stessa dovute ad attività di manutenzione, riparazione, guasti agli impianti di proprietà del Distributore, manomissione del Contatore. In nessuno dei suddetti casi il CLIENTE avrà diritto al risarcimento di danni da parte di IBERDROLA, né quanto sopra potrà costituire motivo di anticipata risoluzione del contratto da parte del CLIENTE. Nei casi di manomissione del Contatore, il contratto si intende sospeso, fatta salva la fatturazione degli oneri passanti, che il Distributore dovesse fatturare ad IBERDROLA.

7. MODALITÀ DI CONSEGNA GAS - GESTIONE DELLA CONNESSIONE (articolo specifico per la sola fornitura di gas naturale)

7.1 La fornitura del gas naturale è effettuata a deflusso libero, misurato da Contatore.

7.2 Il gas verrà consegnato in corrispondenza del punto di riconsegna tra l'impianto di proprietà del Distributore o gestito dal Distributore e l'impianto di proprietà o gestito dal CLIENTE a valori di pressione resi disponibili dall'azienda distributrice e previsti dal Codice di Rete di Distribuzione. Eventuali richieste di intervento inerenti il Gruppo di misura, ad eccezione del pronto intervento, devono essere indirizzate a IBERDROLA, la quale si farà carico di veicolarle al Distributore responsabile del servizio in conformità con la normativa in tema di qualità commerciale Deliberazione ARERA 574/2013/R/gas recante Qualità dei servizi di distribuzione e di misura (di seguito "RQDG").

7.3 IBERDROLA per il Punto di Riconsegna provvederà a stipulare il contratto di distribuzione gas. IBERDROLA ai sensi della RQDG, si impegna, in relazione alle esigenze manifestate dal CLIENTE e nell'interesse di quest'ultimo, a richiedere al Distributore l'esecuzione di attività relative alla gestione del Punto di Riconsegna, quali, a titolo esemplificativo, spostamento del Gruppo di misura, verifica della pressione della fornitura, verifica del funzionamento del Gruppo di misura. Il CLIENTE potrà reperire l'apposita modulistica facendone richiesta al Servizio Clienti IBERDROLA e/o sul sito internet iberdrola.it. Sono a carico del CLIENTE i corrispettivi dovuti al Distributore gas per tutte le altre prestazioni accessorie e opzionali di cui al Codice di rete tipo approvato con deliberazione ARERA 108/06 e ss.mm.ii. tra cui l'esecuzione di lavori semplici e complessi, l'attivazione e disattivazione della fornitura, la verifica del Gruppo di misura, ecc..

7.4 Per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore tramite la stessa IBERDROLA, IBERDROLA si riserva di applicare, a titolo di ulteriore onere per la gestione amministrativa della pratica, un corrispettivo il cui importo è indicato nelle Condizioni Economiche Contrattuali. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: disattivazione della fornitura su richiesta del CLIENTE finale, voltura e subentro, spostamento del Gruppo di misura di un sito già attivo.

7.5 Per quanto precede, IBERDROLA non sarà ritenuta responsabile di alcuna interruzione o irregolarità della fornitura causate da terzi, ivi comprese le sospensioni della stessa dovute ad attività di manutenzione, riparazione, guasti agli impianti di proprietà del Distributore, manomissione del Contatore. In nessuno dei suddetti casi il CLIENTE avrà diritto al risarcimento di danni da parte di IBERDROLA, né quanto sopra potrà costituire motivo di anticipata risoluzione del contratto da parte del CLIENTE. Nei casi di manomissione del Contatore, il contratto si intende sospeso, fatta salva la fatturazione degli oneri passanti, che il Distributore dovesse fatturare ad IBERDROLA.

8. CONDIZIONI ECONOMICHE

8.1 I Corrispettivi per la fornitura di energia elettrica e gas naturale sono indicati nelle Condizioni Economiche Contrattuali, allegata al Contratto, e che in caso di discordanza devono intendersi prevalere sulle presenti Condizioni Generali.

8.2 Il Prezzo della componente Materia Energia riportato nelle Condizioni Economiche Contrattuali relativo alla fornitura di energia elettrica si intende al netto di:

- corrispettivi per il servizio di trasmissione, distribuzione e misura pubblicati periodicamente dall'ARERA;
- oneri di sistema e maggiorazioni e componenti UC previsti per il mercato libero, nonché di eventuali voci aggiuntive stabilite e/o approvate dall'ARERA, tra cui il corrispettivo a copertura degli squilibri del sistema di perequazione, dei costi di acquisto e dispacciamento dell'energia elettrica e tutte le componenti passanti;
- corrispettivo per il servizio di trasporto risultante dall'applicazione dell'opzione tariffaria del Distributore (di seguito "Opzione tariffaria di trasporto"), comprensiva dei corrispettivi per il prelievo di energia reattiva;
- corrispettivo relativo ai costi di commercializzazione come descritto nelle Condizioni Economiche Contrattuali;
- corrispettivi a copertura dei costi di dispacciamento, come definiti dal TIV (applicabili anche alle perdite di energia elettrica sulle reti di distribuzione quantificate in base ai fattori determinati da ARERA nel TIS);
- imposte erariali ed eventuali addizionali gravanti sui consumi di energia elettrica, nonché dell'IVA;
- eventuali corrispettivi aggiuntivi stabiliti e/o approvati dall'ARERA o definiti dal Distributore.

Qualora, nel corso dell'esecuzione del Contratto, le componenti, gli elementi e/o i parametri tariffari previsti da provvedimenti dell'ARERA o di altre autorità competenti dovessero subire delle variazioni, di essi si terrà conto ai fini della determinazione del corrispettivo dovuto dal CLIENTE in fase di fatturazione, nella stessa misura e a partire dalla stessa data di efficacia stabilita dall'ARERA o da altro organo competente. Di tali variazioni il CLIENTE verrà informato nella prima Bolletta in cui le variazioni saranno applicate. I corrispettivi previsti dal Contratto sono da considerarsi al netto di qualsiasi diritto, tributo, imposta, presenti o successivamente introdotti, che rimarranno esclusivamente a carico del CLIENTE, salvo che non siano espressamente posti, dalla Normativa Applicabile o dal Contratto, a carico del fornitore e dunque di IBERDROLA. Ulteriori informazioni circa le aliquote delle imposte vigenti sono disponibili sul sito internet www.iberdrola.it/tabelle-aliquote-ARERA.

Al momento della conclusione del Contratto, il CLIENTE dichiara se ha diritto ad eventuali agevolazioni fiscali e, in caso, si impegna a trasmet-

tere ad IBERDROLA la relativa documentazione debitamente sottoscritta in originale. Il CLIENTE si assume la piena responsabilità circa l'esistenza del diritto alle agevolazioni fiscali, sollevando IBERDROLA da ogni responsabilità. In caso di mancato invio della documentazione necessaria o di invio di documentazione incompleta, IBERDROLA applicherà il regime fiscale ordinario.

8.3 Il Prezzo della componente Materia Gas Naturale riportato nelle Condizioni Economiche Contrattuali relativo alla fornitura di Gas Naturale si intende al netto di:

- componenti tariffarie previste dal vigente quadro normativo (Deliberazione ARERA 570/2019/R/gas recante regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 ("RTDG") e Deliberazione ARERA ARG/gas 64/09 recante Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane ("TIVG") e ss.mm.ii.) a copertura dei costi di trasporto, distribuzione e vendita al dettaglio;
- ulteriori oneri di sistema;
- imposte erariali ed eventuali addizionali gravanti sui consumi di gas naturale ed IVA;
- eventuali corrispettivi aggiuntivi stabiliti e/o approvati dall'ARERA o definiti dal Distributore.

La determinazione dei corrispettivi per la fornitura di gas naturale può risentire dell'applicazione di due distinti coefficienti: il potere calorifico superiore convenzionale PCS di un metro cubo di gas distribuito nella località misurato alle condizioni standard, determinato come previsto dal TIVG; il coefficiente C di correzione alle condizioni standard dei consumi rilevati presso un punto di riconsegna il cui gruppo di misura non sia dotato di apparecchiature di correzione elettronica della misura alle condizioni standard, secondo le previsioni di cui alla RTDG. Qualora il gas fornito al CLIENTE sia misurato in media pressione o, se in bassa pressione, con l'installazione presso il CLIENTE di un Gruppo di misura di classe non inferiore alla classe G40, il CLIENTE può attivarsi a proprie spese affinché il Gruppo di misura utilizzato per la determinazione dei volumi fatturati sia corredato di un idoneo correttore omologato.

8.4 Tutte le componenti di cui alle Condizioni Economiche Contrattuali e di cui ai precedenti articoli 8.2 e 8.3 sono da intendersi a carico del CLIENTE e verranno aggiornate secondo le modalità e i tempi stabiliti dalle Autorità competenti, dall'ARERA e dal Distributore.

8.5 Il Prezzo si intende comprensivo di eventuali assegnazioni di capacità produttiva e di capacità di trasporto.

8.6 Fermo restando quanto previsto dall'art. 2.6, nel caso in cui il Punto di Prelievo oggetto della fornitura di energia elettrica per uso domestico risulti associato in realtà ad un'utenza in BT per usi diversi, IBERDROLA si riserva la facoltà di risolvere il Contratto mediante semplice invio al CLIENTE, ai sensi dell'art. 1456 c.c., di comunicazione a mezzo raccomandata a/r, fatta salva la possibilità per il CLIENTE di proseguire il rapporto di somministrazione mediante stipula di regolare contratto di fornitura business. Nel caso in cui il punto di fornitura si attivi con IBERDROLA in esito alla procedura di Switching, IBERDROLA applicherà ai prelievi effettuati dal CLIENTE quanto definito nelle Condizioni Economiche Contrattuali, nello specifico: per quanto riguarda le voci afferenti alla "Spesa per la materia energia", saranno fatturati al cliente i corrispettivi previsti dall'offerta stessa, mentre le componenti afferenti alla "Spesa per il trasporto dell'energia elettrica e la gestione del Contatore" e alla "Spesa per oneri di sistema" saranno fatturate in base alla tipologia d'uso dichiarata dal Distributore.

In ogni caso, il CLIENTE si assume la piena responsabilità dell'esattezza e della veridicità di quanto dichiarato nel Modulo di Accettazione in relazione all'uso della fornitura, consapevole

delle implicazioni contrattuali e fiscali di tale dichiarazione e dell'impatto sulla attribuzione della corretta tariffa di trasporto, restando inteso che IBERDROLA potrà riaddebitare al CLIENTE in fattura ogni eventuale importo per maggiori corrispettivi, imposte o sanzioni per cui sia rimasto onerato.

8.7 Le Condizioni Economiche Contrattuali allegate al Contratto in sede di prima attivazione della fornitura saranno applicate, per il periodo di validità specificato nelle stesse, a partire dalla data di effettivo avvio della fornitura. In prossimità dello scadere del periodo di validità delle Condizioni Economiche Contrattuali, IBERDROLA potrà comunicare al CLIENTE l'applicazione di nuove Condizioni Economiche Contrattuali, che avranno a propria volta la durata nelle stesse specificata. Ciascuna comunicazione dovrà essere inviata al CLIENTE, per iscritto (in formato cartaceo o digitale) e separatamente dalla fattura (salvo il caso in cui le nuove Condizioni Economiche Contrattuali siano migliorative rispetto alle precedenti), con un preavviso di 3 (tre) mesi antecedenti la data di effettiva decorrenza delle nuove Condizioni Economiche Contrattuali, considerandosi il suddetto termine trimestrale decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del CLIENTE stesso della citata comunicazione. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta dal CLIENTE trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da Iberdrola. Le nuove Condizioni Economiche Contrattuali si intenderanno tacitamente accettate da parte del CLIENTE, fatto salvo l'esercizio del diritto di recesso senza oneri nei termini e con le modalità previste all'art. 13.

9. INDENNIZZI AUTOMATICI

9.1 Nel caso in cui IBERDROLA non rispetti i livelli specifici di qualità definiti dal TIQV è tenuta al versamento di un indennizzo automatico il cui importo è variabile in base al ritardo con cui viene erogata la prestazione: ai sensi dell'art. 19 del TIQV, qualora la prestazione venga eseguita oltre lo standard previsto ma entro un tempo doppio rispetto allo standard l'indennizzo è pari a 25 € (indennizzo automatico base); qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo doppio dello standard previsto ma entro un tempo triplo dello standard l'indennizzo è pari a 50 €; qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo triplo dello standard previsto l'indennizzo è pari a 75 €. IBERDROLA non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione della prestazione sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al CLIENTE o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. A titolo di esempio rientrano eventuali ritardi del Distributore nel mettere a disposizione i dati tecnici richiesti da IBERDROLA. Inoltre IBERDROLA non è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso di reclami scritti aventi oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi del TIQE. È esclusa l'erogazione degli indennizzi automatici anche (i) qualora al CLIENTE sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nell'anno solare in corso per mancato rispetto del medesimo livello specifico e (ii) nel caso di reclami per cui non sia possibile identificare il CLIENTE, per assenza delle informazioni minime richieste dal TIQV. L'indennizzo automatico sarà corrisposto al CLIENTE finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 6 o 8 mesi, in base alla periodicità di fatturazione prevista, dalla data di ricevimento da parte di IBERDROLA del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione.

