



IBERDROLA

INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI – CONTRATTO A CONDIZIONI DI MERCATO LIBERO

1) DATI DEL VENDITORE

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

2) INFORMAZIONI SUGLI EFFETTI DEL PASSAGGIO AL MERCATO LIBERO

Il cliente che attualmente usufruisce del servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas aderendo all'offerta riportata nell'Allegato Condizioni Economiche sceglierà di passare al mercato libero. Entrando nel mercato libero si può scegliere liberamente da quale fornitore comprare il gas naturale o l'energia elettrica, e le condizioni economiche e contrattuali di fornitura sono liberamente concordate tra le parti. Si potrà in ogni caso decidere di tornare al servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas. In particolare, per la fornitura di gas potrà richiedere le condizioni di tutela regolate dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (di seguito "ARERA") direttamente ad Iberdrola. Per rientrare in Maggior Tutela, il cliente può invece contattare il fornitore che esercisce il servizio nella zona di ubicazione del punto di fornitura. Si informa inoltre che tra le proprie offerte commerciali sono comprese un'offerta PLACET a prezzo fisso e un'offerta PLACET a prezzo variabile. Si tratta di offerte di mercato libero che prevedono condizioni contrattuali standard e una struttura di prezzo definita dall'Autorità, sottoscrivibili da clienti titolari di punti alimentari in Bassa Tensione e/o clienti titolari di punti di fornitura di gas naturale con consumi inferiori a 200.000 smc/anno. La presente documentazione contrattuale consegnata al cliente include le Condizioni Generali valide per le offerte di libero mercato ad esclusione dell'offerta PLACET, la Scheda Sintetica, le Condizioni Economiche Contrattuali e, ove applicabile, la Scheda di confrontabilità così come previsto dal Codice di Condotta Commerciale dell'ARERA.

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

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

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

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

4) MODALITÀ DI CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E DIRITTO DI RIPENSAMENTO

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

5) AVVIO DELLA FORNITURA ED ESECUZIONE ANTICIPATA

L'attivazione della fornitura avverrà normalmente entro le tempistiche indicate nel paragrafo 4.1 delle **Condizioni**

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

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

Qualora effettui tale richiesta, il cliente finale domestico potrà comunque esercitare successivamente il diritto di ripensamento. In tali casi, se la fornitura non è stata attivata, il cliente sarà tenuto a pagare a Iberdrola Clienti Italia S.r.l. un corrispettivo non superiore a quanto previsto dall'ARERA, oltre ad eventuali costi sostenuti nei confronti della società di distribuzione. Qualora, invece, la fornitura fosse già stata attivata, sarà tenuto a pagare i corrispettivi previsti dal contratto fino al momento della cessazione. Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, se la fornitura non era stata già attivata da Iberdrola Clienti Italia S.r.l. verrà erogata in alternativa:

- dall'attuale fornitore se il contratto non è stato cessato;
- dai soggetti che erogano il servizio di maggior tutela per l'energia elettrica o il servizio di fornitura di ultima istanza per il gas, per il tempo necessario a permettere al cliente un nuovo cambio fornitore.

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

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

6) DURATA E RECESSO

Il contratto è a tempo indeterminato.

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

7) CONDIZIONI ECONOMICHE

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

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

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

8) GARANZIE RICHIESTE

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

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

9) MODALITÀ DI UTILIZZO DEI DATI DI LETTURA

La fatturazione dei corrispettivi avverrà prioritariamente sulla base dei dati di consumo rilevati dalla società di distribuzione o dal cliente mediante autolettura effettuata secondo le modalità e le tempistiche indicate in bolletta. L'autolettura sarà considerata valida ai fini della fatturazione salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal cliente e salvo il caso di mancata validazione da parte della società di distribuzione. In relazione alla fornitura di gas naturale, la società di distribuzione informerà il cliente circa l'eventuale tentativo di lettura non andato a buon fine. In mancanza di dati di consumo rilevati dalla società di distribuzione o in mancanza di autolettura effettuata dal cliente, la fatturazione avverrà sulla base dei consumi stimati comunicati dalla società di distribuzione o determinati da Iberdrola, secondo le modalità riportate nell'art 10 delle **Condizioni Generali**.

10) MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO

Le bollette verranno emesse secondo la periodicità prevista nelle **Condizioni Generali**. Se al momento dell'emissione della bolletta, non fossero disponibili i dati di lettura rilevati dalla società di distribuzione o dal cliente tramite autolettura, si procederà alla fatturazione in acconto, salvo conguaglio: per l'elettrico, utilizzando il criterio delle ore d'uso (potenza impegnata per giorni lavorativi mensili) o il dato medio mensile del consumo annuo comunicato dalla società di distribuzione; per il gas, con valori stimati in base al consumo dell'ultimo anno termico e ai profili previsti annualmente dall'ARERA. Per i nuovi clienti che non possiedono uno storico di consumi reali di almeno un anno, la stima viene effettuata utilizzando il consumo presunto eventualmente concordato in sede contrattuale. I pagamenti dovranno avvenire entro i termini di scadenza indicati in bolletta e comunque entro un termine non inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della stessa. Le bollette possono essere pagate mediante bollettino postale o, bonifico o, se scelto dal cliente con la sottoscrizione del relativo mandato, mediante addebito in conto. Ulteriori modalità di pagamento saranno pubblicizzate in bolletta.

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

11) GESTIONE DEI RECLAMI E DIRITTI DEI CONSUMATORI

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

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

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

Iberdrola Clienti Italia S.r.l., inoltre, aderisce alla procedura ripresentativa volontaria di cui alla Parte IV della delibera dall'ARERA n.228/2017/R/com disponibile sul sito www.arera.it.

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

12) LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

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



IBERDROLA

FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA IN BASSA TENSIONE E/O GAS NATURALE PER USI DOMESTICI E NON DOMESTICI - MERCATO LIBERO. CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO.

1. OGGETTO

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito, le "CONDIZIONI GENERALI") disciplinano il rapporto di fornitura di energia elettrica per uso domestico e altri usi alimentati in Bassa Tensione e/o di gas naturale per uso domestico e altri usi con consumo annuo inferiore a 200.000 Smc, 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, e il CLIENTE in relazione rispettivamente presso il punto di prelievo (di seguito "Punto di Prelievo") di energia elettrica ed il punto di riconsegna (si seguita "Punto di Riconsegna") di gas naturale indicati dal CLIENTE nel modulo di Accettazione firmato dal Cliente (di seguito "Modulo di Accettazione") che, unitamente alle presenti Condizioni Generali nonché agli allegati alla Proposta e le condizioni economiche contrattuali (le "Condizioni Economiche Contrattuali") integrano e costituiscono il Contratto di fornitura (di seguito "Contratto"). Di seguito, IBERDROLA e il CLIENTE sono denominati singolarmente "PARTE" e congiuntamente "PARTI".

1.2 I riferimenti regolatori citati nelle presenti CONDIZIONI GENERALI sono da intendersi validi esclusivamente agli ambiti di applicazione menzionati in ciascuna delibera.

2. PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

2.1 Qualora il CLIENTE sia parte di un Contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale in essere in relazione al medesimo punto di Prelievo e/o di Riconsegna, mediante la sottoscrizione del presente Contratto, il CLIENTE dichiara di voler recedere dal relativo Contratto di somministrazione attualmente in essere e conferisce a IBERDROLA mandato con rappresentanza, a titolo gratuito, perché proceda in suo nome e per suo conto a sottoscrivere la comunicazione di recesso dal precedente fornitore, ove il mercato di provenienza lo richieda.

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 l'accettazione del Modulo di Accettazione da parte del CLIENTE, che potrà pervenire anche attraverso ogni forma di comunicazione a distanza, nonché all'esito della accettazione del CLIENTE tramite procedura via 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, il CLIENTE che sia un cliente finale domestico ha facoltà di esercitare il diritto di ripensamento dalla sottoscrizione del 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 dal precedente fornitore o dal fornitore di maggior tutela, nel caso non fossero state avviate da IBERDROLA le attività cui il CLIENTE ha ripensato, o da IBERDROLA per il tempo necessario per un nuovo cambio di fornitore o per la chiusura del punto di fornitura.