Il CLIENTE titolare di POD trattato per fasce ai sensi del TIS avrà diritto ad un indennizzo automatico di ammontare pari a 10 (dieci) euro nel caso in cui il Distributore abbia messo a disposizione del Fornitore esclusivamente dati di misura stimati per 2 (due) mesi consecutivi. L'indennizzo sarà corrisposto nella prima Bolletta utile e sarà trasferito al CLIENTE solo a valle del riconoscimento da parte del Distributore locale al Fornitore.

Il CLIENTE avrà altresì diritto ad un indennizzo automatico di ammontare pari a euro 35 (trentacinque) qualora il Distributore locale metta a disposizione del venditore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura (escluso cambio fornitore diverso da Switching) decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura. L'indennizzo sarà trasferito al CLIENTE in occasione della Bolletta di chiusura solo a valle del riconoscimento da parte del Distributore locale ad IBERDROLA.

Gli indennizzi automatici saranno riconosciuti secondo le modalità previste dalla normativa in tema di qualità commerciale (TIQV, RQDG e TIQE).

Il CLIENTE, titolare di punto di riconsegna dotato di smart meter con consumo annuo fino a 500 Smc, avrà diritto inoltre a un indennizzo automatico di ammontare pari a 10 euro qualora il Distributore di gas naturale non abbia raccolto la lettura per 6 mesi consecutivi. Mentre al CLIENTE finale titolare di punto di riconsegna dotato di smart meter con consumo annuo superiore a 500 Smc e fino a 5.000 Smc, è riconosciuto un indennizzo automatico di ammontare pari a 10 € qualora il Distributore di gas naturale non abbia raccolto la lettura per 3 (tre) mesi consecutivi. Il CLIENTE ha diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro in caso di mancato rispetto dei requisiti previsti dall'art. 20 in materia di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali. L'indennizzo non trova applicazione nel caso di CLIENTE finale multisito per il quale, in caso di fornitura di energia elettrica, almeno un punto di prelievo non sia alimentato in bassa tensione e, in caso di fornitura di gas naturale, i consumi complessivi siano superiori a 200.000 Smc/anno. Il CLIENTE ha inoltre diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico nel caso di emissione della Bolletta di periodo oltre il termine di cui al successivo art. 10.4. Ai sensi del TIF il valore di tale indennizzo, corrisposto in occasione della prima Bolletta utile, è pari a: a) 6 € nel caso in cui la Bolletta di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine di emissione; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 € ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine di emissione. Tale indennizzo massimo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore come indicato di seguito: a) è pari a 40 € se l'emissione della Bolletta avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine di emissione; b) è pari a 60 € se l'emissione della Bolletta avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine di emissione.

Il CLIENTE ha altresì diritto, ai sensi del TIF, alla corresponsione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto della tempistica di emissione della Bolletta di chiusura di cui all'art. 10.13. Ai sensi dell'art. 18 del TIF, l'indennizzo è pari a: a) 4 € nel caso in cui la Bolletta di chiusura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emettere la Bolletta; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 € ogni 10 (dieci) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi pari o superiori a 90 (novanta) giorni solari.

Il CLIENTE ha diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico anche nel caso di mancato rispetto della regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della fornitura per morosità come prevista da TIMG e TIMOE. In particolare è previsto un indennizzo automatico pari a:

- euro 30 (trenta) nel caso in cui sia stata effettuata la riduzione di potenza (EE) o la fornitura sia stata sospesa (GAS e/o EE);
- euro 20 (venti) nel caso in cui sia stata effettuata la riduzione di potenza (EE) o la fornitura sia stata sospesa (GAS e/o EE) per morosità nonostante alternativamente:
 - il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il CLIENTE è tenuto a provvedere al pagamento;
 - il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza.

Nei casi di cui alle lettere a) e b) sopra riportati, al CLIENTE finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

10. FATTURAZIONE E PAGAMENTO

10.1 In relazione alla fornitura di energia elettrica la Bolletta sarà emessa con frequenza bimestrale, fatta eccezione per il primo ciclo di fatturazione successivo alla Data di attivazione della fornitura che sarà mensile. Per quanto riguarda i soli clienti non domestici in bassa tensione, la Bolletta sarà emessa con frequenza bimestrale in caso di potenza impegnata pari o inferiore a 16,5 kW oppure mensile in caso di potenza impegnata superiore a 16,5 kW.

10.2 In relazione alla fornitura di gas naturale, fatta eccezione per il primo ciclo di fatturazione successivo alla Data di attivazione della fornitura che sarà mensile, nel caso di PDR non dotati di misuratori per i quali il Distributore ha l'obbligo di rilevare la lettura mensile con dettaglio giornaliero la frequenza di fatturazione sarà: a) bimestrale, per i clienti con consumi fino a 5.000 Smc/anno; b) mensile, per i clienti con consumi superiori a 5.000 Smc/a. La Bolletta sarà emessa con frequenza mensile anche nel caso dei PDR per i quali è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero.

10.3 Il CLIENTE ha la facoltà di concordare con IBERDROLA una differente frequenza di fatturazione rispetto a quella riportata negli articoli 10.1 e 10.2.

10.4 IBERDROLA emetterà ciascuna Bolletta di periodo entro il termine di 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima Bolletta. La Bolletta sarà inviata in forma cartacea all'indirizzo indicato dal CLIENTE, salvo diversa indicazione contenuta nelle Condizioni Economiche Contrattuali e/o diversa modalità scelta dal CLIENTE nel Modulo di Accettazione.

10.5 La Bolletta sarà emessa in forma sintetica secondo quanto previsto dalla regolazione di Bolletta 2.0 di cui alla Delibera 501/2014/R/com e s.m.i..

10.6 Gli elementi di dettaglio saranno disponibili facendone richiesta (i) telefonando al numero verde; (ii) presso i centri territoriali di IBERDROLA, se eventualmente presenti; (iii) via email all'indirizzo servizioclienti@iberdrola.it (iv) nella propria area privata sul sito internet Iberdrola.it (v) in via obbligatoria nelle risposte ai reclami inerenti la fatturazione. Sul sito iberdrola.it sarà inoltre disponibile la guida alla lettura e il glossario dei termini utilizzati in Bolletta.

10.7 La fatturazione dei corrispettivi avverrà sulla base dei dati di consumo disponibili nel rispetto del seguente ordine: (i) misure effettive rilevate dal Distributore presso ciascun PDR e

POD; (ii) autoletture comunicate dal CLIENTE secondo modalità previste dal TIF. Resta inteso che 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 del Distributore. In relazione alla fornitura di gas naturale, il Distributore informerà il CLIENTE circa l'eventuale tentativo di lettura non andato a buon fine. IBERDROLA trasmetterà al Distributore, ai fini della validazione, l'Autolettura del CLIENTE secondo le tempistiche e modalità previste dal TIF. Se al momento dell'emissione della fattura, i dati di misura sopra richiamati non fossero disponibili, IBERDROLA procederà alla fatturazione in acconto, salvo conguaglio, con consumi stimati utilizzando per il settore elettrico il criterio delle ore d'uso (potenza impegnata per giorni lavorativi mensili) o il dato medio mensile del consumo annuo comunicato dal Distributore; 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 attivano una fornitura di gas naturale e non possiedono uno storico di consumi reali di almeno un anno termico, la stima viene effettuata utilizzando il consumo reale dei mesi disponibili o in alternativa il consumo presunto concordato eventualmente in sede contrattuale.

10.8 Le bollette di conguaglio saranno emesse a seguito della messa a disposizione delle letture effettive rilevate dal Distributore, o di validazione dell'Autolettura comunicata dal CLIENTE, nel rispetto della frequenza di fatturazione di cui agli articoli 10.1 e 10.2.

10.9 Il CLIENTE provvederà a corrispondere gli importi dovuti ad IBERDROLA per la somministrazione di gas naturale e/o di energia elettrica, secondo le modalità e i termini di scadenza indicati in Bolletta che non saranno comunque inferiori a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della relativa Bolletta.

10.10 Il CLIENTE potrà procedere al pagamento delle fatture mediante: (i) bollettino postale, (ii) bonifico sul conto corrente di IBERDROLA indicato nel Modulo di Accettazione; (iii) con carta di credito nell'Area Clienti del sito web di IBERDROLA; (iv) mediante domiciliazione automatica SEPA Direct Debit, se espressamente scelta dal CLIENTE e/o prevista dalle Condizioni Economiche Contrattuali. La domiciliazione sarà attivata con la sottoscrizione da parte del CLIENTE del relativo mandato. Nel corso della durata del contratto il CLIENTE potrà decidere, se non espressamente vietato dalle Condizioni Economiche Contrattuali, di cambiare la modalità di pagamento scelta. IBERDROLA comunicherà in Bolletta le modalità di pagamento del corrispettivo, comprese eventuali modalità di pagamento gratuite. Resta inteso che in caso di pagamento tramite mandato SEPA Direct Debit, l'obbligo della prenotifica si intende assolto tramite l'invio della Bolletta cartacea o, qualora applicabile, tramite la messa a disposizione della Bolletta on-line salvo quanto previsto nelle Condizioni Economiche Contrattuali.

10.11 Nel caso di CLIENTE per la fornitura di gas naturale che sia titolare di Bonus sociale, IBERDROLA è tenuta ad offrire la rateizzazione:

- per i clienti per i quali la periodicità di emissione della Bolletta non è mensile, qualora la Bolletta contenente ricalcoli per casi diversi dai successivi (b) e (c) sia superiore al doppio dell'addebito più elevato presente nelle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente Bolletta contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito presente nella Bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti presenti nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- per i clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del Gruppo di misura per causa non

imputabile al CLIENTE, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal Gruppo di misura;

- c) per i clienti con un Gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi;
- d) nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di emissione della Bolletta prevista dal contratto;
- e) nei casi di emissione di bollette contenenti importi anomali, diversi dai casi precedenti, così come previsti dal TIQV.

10.12 Nel caso di CLIENTE per la fornitura di energia elettrica che sia titolare di Bonus sociale, IBERDROLA è tenuta ad offrire la rateizzazione:

- a) per i POD domestici, qualora la Bolletta contenente ricalcoli per casi diversi dal successivo (c) sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente Bolletta contenente ricalcoli;
- b) a seguito di malfunzionamento del Gruppo di misura per causa non imputabile al CLIENTE, qualora venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal Gruppo di misura;
- c) nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di emissione delle bollette prevista dal contratto;
- d) nei casi di emissione delle bollette contenenti importi anomali, diversi dai casi precedenti, così come previsti dal TIQV.

10.13 Il CLIENTE titolare di Bonus sociale gas e/o energia elettrica ha la possibilità di ottenere la rateizzazione nei casi di cui ai precedenti articoli 10.11 e 10.12 secondo quanto stabilito dalla Del. 584/2015/R/com e s.m.i. limitatamente a:

- bollette che contabilizzano consumi riferiti al periodo di agevolazione;
- bollette emesse durante il periodo di agevolazione pur riferendosi a consumi pregressi.

10.14 Il CLIENTE per la fornitura di gas naturale e/o energia elettrica non titolare di Bonus sociale ha la possibilità di ottenere la rateizzazione, ai sensi della Del. 463/2016/R/com e s.m.i., limitatamente ai casi di:

- a) mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di emissione delle bollette definita contrattualmente, come previsto agli articoli 10.1 e 10.2;
- b) emissione di bollette contenenti importi anomali così come richiamati all'articolo 10.11 lett. e).

10.15 La possibilità di ottenere la rateizzazione sarà indicata in ogni Bolletta rateizzabile. La rateizzazione sarà concessa solo se richiesta dal CLIENTE entro i 10 (dieci) giorni successivi al termine fissato per il pagamento della Bolletta. Non saranno concesse rateizzazioni per importi complessivi fino a 50 (cinquanta) euro.

10.16 Il corrispettivo soggetto a rateizzazione è maggiorato del Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della Bolletta.