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 risultasse 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) La mancata congruenza 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 IBERDROLA si avvarrà della facoltà di esercizio della revoca dell'attivazione anche ai sensi della Deliberazione ARERA 258/2015/R/com (c.d. Testo Integrato Morosità Elettrica - "TIMOE") e ss.mm.ii. e della Deliberazione ARERA 21 luglio 2011 - ARG/gas 99/11 e ss.mm.ii. (c.d. "Testo Integrato Morosità Gas" - "TIMG") per le forniture di Gas naturale; a tal fine il SII (Sistema Informativo Integrato) e/o il Distributore Locale, comunicheranno a IBERDROLA le seguenti informazioni, la cui verifica può comportare, a insindacabile giudizio di IBERDROLA, la revoca dell'attivazione della/e fornitura/e:

- 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 di eventuali richieste di attivazione oltre a quella in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la richiesta di attivazione presentata da IBERDROLA;
- e) l'accessibilità o meno del Punto di Prelievo e/o del Punto di Riconsegna;
- f) sia eventualmente in corso una richiesta di indennizzo da parte di un precedente fornitore così come definito dal sistema indennitario (CMOR);
- 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.

In caso di effettivo esercizio della facoltà di revoca, IBERDROLA non darà esecuzione al presente Contratto.

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

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

(articolato 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 prima che sia decorso il termine per il ripensamento, le attività necessarie a dare corso alle richieste volte ad ottenere l'esecuzione del Contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento;
- b) nel caso di richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il 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 della Società di Distribuzione e ii) i corrispettivi secondo le condizioni economiche 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 il ripensamento non comporterà l'avvio della fornitura nel periodo previsto per il 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 esercente la vendita 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 punto 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 punto 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 richiedere la disattivazione all'attuale esercente la vendita, 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 delle forniture decorre dalla prima data utile, presuntivamente entro il primo giorno del secondo mese successivo a quello di conclusione del contratto ed è in ogni caso subordinata al buon esito della procedura di cambio fornitore ("Switching"), sempreché l'attivazione sia compatibile con l'efficacia dei contratti di trasporto, trasmissione, dispacciamento e modalità di consegna di cui ai successivi art. 6 e 7 e con l'efficacia dei recessi nei confronti dei precedenti fornitori. Tale previsione si applica anche in caso di altra data o durata eventualmente indicate nelle Condizioni Economiche Contrattuali, che si intende riferita esclusivamente al periodo di validità delle Condizioni Economiche Contrattuali. Ad ogni modo, la data effettiva di attivazione della fornitura verrà comunicata al cliente da IBERDROLA con apposita comunicazione cartacea o digitale.

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 nella Proposta 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 dalla Società di Distribuzione.

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 la Società di Distribuzione 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 dalla Società di Distribuzione eventualmente maggiorati degli oneri amministrativi di IBERDROLA.

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 recante "Condizioni per l'erogazione del pubblico servizio di dispacciamento dell'energia elettrica sul territorio nazionale e per l'approvvigionamento delle relative risorse su base di merito economico, ai sensi degli articoli 3 e 5 del decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79" e ss.mm.ii.. A tal fine il CLIENTE conferisce sin d'ora ad IBERDROLA, a titolo gratuito, mandato senza rappresentanza ex art. 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 dall'Allegato C della Delibera 568/2019/R/eel e successive modifiche ed integrazioni nonché al pagamento dei contributi previsti per i servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2020-2023 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 finale, 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 potrà eventualmente richiedere il pagamento di un corrispettivo di importo non superiore a quanto previsto dall'art.11 TIV.

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 sarà 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 dell'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 veicolare 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 ("RQDG").

7.3 IBERDROLA per il Punto di Riconsegna provvederà a stipulare il Contratto di distribuzione gas. IBERDROLA ai sensi del 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 potrà eventualmente richiedere il pagamento di un corrispettivo di importo non superiore a quanto previsto dall'art.11 TIV. 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. PREZZO

8.1 I Corrispettivi fatturati al CLIENTE per la fornitura di energia elettrica e gas naturale sono indicati nelle Condizioni Economiche Contrattuali allegate al Contratto. Le Condizioni Economiche prevalgono sulle presenti Condizioni Generali ove discordanti.