10.17 Il corrispettivo soggetto a rateizzazione è suddiviso in un numero di rate successive di ammontare costante (comunque non inferiore a due) pari:

- nei casi (a), (b) e (c) dell'art. 10.11 ed (a) e (b) dell'art. 10.12, almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente Bolletta contenente i ricalcoli;
- nei casi (d) dell'art. 10.11, (c) dell'art. 10.12 ed (a) dell'art. 10.14, almeno al numero di bollette

non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di emissione della Bolletta;

- nei casi (e) dell'art. 10.11, (d) dell'art. 10.12 e (b) dell'art. 10.14, al massimo al numero di bollette emesse negli ultimi 12 mesi.

10.18 Le rate non sono cumulabili e hanno una periodicità corrispondente a quella di emissione delle bollette. Nel caso in cui il CLIENTE receda dal Contratto per cambio fornitore, IBERDROLA ha facoltà di richiedere al CLIENTE il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Qualora IBERDROLA intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuta ad informarne il CLIENTE nella Bolletta relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

10.19 IBERDROLA ha facoltà di negoziare con il CLIENTE un diverso accordo in merito alle modalità di rateizzazione sopra indicate, che dovrà essere sottoscritto per accettazione da parte del CLIENTE.

10.20 IBERDROLA si riserva la facoltà di richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta di rateizzazione del CLIENTE oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione. In tale ultimo caso, IBERDROLA provvederà ad allegare alla Bolletta oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al CLIENTE il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il CLIENTE stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione del piano di rateizzazione.

10.21 La Bolletta di chiusura del rapporto contrattuale sarà emessa non oltre: a) il secondo giorno solare precedente lo scadere del periodo di sei settimane decorrente dalla cessazione della fornitura, nel caso di modalità di emissione della Bolletta in formato dematerializzato; b) l'ottavo giorno solare precedente lo scadere del periodo di sei settimane decorrente dalla cessazione della fornitura, in tutti gli altri casi. In caso di indisponibilità dei dati di misura effettivi necessari alla predisposizione della Bolletta di chiusura, IBERDROLA emetterà comunque una Bolletta su consumi stimati, rimandando l'emissione della Bolletta di chiusura non appena verranno messi a disposizione dati di misura effettivi da parte del Distributore.

10.22 Nell'ipotesi di emissione della Bolletta relativa a importi riferiti a consumi di energia elettrica o gas naturale risalenti a più di due anni per i quali risultasse maturata la prescrizione breve, il CLIENTE riceverà indicazione in Bolletta e potrà eccepirne la prescrizione presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di eccepire la prescrizione.

10.23 La rilevazione del dato di misura e gli eventuali controlli di validità dei dati rilevati sono di esclusiva responsabilità del Distributore che è tenuto ad effettuarli conformemente alle frequenze stabilite da ARERA, fatte salve diverse previsioni di legge eventualmente intervenute nel corso del rapporto contrattuale. Il CLIENTE si impegna pertanto a garantire l'accesso al contatore agli incaricati del Distributore, onde consentirne la verifica e la rilevazione dei dati di consumo nonché per la verifica e controllo della sicurezza degli impianti installati.

La rilevazione dei dati di consumo avverrà mediante telelettura, nel caso di misuratori atti a rilevare le letture da remoto, o tramite tentativi di lettura del contatore effettuati dal Distributore secondo la frequenza minima prevista dalla normativa regolatoria vigente di seguito indicata, fatti salvi, nel caso di forniture di gas naturale, eventuali piani alternativi previsti dal Distributore e/o diverse previsioni di legge eventualmente intervenute durante il rapporto contrattuale.

Per la fornitura di gas naturale, nel caso di PDR per i quali non è prevista la lettura mensile con dettaglio giornaliero (non smart meter o smart meter con contatore di classe fino a G6) la fre-

quenza dei tentativi di lettura è fissata in: a) per PDR con consumi fino a 500 Smc/anno, 1 (uno) tentativo di lettura nell'anno; b) per PDR con consumi da 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno, 2 (due) nell'anno; c) per PDR con consumi superiori a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno, 3 (tre) nell'anno; d) per PDR con consumi superiori a 5.000 Smc/anno, rilevazione mensile. Nel caso di PDR smart meter con contatore di classe superiore a G6 la rilevazione dei consumi del gas avverrà con frequenza mensile.

Per la fornitura di energia elettrica, la frequenza dei tentativi di lettura è fissata in: a) con riferimento ai POD dotati di contatori elettronici o POD con potenza disponibile superiore a 16,5 kW, almeno 1 (una) volta al mese; b) con riferimento a POD con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW, almeno 1 (una) volta ogni 4 (quattro) mesi; c) giornaliera, per POD dotati di misuratori 2G.

Il CLIENTE, così come IBERDROLA, può richiedere in contraddittorio la verifica del corretto funzionamento del contatore. Il CLIENTE ha diritto ad essere presente alla verifica. Qualora dalla verifica risultasse un errore di misura oltre i limiti di tolleranza ammessi dalla legislazione metrica vigente, il Distributore si accollerà le spese di verifica ed eventuale sostituzione del Contatore e provvederà alla ricostruzione dei prelievi secondo le previsioni normative vigenti. IBERDROLA comunicherà per iscritto al CLIENTE l'esito della verifica richiesta e l'eventuale ricostruzione dei consumi da parte del Distributore, provvedendo ad effettuare l'accredito o l'addebito delle somme dovute. Qualora la verifica confermasse l'esattezza della misura, IBERDROLA addebiterà al CLIENTE le relative spese sostenute. La prova sarà eseguita direttamente dal Distributore. In ogni caso la contestazione dei consumi risultanti dalla lettura del contatore non costituisce per il CLIENTE giustificato motivo di sospensione del pagamento, parziale o totale, del corrispettivo della fornitura, fatto salvo il diritto al rimborso della parte pagata in eccesso rispetto all'esito della verifica in contraddittorio.

11. RITARDATI PAGAMENTI – MOROSITÀ – SOSPENSIONE DELLA SOMMINISTRAZIONE

11.1 Qualora il CLIENTE che sia Consumatore non corrisponda gli importi fatturati entro il termine previsto al precedente art. 10, IBERDROLA potrà addebitargli gli interessi di mora in misura pari al tasso ufficiale di riferimento, come previsto ai sensi dell'art. 2 del D. Lgs. 213/98 aumentato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali, oltre le spese e costi per i solleciti di pagamento inviati.

Qualora il CLIENTE che non sia Consumatore non corrisponda gli importi fatturati entro il termine previsto al precedente art. 10, IBERDROLA potrà addebitargli gli interessi di mora nella misura prevista dall'art. 5 del D. Lgs. 231/2002, oltre le spese e costi per i solleciti di pagamento inviati.

11.2 In caso di mancato pagamento da parte del CLIENTE degli importi fatturati per qualsivoglia causa, decorsi inutilmente i termini di pagamento indicati in Bolletta, IBERDROLA potrà avviare la procedura di morosità prevista dal TIMG e dal TIMOE. IBERDROLA si riserva inoltre la facoltà di inoltrare una comunicazione di avviso di mancata ricezione dei pagamenti che non costituisce formale messa in mora.

11.3 IBERDROLA potrà sollecitare il pagamento, trascorsi almeno 10 (dieci) giorni dal termine indicato in fattura, inviando al CLIENTE una comunicazione scritta di messa in mora a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o eventualmente tramite posta elettronica certificata (PEC). IBERDROLA potrà avvalersi della facoltà di ricorrere al sistema indennitario di cui al TISIND per il recupero dell'eventuale credito maturato qualora il CLIENTE dovesse esercitare il recesso per cambio fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

11.4 Limitatamente alla fornitura di energia elettrica, nel caso in cui le condizioni tecniche del Misuratore installato presso il POD lo consentano, l'intervento di sospensione della fornitura sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui il Distributore procederà alla riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorso tale periodo, in caso di perdurante inadempimento da parte del CLIENTE il Distributore procederà automaticamente alla sospensione della fornitura.

11.5 Il termine per presentare la richiesta di sospensione della fornitura elettrica che comporterà la riduzione di potenza non sarà inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora per il CLIENTE che dispone di un Misuratore di cui al punto 11.4.

11.6 Il termine per presentare la richiesta di sospensione della fornitura nei casi diversi dal comma 11.5 non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora.

11.7 La richiesta di sospensione di cui ai commi 11.5 e 11.6 potrà in ogni caso essere presentata da IBERDROLA al Distributore decorso un periodo non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi dal termine ultimo di pagamento riportato nella comunicazione di messa in mora.

11.8 Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il CLIENTE non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del CLIENTE.

11.9 Nel caso in cui l'esito dell'intervento di sospensione della fornitura risultasse negativo, IBERDROLA si riserva di richiedere al Distributore l'intervento di interruzione della fornitura, qualora fattibile. L'eventuale interruzione dell'alimentazione del POD/PDR comporterà la risoluzione del Contratto.

11.10 Nel caso in cui l'intervento di interruzione non risultasse fattibile, IBERDROLA si riserva di risolvere il Contratto e richiedere al Sistema Informativo Integrato (di seguito il "SII") la risoluzione contrattuale a seguito di impossibilità di interruzione, estinguendo la propria responsabilità dei prelievi presso il POD/PDR dalla data di efficacia della risoluzione contrattuale. Nel solo caso della fornitura di gas naturale, a seguito della risoluzione per impossibilità di interruzione, IBERDROLA dovrà trasmettere al Distributore, se richiesti: i) copia delle bollette non pagate; ii) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del CLIENTE, unitamente alla documentazione attestante la ricezione della stessa comunicazione; iii) copia della comunicazione di risoluzione del contratto con il CLIENTE unitamente alla documentazione attestante la ricezione della comunicazione di risoluzione da parte del CLIENTE; iv) copia della documentazione contrattuale relativa al rapporto di fornitura (ove disponibile) o, in subordine, dell'ultima Bolletta pagata; v) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del CLIENTE.

A far data dall'avvenuta risoluzione contrattuale, e contestuale estinzione della responsabilità di prelievo, in mancanza di richiesta di Switching per il medesimo PDR/POD da parte di altro utente del servizio di distribuzione/trasporto, saranno attivati i Servizi di ultima istanza.

Ai fini della disalimentazione del PDR per inadempimento, il CLIENTE si impegna a garantire

al Distributore, o a personale da questa delegato, l'accesso ai locali in cui è ubicato il Contatore.

Resta inteso che il CLIENTE potrà informare IBERDROLA dell'avvenuto pagamento delle somme richieste e richiedere eventuale riattivazione della fornitura inviando specifica comunicazione via fax al n. 800 73 60 20 o via email all'indirizzo pagamenti@iberdrola.it, allegando la documentazione comprovante il pagamento. La sospensione/chiusura della fornitura non interrompe la fatturazione dei corrispettivi previsti dalla normativa vigente e la riattivazione della fornitura potrà avvenire solo a seguito della regolarizzazione dei pagamenti.

11.11 In ogni caso di sospensione/chiusura ed eventuale riattivazione della somministrazione per morosità, IBERDROLA avrà il diritto di addebitare al CLIENTE i costi addebitati dal Distributore per ciascuna operazione di sospensione e/o riattivazione della fornitura, così come previsti dalla normativa regolatoria vigente.

11.12 IBERDROLA, al fine di ottenere le somme dovute dal CLIENTE che non abbia adempiuto ai propri obblighi di pagamento, potrà altresì attivare le seguenti procedure: (i) recupero del credito in via stragiudiziale, mediante conferimento dell'incarico a una o più società o studi legali esterni, con conseguente addebito al CLIENTE delle spese e costi da ciò derivanti; (ii) recupero del credito in via giudiziale, mediante conferimento dell'incarico a uno o più legali di fiducia, i cui costi all'esito del giudizio potranno essere addebitati interamente a carico del CLIENTE.

11.13 Per i punti di fornitura connessi in Bassa Tensione, IBERDROLA si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo nell'ambito del Sistema indennitario di cui al TISIND, qualora il CLIENTE eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento (di seguito il "Corrispettivo CMOR"). Il Corrispettivo CMOR sarà addebitato da parte del nuovo fornitore.

11.14 Resta inteso che la richiesta di sospensione della fornitura per morosità non può essere presentata al Distributore nei casi previsti dall'art. 5.2 del TIMG e 4.3 del TIMOE.

11.15 La procedura di sospensione della fornitura di energia elettrica non potrà trovare applicazione nei confronti del CLIENTE che rientri nella categoria dei "clienti finali non disalimentabili" prevista dall'art. 23 del TIMOE. In tale caso IBERDROLA, qualora il CLIENTE non provveda al pagamento di quanto dovuto ai sensi del Contratto, potrà risolvere i contratti di dispacciamento e di trasporto relativamente ai Punti di Prelievo del CLIENTE interessati dall'inadempimento. A seguito della risoluzione, in mancanza di Switching, per i POD interessati saranno attivati i Servizi di ultima istanza di cui al TIV.