8.2 Il Prezzo della Componente Energia (Corrispettivo Luce) riportato nelle Condizioni Economiche Contrattuali relativo alla fornitura di energia elettrica si intende al netto di:

- corrispettivi per il servizio di trasmissione 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 dalla Deliberazione ARERA 301/2012/R/eel testo integrato delle disposizioni dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007 n. 73/07 e ss.mm.ii (applicabili anche alle perdite di energia elettrica sulle reti di distribuzione quantificate in base ai fattori determinati nella tabella 4 dell'Allegato A della Deliberazione ARERA 107/09 ARG/elt (Testo Integrato Settlement o "TIS") e ss.mm.ii.;
- 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.

8.3 Il Prezzo della Componente Energia (Corrispettivo Gas) 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 ("TIVC") 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 risente 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 dalla Del. ARG/gas 64/09 e s.m.i.; 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 Del. ARG/gas 775/16 (RTDG) e s.m.i. 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 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 altri usi, IBERDROLA si riserva la facoltà di risolvere il Contratto mediante semplice invio al CLIENTE da parte di IBERDROLA, ai sensi dell'art. 1456 c.c., di comunicazione a mezzo raccomandata a/r.

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

8.7 Le Condizioni Economiche saranno applicabili per il periodo di validità specificato nelle stesse e a partire dalla data di attivazione, e allo scadere di tale periodo potranno essere modificate da IBERDROLA.

La comunicazione delle nuove condizioni economiche dovrà essere inviata al CLIENTE con un preavviso di 3 (tre) mesi antecedenti la decorrenza delle stesse, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del cliente stesso, mediante comunicazione scritta (cartacea o digitale) separata dalla fattura, salvo nel caso che le nuove condizioni economiche siano migliorative rispetto a quelle applicate. Qualora al termine del periodo di validità delle Condizioni Economiche non sia stata effettuata detta comunicazione da parte di IBERDROLA, le Condizioni Economiche si intenderanno tacitamente prorogate fino a nuova comunicazione di IBERDROLA, che sarà inviata con un preavviso di 3 mesi antecedenti la decorrenza delle nuove condizioni economiche. Le nuove condizioni economiche 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. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta dal CLIENTE trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte dell'esercente la vendita.

9. INDENNIZZI AUTOMATICI

9.1 Nel caso in cui IBERDROLA non rispetti i livelli specifici di qualità definiti dal Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV) di cui alla Del. R/Com 413/16 e ss.mm.ii. 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 dell'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, e solo limitatamente agli standard generali, rientrano eventuali ritardi del distributore a 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 quanto previsto all'art. 105 dell'Allegato A della Del. R/eel 646/2015. Altre cause di esclusione dell'erogazione degli indennizzi automatici sono: il caso in cui al CLIENTE sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nell'anno solare in corso per mancato rispetto del medesimo livello specifico e il caso di reclami per cui non sia possibile identificare il CLIENTE finale, per assenza di informazioni minime, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura o telematico e il servizio a cui si riferisce il reclamo. 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.

I clienti finali alimentati in bassa tensione e/o con consumi di gas naturale non superiori a 200.000 Smc/anno hanno diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico pari a 30 euro (trenta) in caso di mancato rispetto di quanto previsto al comma 11.1, lettera g, punto i., ed ai commi 13.1 e 13.4 della Delibera ARG/com 104/10 e successive modifiche e integrazioni. 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 dell'art. 16 della Deliberazione ARERA 463/2016/R/com "Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura" ("TIF"). Il valore di tale indennizzo, corrisposto in occasione della prima fattura 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 cui sopra; 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 cui sopra. 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 fattura avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine di cui all'art. 9 delle Condizioni generali di Fornitura; b) è pari a 60 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dallo stesso termine di cui sopra.

Il medesimo cliente ha altresì diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico nel caso di mancato recapito della bolletta di chiusura nel termine di sei settimane decorrenti dal giorno della cessazione della fornitura. Per tale motivo, il venditore procede con la relativa emissione non oltre: a) il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo di sei settimane, qualora nel contratto di fornitura siano previste modalità di emissione della fattura in formato elettronico; b) l'ottavo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo di sei settimane, nei casi differenti da quelli di cui alla precedente lettera a). 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 fattura; 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 nei settori gas ed elettrico come prevista rispettivamente dal TIMG e dal TIMOE. In particolare è previsto un indennizzo automatico pari a:

- euro 30 (trenta) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora;
- euro 20 (venti) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa 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 all'impresa distributrice 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. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

10.1 In relazione alla fornitura di energia elettrica la fatturazione avrà periodicità 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 fatturazione avrà periodicità 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. Per quanto riguarda i soli punti di fornitura non domestici in media tensione, la fatturazione avrà periodicità mensile.