11.16 La procedura di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura di gas naturale per morosità non potrà trovare applicazione nei confronti del CLIENTE che rientri nella categoria di "punto di riconsegna non disalimentabile" previsto al comma 2.3 lettera c del TIVG. In tale caso IBERDROLA, qualora il CLIENTE non provveda al pagamento di quanto dovuto ai sensi del Contratto, potrà provvedere alla risoluzione del Contratto e alla successiva cessazione amministrativa per morosità relativa a un punto di riconsegna non disalimentabile tranne che nei casi previsti dall'art. 16.2 del TIMG. In mancanza di richiesta di Switching per il medesimo PDR da parte di altro utente del servizio di distribuzione, saranno attivati i Servizi di ultima istanza di cui al TIVG.

12. GARANZIE

12.1 Il CLIENTE non sarà soggetto al rilascio di alcun deposito cauzionale e/o garanzia a condizione che attivi, quale modalità di pagamento, la SEPA Direct Debit e fintanto che quest'ultima sarà mantenuta attiva nel corso della fornitura. In

caso contrario, anche in corso di fornitura qualora la SEPA Direct Debit non risulti più attiva, a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni nascenti dal Contratto IBERDROLA si riserva di richiedere, mediante addebito in Bolletta senza necessità di preventiva comunicazione, un deposito cauzionale pari a quanto eventualmente indicato nelle Condizioni Economiche Contrattuali. Tale deposito maturerà interessi a favore del CLIENTE ai tassi previsti dalla normativa di volta in volta vigente.

12.2 Il deposito cauzionale verrà trattenuto da IBERDROLA per tutta la durata del contratto e restituito, maggiorato dei tassi previsti dalla normativa di volta in volta vigente, nella Bolletta di chiusura che contabilizza i consumi rilevati alla data di cessazione del Contratto. In caso di escussione, totale o parziale, del deposito cauzionale prestato, il CLIENTE dovrà provvedere a reintegrarlo immediatamente. In caso di mancato versamento o ricostituzione del deposito cauzionale entro i termini previsti, sarà facoltà di IBERDROLA sospendere la somministrazione con le modalità previste al precedente art. 11.

13. DIRITTO DI RECESSO E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

13.1 Fermo restando il diritto di ripensamento di cui al precedente articolo 2 e articolo 3, il CLIENTE ha diritto di recedere dal Contratto senza oneri, in qualsiasi momento, così come previsto dalla Del. 783/2017/R/com, salvo il caso in cui (i) il Contratto abbia ad oggetto la fornitura di energia elettrica a prezzo fisso e a tempo determinato, oppure a prezzo fisso e a tempo indeterminato ma con Condizioni Economiche Contrattuali di durata determinata, e (ii) il CLIENTE sia un cliente domestici o un'impresa che occupa meno di cinquanta dipendenti, a tempo indeterminato e a termine, e che realizza un fatturato ovvero un totale di bilancio non superiore a dieci milioni di euro: in tal caso, e' facoltà di IBERDROLA prevedere un onere a carico del CLIENTE per il recesso anticipato dal Contratto da parte del CLIENTE stesso prima della naturale scadenza, come previsto dalla Del. 250/2023/R/com. L'eventuale onere sarà puntualmente indicato nelle Condizioni Economiche di fornitura.

Nel caso di recesso dal Contratto per cambio fornitore (Switching), detto recesso sarà esercitato per il tramite del nuovo fornitore con comunicazione inviata da quest'ultimo entro il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di efficacia del cambio fornitore. Nel caso in cui il recesso sia esercitato al fine di cessare la fornitura, con contestuale sospensione dell'erogazione, il CLIENTE dovrà inviare direttamente ad IBERDROLA la relativa comunicazione di recesso mediante raccomandata a/r, fax, email o altro mezzo idoneo, con un preavviso pari a 1 (uno) mese, che decorrerà dalla data di ricezione della comunicazione stessa, rispetto alla data in cui il recesso sarà efficace.

13.2 IBERDROLA ha facoltà di recedere unilateralmente, anche limitatamente ad una delle forniture oggetto del Contratto, in qualunque momento e senza oneri inviando apposita comunicazione scritta al CLIENTE a mezzo raccomandata a/r con un termine di preavviso di 6 (sei) mesi rispetto alla data di efficacia del recesso decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione da parte del CLIENTE.

13.3 IBERDROLA ha la facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto mediante semplice comunicazione scritta da inviare a mezzo raccomandata al CLIENTE, ai sensi dell'art. 1456 c.c., qualora si verificasse una delle seguenti condizioni:

- impossibilità di procedere alla somministrazione di energia a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili a IBERDROLA, senza che ciò implichi alcuna

responsabilità di IBERDROLA nei confronti del CLIENTE;

- b) il CLIENTE non adempia al pagamento anche di una sola fattura a seguito delle procedure di messa in mora ai sensi dell'art. 11;
- c) mancato rilascio o ricostituzione del deposito cauzionale di cui al precedente articolo 12, ove previsto;
- d) mancato utilizzo dell'energia elettrica e/o del gas naturale secondo quanto disciplinato dal Contratto, ovvero utilizzo fraudolento;
- e) manomissione da parte del CLIENTE dei misuratori e delle apparecchiature per il controllo delle misure;
- f) sussistenza di obbligazioni insolute a carico del CLIENTE non domestico in bassa tensione relative alla somministrazione di energia elettrica e/o di gas naturale con altri fornitori;
- g) qualora le informazioni sull'utilizzo dell'energia elettrica e/o del gas da parte del Cliente domestico, come riportate nel Modulo di Accettazione, siano tra loro discordanti, inesistenti, ovvero non congruenti con quelle risultanti alla Società di Distribuzione che IBERDROLA possa verificare attraverso le verifiche preliminari presso detta Società di Distribuzione;
- h) qualora i dati forniti dal CLIENTE non domestico in bassa tensione a IBERDROLA non risultassero veritieri o qualora il CLIENTE fosse vincolato da precedenti impegni contrattuali e/o obbligazioni insolute relativi alla somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale con altri fornitori a partire dalla data di decorrenza della somministrazione da parte di IBERDROLA.

Le comunicazioni di cui al presente articolo dovranno avvenire con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione.

14. FORZA MAGGIORE

14.1 Le PARTI non sono tra loro responsabili per qualsiasi inadempimento dovuto a causa di forza maggiore o comunque da qualsiasi causa al di fuori del controllo delle stesse.

14.2 In particolare, IBERDROLA non sarà responsabile per sospensioni o interruzioni della somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale causati da eventi naturali, caso fortuito, leggi, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano alla stessa, in tutto o in parte, impossibili gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità e controllo sulla fornitura oggetto del contratto, ivi compreso ARERA e Terna, scioperi, stato di guerra, o qualsiasi altra causa eccezionale al di fuori del proprio ragionevole controllo, compreso la indisponibilità temporanea del servizio di trasmissione e/o distribuzione dell'energia elettrica e/o del gas naturale a livello nazionale o locale, anche per inadempienza verso il CLIENTE di Terna o del Distributore, salvo che la causa della inadempienza non sia imputabile a precedenti inadempienze di IBERDROLA. Sarà considerata altresì causa di forza maggiore l'interruzione, anche improvvisa, su scala nazionale e/o locale delle somministrazioni di energia elettrica e/o gas naturale causate da fatti e/o atti di Terna e/o del Distributore, comunque connessa a squilibri o difficoltà del sistema energetico, che si manifesti in cali di tensione, "black-out" ecc.

15. INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI IBERDROLA

15.1 Le informazioni relative agli standard di qualità commerciale di IBERDROLA in relazione

ai servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale sono riportati nelle apposite schede allegate al contratto.

16. CESSIONE/AFFIDAMENTO

16.1 Il CLIENTE acconsente fin d'ora alla cessione del contratto da parte di IBERDROLA ad altra società del gruppo IBERDROLA o ad una agenzia di recupero crediti munita delle necessarie licenze e autorizzazioni. La cessione sarà efficace nei confronti del CLIENTE dalla ricezione della relativa comunicazione inviata da IBERDROLA.

16.2 Ad eccezione di quanto precede, ciascuna delle Parti non potrà cedere il contratto a terzi senza il preventivo consenso dell'altra Parte.

17. INSERIMENTO DI REGOLAMENTAZIONI TECNICHE E DI CLAUSOLE NEGOZIALI

17.1 Il contratto, in corso di vigenza, si intenderà modificato di diritto, mediante automatico recepimento di eventuali nuove clausole e regolamentazioni definite dall'ARERA o altro soggetto istituzionale, aventi carattere vincolante. Al CLIENTE verrà data comunicazione in Bolletta o attraverso apposita informativa ove previsto dalla normativa.

17.2 Qualora i contenuti imposti da eventuali provvedimenti di cui al punto precedente dovessero riguardare parametri economici non suscettibili di inserimento automatico, IBERDROLA provvederà a formulare delle condizioni equivalenti per consentire l'applicazione degli stessi al Contratto di fornitura in essere, fermo restando il diritto di recesso in favore del CLIENTE di cui al precedente art. 13.

18. ASSICURAZIONE INCIDENTI GAS

18.1 In relazione alla somministrazione di gas naturale, i clienti domestici, i condomini e i clienti altri usi con Misuratore di classe fino a G25, che utilizzano, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione o reti di trasporto, beneficiano in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della Del. 167/2020/R/gas.

La polizza copre gli infortuni, anche subiti da familiari, conviventi e dipendenti, gli incendi e la responsabilità civile, derivanti dall'uso del gas nel Punto di Riconsegna assicurato.

Per usufruire della polizza il CLIENTE, in caso di sinistro, deve presentare al CIG (Comitato Italiano Gas) apposita denuncia utilizzando la modulistica pubblicata sul sito internet di IBERDROLA, del CIG e del Distributore locale.

Per ulteriori informazioni si può contattare lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o consultare il sito internet <https://www.arera.it/it/callcenter.htm>.

19. ASPETTI FISCALI E DATI CATASTALI

19.1 Il Contratto è soggetto a registrazione soltanto in caso d'uso ed a tassa fissa. Il relativo onere è a carico della Parte che con il proprio comportamento rende necessaria la registrazione.

19.2 Tutti i corrispettivi della somministrazione di cui al presente Contratto sono da considerarsi al netto di qualsiasi tributo (come, ad esempio, Iva e accise) o altro onere fiscale, presente o futuro, che sono posti a carico del CLIENTE, salvo che non siano espressamente posti dalla legge a carico di IBERDROLA e senza facoltà di rivalsa.

19.3 IBERDROLA assoggetta a Iva la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale ed esercita il diritto di rivalsa dell'accisa e dell'addizionale sulla base delle dichiarazioni e della documentazione fornite dal CLIENTE in appositi allegati fiscali che il CLIENTE può sollecitare tramite servizio-

clienti@iberdrola.it o scaricare sul sito iberdrola.it. Il CLIENTE deve posteriormente spedire i citati allegati all'indirizzo email imposte@iberdrola.it. I compilati in ogni sua parte, firmati e corredati degli eventuali allegati.

19.4 Ai fini dell'applicazione dell'aliquota Iva ridotta, di cui al numero 103 della parte III della tabella A, allegata al Decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972, n. 633, ovvero di eventuali aliquote di accisa e addizionale ridotte o di specifici regimi di esenzione o di esclusione, il CLIENTE dichiara a IBERDROLA tramite la sottoscrizione dei citati allegati fiscali che sussistono i presupposti soggettivi ed oggettivi per beneficiarne.

19.5 Nel caso in cui il CLIENTE dichiara nel contratto che l'energia elettrica è fornita ad abitazione di residenza anagrafica, IBERDROLA applicherà le accise nella misura prevista dall'art. 52, comma 3, del Decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972, n. 633.

19.6 Qualora il CLIENTE provveda direttamente al pagamento delle accise per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, dovrà fornire dichiarazione sottoscritta per il tramite di appositi allegati fiscali, oltre a fornire copia della licenza di esercizio/codice ditta rilasciati dall'Ufficio delle Dogane di competenza. In caso contrario, IBERDROLA applicherà le accise all'energia elettrica e/o al gas naturale forniti.

19.7 Nel caso in cui non siano sottoscritti gli allegati fiscali ovvero non siano correttamente compilati, IBERDROLA applicherà le imposte sulla fornitura nella misura massima prevista per legge.

19.8 Nel caso in cui il CLIENTE rivesta i requisiti per essere qualificato come esportatore abituale ai fini Iva per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale dovrà fornire la documentazione prevista per legge.

19.9 Il CLIENTE è l'unico responsabile dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva e tiene indenne IBERDROLA da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione dei tributi e altri oneri fiscali determinati sulla base delle dichiarazioni del CLIENTE contenute nei citati allegati fiscali. Nel caso di mancata veridicità dei dati risultanti dagli allegati fiscali, saranno poste a carico del CLIENTE le eventuali differenze di tributi o altri oneri fiscali, le sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che IBERDROLA fosse tenuto a pagare all'Amministrazione finanziaria e/o a qualunque altro ente coinvolto, oltre che eventuali spese di giudizio, a prescindere dalla legittimità della pretesa avanzata nei confronti di IBERDROLA dall'Amministrazione finanziaria e/o da qualunque altro ente coinvolto. Il CLIENTE si impegna a corrispondere le somme richieste entro e non oltre i termini indicati nella documentazione relativa a tali addebiti.

L'esito positivo, comprovato e definitivo di qualsiasi iniziativa difensiva, che verrà presa da IBERDROLA su propria insindacabile iniziativa, salvo espresa richiesta del CLIENTE, posta in essere con l'Amministrazione finanziaria e/o qualunque altro ente coinvolto a tutela dei propri interessi e ragioni, darà diritto al CLIENTE di essere rimborsato degli importi corrisposti ai sensi del precedente comma, nei limiti in cui IBERDROLA abbia ottenuto per tale ragione un rimborso dall'Amministrazione finanziaria e/o da qualunque altro ente coinvolto.

19.10 Nel caso di mancato rispetto del divieto di cessione dell'energia elettrica e/o gas naturale a soggetti terzi, saranno poste a carico del CLIENTE le eventuali differenze di tributo o altri oneri fiscali, le sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che IBERDROLA fosse tenuta a pagare all'Amministrazione finanziaria e/o a qualunque altro ente coinvolto, oltre che eventuali spese di giudizio, nei termini descritti nel precedente paragrafo.

23. RECLAMI E RICHIESTA DI INFORMAZIONI

23.1 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 servizioclienti@iberdrola.it utilizzando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti sul sito iberdrola.it. Nel caso non si utilizzi l'apposito modulo, nella comunicazione dovranno essere indicate obbligatoriamente le seguenti informazioni minime necessari a consentire l'identificazione del CLIENTE finale che sporge reclamo: nome, cognome, indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi), il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice CLIENTE e una breve descrizione dei fatti contestati.

23.2 Il CLIENTE a seguito di mancata risposta del Fornitore ad un reclamo scritto entro il termine di 30 giorni solari dall'invio o in caso di risposta non soddisfacente, prima di ricorrere alle vie giudiziarie è tenuto preventivamente ad attivare il Servizio Conciliazione dell'ARERA, o eventuali altri sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, per tentare di risolvere con procedura online, completamente gratuita, eventuali controversie. Il Servizio Conciliazione è rivolto a tutti i clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa tensione, Clienti finali di gas alimentati in bassa pressione, Prosumer. L'attivazione del Servizio Conciliazione avviene mediante compilazione online di apposita richiesta accessibile dai siti www.arera.it o www.conciliazione.energia.it. Per maggiori informazioni è possibile contattare anche lo Sportello per il Consumatore di energia al numero 800.166.654.

24. PREVALENZA CONTRATTUALE

24.1 In caso di conflitto tra le condizioni contrattuali contenute nelle Condizioni Economiche Generali e nella Proposta, prevalgono le prime.

24.2 In caso di conflitto tra le condizioni contrattuali contenute rispettivamente nelle Condizioni Economiche Generali e nella Proposta e nelle presenti CONDIZIONI GENERALI, prevalgono le prime.

25. RIFERIMENTI NORMATIVI E DEFINIZIONI

25.1 Nel presente Contratto sono presenti i seguenti riferimenti normativi:

Decreto legislativo n. 213 del 24 giugno 1998, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 157 del 8 luglio 1998 e s.m.i. (D. Lgs. 213/98), che ha approvato la disposizione per l'introduzione dell'euro nell'ordinamento nazionale (TUR). Decreto del Presidente della Repubblica n. 131 del 26 aprile 1986 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 99 del 30 aprile 1986 e s.m.i. (D.P.R. 131/86). Decreto legislativo n. 79 del 16 marzo 1999, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 75 del 31 marzo 1999 e s.m.i. (D. Lgs. 79/99). Decreto legislativo n. 164 del 23 maggio 2000, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 142 del 20 giugno 2000 e s.m.i. (D. Lgs. 164/00). Decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 28 dicembre 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 42 del 20 febbraio 2001 e s.m.i. (DPR 445/00). Decreto legislativo n. 231 del 9 ottobre 2002, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 249 del 23 ottobre 2002 e s.m.i. (D. Lgs. 231/02). Decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005, pubblicato in Supplemento ordinario n. 162 alla Gazzetta Ufficiale, 8 ottobre 2005, n. 235 (D. Lgs. 206/05), che ha approvato il Codice del consumo e s.m.i. (Codice del Consumo). Delibera ARERA n. III del 9 giugno 2006, pubblicata sul sito ARERA in data 13 giugno 2006 e s.m.i. (Del. III/06). Decreto MISE del 22 gennaio 2008, pubblicato nella Gazzetta

ufficiale n. 61 del 12 marzo 2008 e s.m.i. (D. MiSE 37/08). Decreto MISE del 31 luglio 2009, pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 196 del 25 agosto 2009 e s.m.i. (D. MiSE 31/07/2009). Direttiva CE n. 28 del 23 aprile 2009, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea del 05 giugno 2009 e s.m.i. (Direttiva 2009/28/CE). Delibera ARERA ARG/gas 64 del 28 maggio 2009, pubblicata sul sito ARERA in data 04 giugno 2009 e s.m.i. (Del. ARG/gas 64/09), che ha approvato il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale (TIVG). Delibera ARERA ARG/elt 107 del 30 luglio 2009 pubblicata sul sito ARERA in data 04 agosto 2009 e s.m.i. (Del. ARG/elt 107/09) che ha approvato il Testo Integrato per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement) (TIS). Decreto legislativo n. 141 del 13 agosto 2010, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 207 del 4 settembre 2010 e s.m.i. (D. Lgs. 141/10). Delibera ARERA ARG/gas 99 del 21 luglio 2011, pubblicata sul sito ARERA in data 29 luglio 2011 e s.m.i. (Del. ARG/gas 99/11), che ha approvato il Testo Integrato Morosità Gas (TIMG). Delibera ARERA ARG/elt 104/11 del 28 luglio 2011, pubblicata sul sito ARERA in data 5 agosto 2011 e s.m.i. (Del. ARG/elt 104/11). Delibera ARERA 402/2013/R/com del 26 settembre 2013, pubblicata sul sito ARERA in data 30 settembre 2013 e s.m.i. (Del. 402/2013/R/com), che ha approvato il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici (TIBEG). Delibera ARERA 501/2014/R/com del 16 ottobre 2014, pubblicata sul sito ARERA in data 20 ottobre 2014 e s.m.i. (Del. 501/2014/R/com) che ha approvato la disciplina della Bolletta 2.0 (Bolletta 2.0). Delibera ARERA 258/2015/R/com del 29 maggio 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 04 giugno 2015 e s.m.i. (Del. 258/2015/R/com), che ha approvato il Testo integrato della morosità elettrica (TIMOE). Delibera ARERA 487/2015/R/eel del 14 ottobre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 19 ottobre 2015 e s.m.i. (Del. 487/2015/R/eel). Delibera ARERA 584/2015/R/com del 4 dicembre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 4 dicembre 2015 e s.m.i. (Del. 584/2015/R/com). Legge n. 208 del 12 luglio 2015, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 302 del 30 dicembre 2015 e s.m.i. (L. 208/2015). Delibera ARERA 102/2016/R/com del 10 marzo 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 11 marzo 2016 e s.m.i. (Del. 102/2016/R/com). Delibera ARERA 100/2016/R/com del 10 marzo 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 14 marzo 2016 e s.m.i. (Del. 100/2016/R/com). Regolamento UE n. 2016/679 del 27 aprile 2016, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 119 del 4 maggio 2016 e s.m.i. (Reg. 2016/679), relativo alla protezione delle persone fisiche riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (GDPR). Delibera ARERA 209/2016/E/com del 5 maggio 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 6 maggio 2016 e s.m.i. (Del. 209/2016/E/com), che ha approvato il Testo Integrato Conciliazione (TICO). Delibera ARERA 312/2016/R/gas del 16 giugno 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 17 giugno 2016 e s.m.i. (Del. 312/2016/R/gas), che ha approvato il Testo integrato del bilanciamento gas (TIB). Delibera ARERA 413/2016/R/com del 21 luglio 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 22 luglio 2016 e s.m.i. (Del. 413/2016/R/com), che ha approvato il Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV). Delibera ARERA 463/2016/R/com del 4 agosto 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 5 agosto 2016 e s.m.i. (Del. 463/2016/R/com), che ha approvato il Testo Integrato Fatturazione (TIF). Delibera ARERA 555/2017/R/com del 27 luglio 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 31 luglio 2017 e s.m.i. (Del. 555/2017/R/com), che ha approvato la disciplina delle Offerte PLACET (PLACET). Delibera ARERA 593/2017/R/com del 3 agosto 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 4 agosto 2017 e s.m.i. (Del. 593/2017/R/com), che ha approvato il Testo Integrato Sistema Indennitario (TISIND). Delibera ARERA 783/2017/R/com del 23 novembre 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 24 novembre 2017 e s.m.i. (Del. 783/2017/R/com).

19.11 Laddove sussistano i presupposti previsti per legge, il CLIENTE si impegna a restituire nel più breve tempo possibile a IBERDROLA, anche nel caso in cui non sia proprietario dell'immobile presso cui l'energia elettrica e/o il gas naturale è consumato, i dati catastali relativi ai siti oggetto della fornitura compilando l'apposito modulo di dichiarazione dei dati catastali identificativi dell'immobile presso cui è attivata la fornitura.

20. MODIFICHE

20.1 Fatto salvo quanto previsto al successivo comma, eventuali modifiche al Contratto dovranno essere proposte e accettate per iscritto.

20.2 Nel caso in cui ricorra giustificato motivo (a mero titolo esemplificativo e non esaustivo: variazioni del contesto normativo di riferimento), IBERDROLA si riserva la facoltà di variare unilateralmente le condizioni contrattuali, tramite comunicazione scritta anche digitale inviata con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni stesse, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione da parte del CLIENTE. Fatta salva prova contraria, la comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte di IBERDROLA. La predetta comunicazione, denominata "Proposta di modifica unilaterale del Contratto", conterrà:

- il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultanti dalla modifica proposta;
- l'illustrazione chiara completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta;
- la decorrenza della variazione proposta;
- i termini e le modalità per la comunicazione da parte del CLIENTE dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri;
- in tal caso la richiesta in forma scritta del CLIENTE finale dovrà essere esercitata secondo le modalità e i termini di cui all'invio del recesso.

Il mancato rispetto del preavviso e/o delle modalità di invio della predetta comunicazione, comporta la corresponsione al CLIENTE di un indennizzo automatico pari a 30 €, in conformità a quanto previsto dalla Delibrazione ARERA ARG/com 104/10 e ss.mm.ii.

21. COMUNICAZIONI

21.1 Tutte le comunicazioni fra le PARTI inerenti al Contratto devono essere trasmesse per iscritto. Deve altresì essere trasmessa per iscritto ad IBERDROLA, entro i termini previsti dalla normativa vigente, qualunque variazione inerente il Punto di Prelievo e/o il Punto di Riconsegna.

21.2 IBERDROLA si riserva di inviare le comunicazioni in forma scritta ovvero tramite nota in fattura in tutti i casi in cui la normativa vigente non richieda una modalità specifica di invio.

21.3 Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

22. ELEZIONE DI DOMICILIO E FORO COMPETENTE

22.1 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.

22.2 Qualora il contratto sia concluso con un CLIENTE finale non domestico in bassa tensione, il foro competente è il foro di Roma.

Delibera ARERA 566/2019/R/eel del 23 dicembre 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 27 dicembre 2019 e s.m.i. (Del. 566/2019/R/eel) che ha approvato il Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2020-2023 (TIQE). Delibera ARERA 568/2019/R/eel del 27 dicembre 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 27 dicembre 2019 e s.m.i. (Del. 568/2019/R/eel) che ha approvato il Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2020-2023 (TIT), il Testo integrato del servizio di misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2020-2023 (TIME) e il Testo Integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di Connessione per il periodo di regolazione 2020-2023 (TIC). Delibera ARERA 569/2019/R/gas del 27 dicembre 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 27 dicembre 2019 e s.m.i. (Del. 569/2019/R/gas), che ha approvato la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (RQDG). Delibera ARERA 570/2019/R/gas del 27 dicembre 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 27 dicembre 2019 e s.m.i. (Del. 570/2019/R/gas), che ha approvato la Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas (RTDG). Delibera ARERA 167/2020/R/gas del 19 maggio 2020, pubblicata sul sito ARERA in data 20 maggio 2020 e s.m.i. (Del. 167/2020/R/gas). Delibera ARERA 426/2020/R/com del 27 ottobre 2020, pubblicata sul sito ARERA in data 29 ottobre 2020 e s.m.i. (Del. 426/2020/R/com), che ha approvato il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (Codice di condotta commerciale). Delibera ARERA 491/2020/R/eel del 24 novembre 2020, pubblicata sul sito ARERA in data 25 novembre 2020 e s.m.i. (Del. 491/2020/R/eel) che ha approvato l'aggiornamento del Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza (TIV). Delibera ARERA 63/2021/R/com del 23 febbraio 2021 pubblicata sul sito ARERA in data 25 febbraio 2021 e s.m.i. (Del. 63/2021/R/com). Delibera ARERA 135/2021/R/eel del 30 marzo 2021, pubblicata sul sito ARERA in data 02 aprile 2021 e s.m.i. (Del. 135/2021/R/eel). Delibera ARERA 603/2021/R/com del 21 dicembre 2021, pubblicata sul sito ARERA in data 23 dicembre 2021 e s.m.i. (Del. 603/2021/R/com), che ha approvato le Disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio dei clienti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni (Disciplina della prescrizione). Delibera ARERA 250/2023/R/com del 06 giugno 2023, pubblicata sul sito ARERA in data 09 giugno 2023 che ha approvato le disposizioni in materia di oneri di recesso anticipato e le modifiche al Codice di Condotta Commerciale.

Nelle restanti parti del contratto, le fonti normative suddette sono citate in forma sintetica.

25.2 I seguenti termini riportati con la lettera maiuscola nelle presenti Condizioni Generali, nelle Condizioni Economiche e/o nel Modulo di Accettazione avranno il significato a ciascuno di essi di seguito attribuito:

Autolettura: rilevazione da parte del CLIENTE, con conseguente comunicazione a ISSIMA, della misura espressa dal totalizzatore numerico del Misuratore; **Autorità o ARERA:** Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481, G.U. n. 270 del 18 novembre 1995; **Bolletta:** documento redatto in conformità a quanto disposto dalla regolazione ARERA (Bolletta 2.0 - Allegato A alla Del. 501/2014/R/com e s.m.i.) non valido ai fini fiscali, avente la medesima data di emissione della fattura valida ai fini fiscali; **Bolletta demateria-**

lizzata: Bolletta recapitata dal Fornitore almeno come allegato email o scaricabile tramite link inviato per email o forme di messaging service previste dalla regolazione, che sarà attivo per un periodo non inferiore a 5 anni dall'invio del link stesso; **Bolletta di chiusura:** Bolletta emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale in essere tra Fornitore e CLIENTE finale; **Bolletta di periodo:** Bolletta, diversa da quella di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e CLIENTE; **Bonus sociale:** compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale per i clienti economicamente svantaggiati (GAS/EE) e per i clienti in gravi condizioni di salute che necessitano di apparecchiature elettromedicali alimentate da energia elettrica ai fini del mantenimento in vita (EE); **BT:** bassa tensione; **CLIENTE:** persona fisica o giuridica che utilizza il gas naturale e/o l'energia elettrica per gli usi previsti nel "Modulo di richiesta per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale"; **CLIENTE di piccole dimensioni:** CLIENTE di energia elettrica con tutti POD connessi in Bassa Tensione (BT) e CLIENTE di gas naturale con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc; **CLIENTE Domestico:** con riferimento all'energia elettrica, CLIENTE finale titolare di POD di cui all'art. 2.3 lettera a) del TIV; con riferimento al gas naturale, CLIENTE finale che utilizza il gas per alimentare applicazioni in locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare e locali annessi o pertinenti all'abitazione secondo quanto previsto dall'art. 2.3 lettera a) del TIVG; Codice del Consumo; il Decreto Legislativo n. 206/05; **Consumatore:** la persona fisica che stipula il Contratto per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo, nonché il CLIENTE condominio a uso domestico; **Contatore o Misuratore o Gruppo di misura:** apparecchio che consente la rilevazione dei consumi del CLIENTE. Nel mercato del gas naturale, il Misuratore è classificabile in (i) **Misuratore accessibile:** Misuratore per cui l'accesso al segnante del Misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica; (ii) **Misuratore non accessibile:** Misuratore per cui l'accesso al segnante del Misuratore è consentito solo in presenza del titolare del Punto di Riconsegna medesimo o di altra persona da questi incaricata; (iii) **Misuratore parzialmente accessibile:** Misuratore cui il Distributore può normalmente accedere in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il Misuratore è installato; **Data di attivazione della fornitura:** data a partire dalla quale la fornitura di gas naturale e/o di energia elettrica è in carico a ISSIMA; **Distributore o Distributore locale:** soggetto esercente il pubblico servizio di distribuzione e misura del gas naturale e/o dell'energia elettrica esercitato in concessione ai sensi, rispettivamente, dell'art. 14 D.Lgs. 164/00 e dell'art. 9 D.Lgs. 79/99; **Evoluzione Automatica:** evoluzione delle Condizioni Economiche di fornitura che comporta un aumento dei corrispettivi unitari determinati dal Fornitore, lo scadere o la riduzione di sconti, il passaggio da un prezzo fisso a un prezzo variabile o viceversa; **Fascia Oraria F1:** ore comprese tra le 08:00 e le 19:00 nei giorni dal lunedì al venerdì; **Fascia Oraria F2:** ore comprese tra le 07:00 e le 08:00 e tra le 19:00 e le 23:00 nei giorni dal lunedì al venerdì e le ore comprese tra le 07:00 e le 23:00 nei giorni di sabato; **Fascia Oraria F3:** ore comprese tra le 00:00 e le 07:00 e tra le 23:00 e le 24:00 nei giorni dal lunedì al sabato e tutte le ore della giornata nei giorni di domenica e festivi; **Fascia Oraria F0:** tutte le ore di tutti i giorni della settimana; **Indicatori sintetici di prezzo:** indicatori economici definiti da ARERA con riferimento ai soli servizi di vendita (spesa per la materia prima gas naturale/energia elettrica). Nel dettaglio: - "Costo fisso anno" inteso come sommatoria di tutti i corrispettivi espressi in euro/PDR/anno o in euro/POD/anno; "Costo per consumi" inteso come sommatoria di tutti i corrispettivi espressi

in euro/Smc o in euro/kWh; "Costo per potenza impegnata" inteso come sommatoria di tutti i corrispettivi espressi in euro/kW. Il valore unitario e le caratteristiche di tali parametri sono specificati nelle Schede sintetiche; **Mercato libero:** mercato in cui le condizioni economiche e/o contrattuali di fornitura del gas naturale e/o dell'energia elettrica sono concordate liberamente tra le parti; **Offerta a prezzo fisso:** offerta in relazione alla quale sono mantenuti costanti, o comunque sono noti, i corrispettivi dovuti dal CLIENTE al Fornitore nei primi 12 (dodici) mesi di fornitura con riferimento al prezzo di acquisto della materia prima gas naturale/energia elettrica; **Offerta a prezzo variabile:** offerta in relazione alla quale una o più componenti di prezzo riferite al costo di acquisto della materia prima gas naturale/energia elettrica subiscono variazioni per l'applicazione di un indice definito dal Fornitore. Sono incluse in queste offerte anche quelle che prevedono uno sconto rispetto al Servizio di tutela/Maggior tutela; **Parte:** il CLIENTE o IBERDROLA, a seconda dei casi; **Parti:** il CLIENTE ed IBERDROLA, congiuntamente intesi; **Punto di Prelievo o POD:** punto di fornitura di energia elettrica presso cui è installato il Contatore; **Punto di Riconsegna o PDR:** punto di confine tra l'impianto di Distribuzione gas e l'impianto del CLIENTE su cui è installato il Contatore gas; **PDR smart meter:** PDR dotato di Misuratore contraddistinto dai requisiti funzionali minimi definiti dall'ARERA e caratterizzati da tentativi di lettura mensili con dettaglio giornaliero; **Servizio di Maggior Tutela:** servizio di fornitura di energia elettrica a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'ARERA rivolto ai clienti domestici e alle microimprese con tutti i POD in BT e potenza contrattualmente impegnata fino a 15 kW; **Servizi di ultima istanza:** servizi di cui al Titolo II, sezione I, Titolo III e IV del TIV (EE) e Titolo IV, sezione I (FUI - Fornitore di Ultima Istanza) e II (FDD - Fornitore di Default Distribuzione) TIVG (GAS); **Switching:** sostituzione dell'utente del servizio di distribuzione di gas naturale e/o di dispacciamento di energia elettrica presso il POD e/o il PDR.

26. BONUS SOCIALE

(solo per clienti finali domestici)

26.1 Il Bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa di energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico ed è riconosciuto automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza la necessità di presentare apposita domanda. Il Bonus sociale 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. Il Bonus sociale elettrico per disagio fisico può essere richiesto al proprio Comune. Per maggiori informazioni visita il sito www.arera.it o chiama il n° verde 800.166.654.

27. CONTRATTI CONTESTATI

27.1 IBERDROLA aderisce alla procedura di ripristino in caso di contratti contestati di cui alla parte IV della Deliberazione ARERA 228/2017/R/com "Adozione del Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria - TIRV" disponibile sul sito www.arera.it.

Informazioni generali sulla protezione dei dati personali

PRIVACY

a) Titolare del trattamento

Il titolare del trattamento dei dati forniti dal CLIENTE con la sottoscrizione del presente contratto e nel corso del rapporto contrattuale è IBERDROLA CLIENTI ITALIA S.r.l. (di seguito "IBERDROLA"), 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 dati personali nell'ambito dei trattamenti svolti, conformemente alle prescrizioni del Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali (di seguito il "Regolamento" o il "GDPR") e del Decreto Legislativo n. 196/2003 ("Codice Privacy"), come novellato dal Decreto Legislativo n. 101/2018.

b) Responsabile della protezione dei dati personali (RPD o DPO)

IBERDROLA ha nominato un Responsabile della Protezione dei dati personali (di seguito "RPD" o "DPO") al quale il CLIENTE può rivolgersi in qualunque momento e per qualsiasi richiesta o domanda relativa al trattamento dei propri dati personali, inviando una email al seguente indirizzo: dpo@iberdrola.it.

c) Modalità di trattamento dei dati personali

Ai sensi della normativa applicabile al trattamento dei dati personali, per "trattamento dei dati personali" si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni effettuate relativamente ai dati personali (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la raccolta, la consultazione, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento, la modifica, l'estrazione, la comunicazione mediante trasmissione, etc.).

IBERDROLA tratterà i dati personali del CLIENTE, forniti con la sottoscrizione del presente contratto e nel corso del rapporto contrattuale, manualmente e/o con il supporto di mezzi informatici o telematici.

IBERDROLA potrà inoltre 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 contrattuale e dei contatti con il CLIENTE.

IBERDROLA potrà inoltre reperire informazioni ulteriori da fornitori autorizzati, per le esigenze connesse all'instaurazione e gestione del contratto.

Nel caso in cui, ai fini dell'esecuzione del presente contratto, risulti necessario che il CLIENTE fornisca - o il CLIENTE fornisca volontariamente - i dati di altri soggetti, distinti dal CLIENTE, quest'ultimo dovrà preventivamente informare tali soggetti circa il contenuto della presente informativa sul trattamento dei dati personali e ottenere il loro previo consenso al trattamento dei dati che li riguardano.

Il CLIENTE è responsabile della correttezza e veridicità dei dati personali forniti, e dovrà richiederne la modifica, ove necessario, affinché sia garantita la corretta fornitura del prodotto e/o servizio oggetto del presente contratto, nonché un'efficiente comunicazione.

d) Finalità e base giuridica del trattamento, natura obbligatoria o facoltativa del conferimento, conservazione dei dati personali

IBERDROLA tratterà i dati personali del CLIENTE per il raggiungimento di specifiche finalità ed a condizione che sussista una valida base giuridica

prevista dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali.

In particolare, i dati personali del CLIENTE saranno trattati per il raggiungimento delle seguenti finalità:

i) l'instaurazione, l'esecuzione e la gestione del rapporto contrattuale tra il CLIENTE ed IBERDROLA.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, rientrano nella predetta finalità i trattamenti dei dati personali del CLIENTE effettuati per:

- l'erogazione dei prodotti e/o dei servizi richiesti dal CLIENTE con il contratto;
- la gestione del rapporto contrattuale costituito con il CLIENTE (a titolo esemplificativo e non esaustivo: fatturazione, pagamenti, reclami, cessazione del contratto, gestione di eventuali contenziosi e recupero crediti, etc.);
- la fornitura dell'attività di Servizio Clienti;
- la valutazione della qualità dei prodotti e/o dei servizi forniti al CLIENTE mediante attività di verifica della *customer satisfaction*.

I dati personali del CLIENTE potranno essere, inoltre, trattati all'interno di social network (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, Facebook e Twitter) al fine di fornire risposte e/o chiarimenti a richieste specifiche del CLIENTE. IBERDROLA informa il CLIENTE che, nell'ambito di tale trattamento, i suoi dati personali saranno trattati dai detti social network, i cui server potrebbero essere ubicati anche al di fuori dell'Unione Europea. A tal riguardo, si rimanda alla sezione "f) Trasferimento dei dati personali ad un paese non facente parte dell'Unione Europea".

La **base giuridica** del trattamento dei dati personali effettuato per la predetta finalità è l'esecuzione di un contratto di cui il CLIENTE è parte, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. b), del Regolamento.

Il **conferimento** dei dati personali per la predetta finalità è **necessario** e, in mancanza di detto conferimento, non sarà possibile stipulare o eseguire correttamente il contratto con il CLIENTE.

I dati personali trattati per la citata finalità saranno conservati per un periodo di tempo necessario a gestire il rapporto contrattuale con il CLIENTE e per adempiere agli obblighi di legge (ad esempio, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 2220 c.c. in materia di conservazione delle scritture contabili, che fissa un termine minimo di 10 anni dalla data dell'ultima registrazione), salvo che sorga l'esigenza di una ulteriore conservazione per consentire ad IBERDROLA la difesa dei propri diritti;

ii) la verifica, anche preliminare rispetto all'attivazione del rapporto contrattuale, di specifiche caratteristiche del CLIENTE quali l'affidabilità creditizia, e l'esecuzione di verifiche contro il rischio di credito ed eventuali furti di identità.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, rientrano nella predetta finalità i trattamenti effettuati per:

- accertare la solvibilità ed affidabilità economica del CLIENTE attraverso attività di credit check, tramite il reperimento di informazioni ulteriori da fornitori autorizzati, per le esigenze connesse all'instaurazione e gestione del contratto, fermo restando che IBERDROLA offrirà sempre al CLIENTE la possibilità di esporre le argomentazioni che ritiene più opportune per la difesa dei propri diritti ed interessi;
- consultare il registro del Sistema Centralizzato Informativo Prevenzione Amministrativa Furto di Identità (SCIPAFI), quando il CLIENTE richiede di aderire ai servizi tramite la dilazione o il differimento di pagamento;
- consultare i Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC), come precisato nella successiva sezione "Informativa sulla consultazione dei Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC)".

La **base giuridica** del trattamento dei dati personali effettuato per la predetta finalità è il legittimo

interesse di IBERDROLA di verificare l'identità e/o il grado di affidabilità del CLIENTE, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. f) del Regolamento. A tal proposito, IBERDROLA ha effettuato apposite valutazioni circa la prevalenza, nel caso di specie, del proprio legittimo interesse rispetto agli interessi, ai diritti ed alle libertà fondamentali del CLIENTE.

Il **conferimento** dei dati personali per la predetta finalità è **necessario** e, in mancanza di detto conferimento, non sarà possibile stipulare correttamente il contratto con il CLIENTE.

I dati personali trattati per la citata finalità saranno conservati per il periodo di tempo necessario al raggiungimento di detta finalità, nonché per il tempo necessario ad adempiere agli obblighi di legge, salvo che sorga l'esigenza di una ulteriore conservazione per consentire ad IBERDROLA la difesa dei propri diritti;

iii) l'adempimento di obblighi di legge, di regolamento e, comunque, di disposizioni di Autorità competenti.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, rientrano nella predetta finalità i trattamenti dei dati personali del CLIENTE effettuati per:

- l'adempimento di obblighi contabili e fiscali;
- l'adempimento di provvedimenti dell'Autorità giudiziaria diretti alla prevenzione e repressione dei reati;
- l'adempimento di disposizioni e provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e dei provvedimenti applicabili all'erogazione dei prodotti e/o dei servizi richiesti dal CLIENTE; l'adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali [ad esempio, rientrano all'interno di tale finalità l'addebito del canone RAI all'interno della Bolletta dell'energia elettrica e la consultazione del Sistema Informativo Integrato (SII) istituito ai sensi della legge 129/2010, [cfr. www.acquirenteunico.it](http://www.acquirenteunico.it)].

La base giuridica del trattamento dei dati personali effettuato per la predetta finalità è l'adempimento ad obblighi legali cui è soggetta IBERDROLA, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. c), del Regolamento.

Il conferimento dei dati personali per la predetta finalità è necessario e, in mancanza di detto conferimento, non sarà possibile stipulare o eseguire correttamente il contratto con il CLIENTE.

I dati personali trattati per la citata finalità saranno conservati nei limiti previsti dalla legge e/o dalla normativa e/o dal provvedimento di cui è di volta in volta richiesto l'adempimento e fino a quando persista la necessità del trattamento per adempiere a detti obblighi legali;

iv) promozione e/o vendita diretta di prodotti e/o servizi di IBERDROLA analoghi a quelli oggetto del presente contratto mediante invio di messaggi di posta elettronica (c.d. "soft spam").

IBERDROLA potrà utilizzare, a fini della promozione e/o della vendita di prodotti e/o servizi analoghi a quelli acquistati precedentemente dal CLIENTE e senza il consenso di quest'ultimo, l'indirizzo di posta elettronica fornito dal CLIENTE al momento della sottoscrizione del presente contratto, salva l'opposizione del CLIENTE a tale trattamento.

La base giuridica del trattamento dei dati personali effettuato per la predetta finalità è il legittimo interesse di IBERDROLA a fornire al CLIENTE prodotti e/o servizi analoghi a quelli dal CLIENTE stesso già acquistati, ai sensi dell'art. 130, comma 4, del D.Lgs. 196/2003 (come novellato dal D.Lgs. 101/2018) (di seguito il "Codice Privacy") e delle "Linee guida in materia di attività promozionale e contrasto allo spam - 4 luglio 2013 [2542348]" emessa dal Garante per la Protezione dei Dati Personali italiano in materia di c.d. soft spam, che escludono la necessità del previo ottenimento del consenso del CLIENTE al trattamento dei dati personali per tale specifica finalità.

Il CLIENTE potrà opporsi in qualunque momento ed in maniera agevole e gratuita al trattamento dei propri dati personali per la predetta finalità inviando un'email all'indirizzo protezionedati.commerciale@iberdrola.it, oppure mediante comunicazione scritta trasmessa ad Iberdrola Clienti Italia S.r.l., Piazzale dell'Industria n. 40, 00144 - Roma, avendo sempre cura di indicare la propria volontà di esercitare il diritto di opposizione al c.d. "soft spam".

Resta inteso che ogni comunicazione inviata al CLIENTE per tale finalità prevedrà la possibilità per il CLIENTE stesso di opporsi al trattamento dei propri dati personali per finalità di "soft spam" mediante semplice click sul relativo link per l'esercizio del diritto di opposizione che sarà presente nella citata comunicazione.

Il **conferimento** dei dati personali per la predetta finalità è **facoltativo** ma, in mancanza di detto conferimento, non sarà possibile per IBERDROLA inviare al CLIENTE comunicazioni email su prodotti e/o servizi analoghi a quelli precedentemente acquistati.

I dati personali trattati per la citata finalità saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale con il CLIENTE o, comunque, sino all'esercizio del diritto di opposizione a detto trattamento da parte del CLIENTE (ove esercitato precedentemente al termine del contratto con IBERDROLA);

v) lo svolgimento di analisi statistiche e indagini di mercato su dati aggregati.

La base giuridica del trattamento dei dati personali per la predetta finalità è l'interesse legittimo di IBERDROLA ad effettuare analisi statistiche ed indagini di mercato, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. f) del Regolamento. A tal proposito, IBERDROLA ha effettuato apposite valutazioni circa la prevalenza, nel caso di specie, del proprio legittimo interesse rispetto agli interessi, ai diritti ed alle libertà fondamentali del CLIENTE.

Il **conferimento** dei dati personali per la predetta finalità è **facoltativo**, ed il mancato conferimento dei dati personali per tale finalità non comporta l'impossibilità per il CLIENTE di sottoscrivere il contratto, né per IBERDROLA di eseguirlo. Tale mancato conferimento comporta l'impossibilità per IBERDROLA di svolgere analisi statistiche ed indagini di mercato.

I dati personali trattati per la citata finalità saranno conservati per il tempo necessario al raggiungimento di detta finalità, decorso il quale saranno cancellati oppure anonimizzati

vi) invio di comunicazioni di carattere promozionale, pubblicitario o commerciale ed offerta di prodotti e/o servizi da parte di IBERDROLA (c.d. marketing diretto), anche dopo la cessazione del contratto.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, rientrano nella predetta finalità i trattamenti dei dati personali del CLIENTE effettuati per l'invio al CLIENTE stesso di comunicazioni - mediante sistemi automatizzati quali e-mail, fax, sms o MMS e non automatizzati (quali, ad esempio, telefonata tramite operatore), ovvero mediante modalità tradizionali (posta cartacea) - di carattere promozionale, pubblicitario o commerciale e di offerta al CLIENTE di prodotti e/o servizi da parte di IBERDROLA (c.d. marketing diretto).

La **base giuridica** del trattamento dei dati personali effettuato per la predetta finalità è il consenso libero, specifico, informato, revocabile e modificabile in ogni momento, fornito dal CLIENTE al momento della sottoscrizione del contratto o successivamente, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. a), del Regolamento.

Il **conferimento** dei dati personali per la predetta finalità è **facoltativo**, ed il mancato conferimen-

to dei dati personali per tale finalità - come anche il mancato conferimento del consenso - non comporta l'impossibilità per il CLIENTE di sottoscrivere il contratto, né per IBERDROLA di eseguirlo. Il mancato conferimento dei dati per tale finalità, o il mancato conferimento del consenso, comportano l'impossibilità per IBERDROLA di procedere con l'invio di comunicazioni di carattere promozionale, pubblicitario o commerciale e con l'offerta di prodotti e/o servizi di IBERDROLA (c.d. marketing diretto) mediante sistemi automatizzati quali email, fax, sms o MMS, ovvero mediante modalità tradizionali (posta cartacea).

I dati personali del CLIENTE saranno trattati per la citata finalità,

IBERDROLA precisa che la revoca del consenso prestato da parte del CLIENTE può essere esercitata anche con riferimento a singole modalità di invio delle comunicazioni (ad esempio: revoca del consenso all'invio delle comunicazioni a mezzo SMS o a mezzo telefonata con operatore);

vii) lo svolgimento di attività di profilazione, da parte di IBERDROLA, consistenti nell'individuazione di preferenze, gusti, abitudini, necessità e scelte di consumo del CLIENTE, al fine di definire il profilo del CLIENTE stesso e soddisfare al meglio le sue esigenze mediante proposizione di offerte personalizzate.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, rientrano nella predetta finalità i trattamenti dei dati personali del CLIENTE effettuati per attività di analisi, automatizzate e/o manuali, volte a rilevare preferenze, gusti, abitudini, necessità e scelte di consumo del CLIENTE, al fine di definire il suo profilo e soddisfare al meglio le sue esigenze, migliorare i servizi allo stesso offerti da IBERDROLA e proporre offerte commerciali di IBERDROLA personalizzate (in quest'ultimo caso, a condizione che il CLIENTE abbia acconsentito a ricevere comunicazioni di carattere promozionale, pubblicitario o commerciale ed offerta di prodotti e/o servizi da parte di IBERDROLA ai sensi del precedente punto vi)).

IBERDROLA precisa che detto trattamento potrà essere effettuato eventualmente anche sulla base di dati forniti da terzi, a condizione che per la comunicazione di detti dati ad IBERDROLA sia stato precedentemente prestato il consenso da parte del CLIENTE.

La **base giuridica** del trattamento dei dati personali effettuato per la predetta finalità è il consenso libero, specifico, informato, revocabile e modificabile in ogni momento, fornito dal CLIENTE al momento della sottoscrizione del contratto o successivamente, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. a), del Regolamento.

Il **conferimento** dei dati personali per la predetta finalità è **facoltativo**, ed il mancato conferimento dei dati personali - come anche il mancato conferimento del consenso - non comporta l'impossibilità per il CLIENTE di sottoscrivere il contratto, né per IBERDROLA di eseguirlo. Il mancato conferimento dei dati per tale finalità, o il mancato conferimento del consenso, comportano l'impossibilità per IBERDROLA di procedere con il trattamento di profilazione, e dunque con l'individuazione di preferenze, gusti, abitudini, necessità e scelte di consumo del CLIENTE, al fine di definire il profilo del CLIENTE stesso e soddisfare al meglio le sue esigenze mediante proposizione di offerte personalizzate di IBERDROLA (in quest'ultimo caso, a condizione che il CLIENTE abbia anche acconsentito a ricevere comunicazioni di carattere promozionale, pubblicitario o commerciale ed offerta di prodotti e/o servizi da parte di IBERDROLA ai sensi del precedente punto vi)).

I dati personali del CLIENTE saranno trattati per la citata finalità, nei limiti dei tempi di conservazione stabiliti, fino a revoca del consenso da parte del CLIENTE.

Resta inteso che IBERDROLA consentirà sempre al CLIENTE di ottenere l'intervento umano,

di esprimere la propria opinione e di contestare eventuali decisioni automatizzate.

e) Destinatarie o categorie di soggetti terzi destinatari dei dati personali del CLIENTE

I dati personali del CLIENTE potranno essere resi conoscibili a soggetti **incaricati e/o responsabili (anche esterni) del trattamento dei dati personali**, in relazione alle competenze e funzioni di ciascuno di essi, al fine di soddisfare le predette finalità o per adempiere a specifici obblighi normativi e/o contrattuali. A titolo esemplificativo e non esaustivo, i dati personali del CLIENTE potrebbero essere conoscibili a:

- il Distributore, con la precisazione che gli stessi saranno contenuti, sotto la responsabilità di quest'ultima, in un file accessibile ai soggetti di volta in volta legittimati ai sensi della normativa vigente;
- a società, consulenti o professionisti eventualmente incaricati dell'installazione, della manutenzione, dell'aggiornamento e, in generale, della gestione degli hardware e software di IBERDROLA o di cui IBERDROLA si serve per l'erogazione dei propri prodotti e/o servizi;
- a società o provider Internet incaricati dell'invio di documentazione e/o materiale informativo;
- a società incaricate dell'elaborazione e/o dell'invio di materiale pubblicitario ed informativo per conto di IBERDROLA;
- a società, consulenti o professionisti che assistono IBERDROLA nell'adempimento a specifici obblighi di legge e/o contrattuali o per il recupero del credito nei confronti del CLIENTE;
- ad altre società appartenenti al Gruppo IBERDROLA, aventi sedi in Italia o all'estero, all'interno dell'Unione Europea.

A tal riguardo, IBERDROLA precisa che i soggetti incaricati a cui saranno resi conoscibili i dati personali del CLIENTE li tratteranno in forza di specifica nomina o incarico, e che le persone giuridiche terze a cui saranno resi disponibili i dati personali del CLIENTE li tratteranno in qualità di responsabili esterni del trattamento dei dati personali per conto di IBERDROLA, secondo appositi atti di nomina. Un elenco nominativo e aggiornato dei soggetti nominati quali responsabili del trattamento è disponibile presso la sede di IBERDROLA ed a richiesta.

f) Trasferimento dei dati personali ad un paese non facente parte dell'Unione Europea

I dati personali del CLIENTE potranno essere ceduti o comunicati ad altre società stabilite in paesi terzi al di fuori dell'Unione Europea. A tale riguardo, si informa che il CLIENTE e IBERDROLA possono comunicare tra di loro attraverso i profili sui social network i cui server potrebbero essere ubicati fuori della UE. In questi casi i dati saranno trattati secondo le garanzie previste nel art.44 del GDPR le quali saranno comunicate direttamente dal social network o secondo consenso inequivoco fornito direttamente a Iberdrola.

g) I diritti del CLIENTE con riguardo ai suoi dati personali

La normativa in materia di trattamento dei dati personali riconosce al CLIENTE la facoltà di esercitare i seguenti diritti:

- i) il diritto di accedere ai propri dati personali;
- ii) il diritto di ottenere la rettifica o l'integrazione dei propri dati personali;
- iii) il diritto di ottenere la cancellazione dei propri dati personali, secondo quanto previsto dall'art. 17 del Regolamento (a meno che il trattamento dei dati personali del CLIENTE sia necessario per a. l'esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione; b. l'adempimento di un obbligo giuridico che richieda il trattamento previsto dal diritto dell'Unione Europea o italiano o per l'esecuzione di un compito svolto nel pub-

blico interesse oppure nell'esercizio di pubblici poteri di cui è investita IBERDROLA; c. motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica; d. finalità di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici conformemente all'articolo 89, paragrafo 1, del Regolamento, nella misura in cui il diritto di cancellazione rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento degli obiettivi di tale trattamento; e. l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria da parte di IBERDROLA);

- iv) il diritto di ottenere la limitazione del trattamento dei propri dati personali, nei limiti di quanto previsto all'art. 18 del Regolamento;
- v) il diritto alla portabilità dei propri dati personali, e dunque il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali che lo riguardano forniti ad IBERDROLA e ha il diritto di trasmettere tali dati personali ad un altro titolare del trattamento, alle condizioni di cui all'art. 20 del Regolamento;
- vi) il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettere e) (esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri) o f) (legittimo interesse di IBERDROLA), compresa la profilazione, sulla base di tali disposizioni. IBERDROLA si asterrà quindi dal trattare ulteriormente i dati personali del CLIENTE, salvo che IBERDROLA dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà del CLIENTE, oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria. Qualora i dati personali del CLIENTE siano trattati da IBERDROLA per finalità di marketing diretto, il CLIENTE ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che lo riguardano effettuato per tali finalità, compresa la profilazione nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto. Qualora il CLIENTE si opponga al trattamento per finalità di marketing diretto, i dati personali non saranno quindi più oggetto di trattamento da parte di IBERDROLA per tali finalità. Resta inteso che qualora i dati personali del CLIENTE siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, a norma dell'articolo 89, paragrafo 1, del Regolamento, il CLIENTE, per motivi connessi alla sua situazione particolare, ha il diritto di opporsi al trattamento di dati personali che lo riguarda, salvo se il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico;
- vii) il diritto di revocare ciascuno dei consensi prestati in qualsiasi momento, senza che ciò pregiudichi la liceità del trattamento effettuato sulla base di detto consenso precedentemente alla revoca;
- viii) il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it) o all'autorità giudiziaria ordinaria.
- ix) Tutti i diritti indicati potranno essere esercitati rivolgendosi ad IBERDROLA mediante invio di messaggio di posta elettronica all'indirizzo protezionedati.commerciale@iberdrola.it, oppure a mezzo posta indirizzata ad Iberdrola Clienti Italia S.r.l., Piazzale dell'Industria n. 40 - 00144 Roma, indicando i propri dati identificativi, l'indirizzo postale o email, le motivazioni della richiesta e docu-

mentazione a supporto, incluso il documento di identità.

- x) Resta inteso che, ai fini dell'esercizio del diritto di revocare i consensi prestati e/ di opposizione al trattamento dei propri dati personali, al CLIENTE non è richiesto di fornire alcuna documentazione a supporto, fatta salva apposita richiesta scritta in tal senso da parte di IBERDROLA nel caso in cui risulti impossibile identificare il CLIENTE al momento in cui esercita detti diritti.

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.

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.

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), 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 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 potranno essere utilizzati nel processo decisionale automatizzato di una richiesta nel caso in cui tale decisione sia necessaria per la conclusione o l'esecuzione del contratto con IBERDROLA. Inoltre che per ogni occorrenza può essere contattato il nostro Data Protection Officer al seguente recapito: dpo@iberdrola.it

Trattamento effettuato dal Gestore dei SIC. Al fine di meglio valutare il rischio di credito, nonché l'affidabilità e puntualità nei pagamenti, nonché comuniciamo alcuni dati (dati anagrafici, anche della persona eventualmente coobbligata, tipo-

logia 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, e in particolare saranno 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, L'informativa completa e aggiornata, e le informazioni sui responsabili, sono disponibili sul sito 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, 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: dpoitaly@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, 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).

Tempi di conservazione dei dati nei SIC. I. 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 aggiorna-

mento 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 criptaggio 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.

Livelli di qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e gas

IBERDROLA è tenuta a rispettare i livelli specifici e generali di qualità previsti dal TIQV e di seguito dettagliati.

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas validi a partire dall'anno 2022:

- tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti: 30 giorni solari (nel 2022 IBERDROLA ha conseguito il seguente tempo effettivo medio di risposta: CLIENTI BT domestici 9,8 giorni; CLIENTI BT altri usi 11,79 giorni solari; CLIENTI gas domestici 11,9 giorni solari; CLIENTI gas altri usi 12,84 giorni solari);
- tempo massimo di rettifica di Bolletta già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione: 90 giorni solari per le bollette emesse con frequenza quadrimestrale e 60 giorni solari per le bollette emesse con frequenza inferiore (nel 2022 IBERDROLA ha conseguito il seguente tempo effettivo medio di risposta: CLIENTI BT domestici 9,44 giorni solari; CLIENTI BT altri usi 11,30 giorni solari; CLIENTI gas domestici 10,29 giorni solari; CLIENTI gas altri usi 11,30 giorni solari);
- tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione e restituzione degli importi dovuti: 20 giorni solari (nel 2022 IBERDROLA ha conseguito il seguente tempo effettivo medio di risposta: CLIENTI BT domestici 22,99 giorni solari; CLIENTI BT altri usi 6,1 giorni solari; CLIENTI gas domestici 10 giorni solari; CLIENTI gas altri usi 26,5 giorni solari).

Indennizzi automatici: in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale sopra riportati, IBERDROLA corrisponderà al CLIENTE, in base alle modalità previste dal quadro normativo vigente, un indennizzo automatico pari a:

- 25 € (indennizzo automatico base) se la prestazione è eseguita oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard;
- 50 € se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard;
- 75 € se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.

Le casistiche di esclusione dell'indennizzo automatico sono riportate nelle **Condizioni Generali** alla voce "Indennizzi".

Livello generale di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas:

- percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari: 95% (nel 2022 IBERDROLA ha conseguito il seguente tempo effettivo medio di risposta: CLIENTI BT domestici 5,93 giorni solari; CLIENTI BT altri usi 8,29 giorni solari; CLIENTI gas domestici 6,45 giorni solari; CLIENTI gas altri usi 6,35 giorni solari);
- Secondo l'art. 37 del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno, IBERDROLA renderà disponibili al CLIENTE, sul proprio sito internet, le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità raggiunti.

COMPOSIZIONE DEL MIX MEDIO NAZIONALE DEI COMBUSTIBILI

Come previsto dal decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 luglio 2009, riportiamo di seguito le informazioni relative alla composizione:

- del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2021 e nel 2022, come pubblicato dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE) nel mese di Agosto 2023;
- del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Iberdrola Clienti Italia nel 2021 e 2022, come determinato dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE).

	Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico nei due anni precedenti		Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Iberdrola Clienti Italia Srl nei due anni precedenti	
	Anno 2021 ¹	Anno 2022 ²	Anno 2021 ¹	Anno 2022 ²
Fonti primarie utilizzate	%	%	%	%
Fonti rinnovabili	42,8	36,84	52,58	55,23
Carbone	5,03	9,43	6,76	8,63
Gas Naturale	48,01	46,92	33,75	30,32
Prodotti petroliferi	0,89	2,01	0,73	1,32
Nucleare	0	0	3,66	1,35
Altre fonti	3,27	4,8	2,52	3,14

MODULO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

ai sensi dell'art.49, comma 1, lett. h del D. Lgs. n. 206 del 2005 come successivamente modificato ed integrato ai sensi del D. Lgs. n. 21 del 2014.

Da compilare solo se il CLIENTE desidera esercitare il diritto di ripensamento. Il modulo compilato potrà essere trasmesso via fax al numero 800 73 60 70 o, in alternativa, spedito per posta elettronica all'indirizzo email ripensamentoclienti@iberdrola.it dentro 14 giorni successivi alla data di sottoscrizione del contratto.

Destinatario: Iberdrola Clienti Italia S.r.l.

Con la presente si notifica l'esercizio del diritto di ripensamento e la volontà di recedere dal contratto di:

Somministrazione di gas naturale Somministrazione di energia elettrica Smart Assistant TuttoFare Luce TuttoFare Gas

Tuttofare Plus Luce Tuttofare Plus Gas Tuttofare Pro Luce Tuttofare Pro Gas Tuttofare Pro Plus Luce Tuttofare Pro Plus Gas

Concluso il: ____/____/____

Codice POD (14 cifre - *inizia con IT*):

Codice PDR (14 cifre):

Via/Piazza e numero civico fornitura: Comune fornitura: CAP fornitura:

Nome e cognome del cliente o denominazione condominio:

Codice fiscale / partita IVA:

Codice a Barre riportato sul Contratto:

Luogo Data ____/____/____ Firma del Cliente o del Rappresentante Delegato:

1. Dato consuntivo
2. Dato pre-consuntivo