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, la fatturazione avrà periodicità bimestrale per i clienti con consumi fino a 5.000 Smc/anno. Per i punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero, la fatturazione avrà periodicità mensile.

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

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

10.5 La fattura sarà corredata dall'invio di una bolletta in forma sintetica secondo quanto previsto dalla Deliberazione ARERA 501/2014/R/com recante "Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o gas distribuito a mezzo di reti urbane" e ss.mm.ii ("Bolletta 2.0").

10.6 Gli elementi di dettaglio saranno disponibili facendone richiesta (i) telefonando al numero verde; (ii) presso i centri territoriali di IBERDROLA, se eventualmente previsti; (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 rilevati nel rispetto del seguente ordine: (i) dalla Società di Distribuzione presso ciascun Punto di Riconsegna e Punto di Prelievo; (ii) dal CLIENTE mediante autolettura effettuata secondo le modalità e le tempistiche indicate in bolletta. 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 della Società di Distribuzione. In relazione alla fornitura di gas naturale, la Società di Distribuzione informerà il CLIENTE circa l'eventuale tentativo di lettura non andato a buon fine. IBERDROLA trasmetterà alla Società di Distribuzione, ai fini della validazione, l'autolettura del CLIENTE secondo le tempistiche e modalità previste dalla normativa di volta in volta applicabile. Se al momento dell'emissione della fattura, i dati 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 dalla società di distribuzione; per il gas, con valori stimati in base al consumo dell'ultimo anno termico e ai profili previsti annualmente dall'ARERA. Per i nuovi clienti che non possiedono uno storico di consumi reali di almeno un anno 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 Ogni volta che perverrà una lettura da parte della Società di Distribuzione o un'autolettura valida da parte del CLIENTE, il CLIENTE riceverà le relative fatture di conguaglio, nel rispetto della periodicità 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 e comunque entro un termine non inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della relativa fattura.

10.10 Il pagamento delle fatture dovrà avvenire mediante bollettino postale, bonifico al conto di IBERDROLA indicato nella Proposta, online accedendo all'Area Clienti

su iberdrola.it o, se scelto dal CLIENTE e/o previsto dalle Condizioni Economiche Contrattuali con la sottoscrizione del relativo mandato, mediante SEPA Direct Debit. Nel corso della durata del Contratto il CLIENTE potrà decidere, se non espressamente vietato dalle Condizioni Economiche Contrattuali, di cambiare la modalità di pagamento inizialmente scelta. IBERDROLA comunicherà in bolletta eventuali modalità di pagamento gratuite del corrispettivo. Ulteriori modalità di pagamento saranno pubblicizzate in bolletta. 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 Il CLIENTE, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata ai precedenti artt. 10.1 e 10.2, o nei casi di fatturazione di importi anomali di cui all'art. 9.1 e 9.2. del TIQV, potrà avvalersi della facoltà di richiedere la rateizzazione dei relativi importi, secondo le seguenti modalità:

- il CLIENTE può richiedere la rateizzazione: a) solo per somme oggetto di rateizzazione superiori a 50 €; b) con le modalità e le tempistiche indicate nella bolletta; c) entro i dieci (10) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della medesima bolletta;
- in caso di mancato rispetto della periodicità di fatturazione, le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di bollette non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a due;
- in caso di fatturazione di importi anomali, le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di bollette emesse negli ultimi 12 mesi e comunque non inferiore a due;
- le rate, non cumulabili, avranno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione indicata agli artt. 10.1 e 10.2, fatta salva la facoltà per IBERDROLA di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dai documenti di fatturazione e di inviarle separatamente da questi ultimi;
- è facoltà di IBERDROLA richiedere il pagamento della prima rata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta del CLIENTE oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, IBERDROLA provvederà ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al CLIENTE il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il CLIENTE che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;
- le somme oggetto di rateizzazione saranno maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

10.12 Nel caso di cambio del 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.

11. RITARDATI PAGAMENTI – MOROSITÀ – SOSPENSIONE DELLA SOMMINISTRAZIONE

11.1 Qualora il CLIENTE "Consumatore" (come definito dall'art. 3 del Codice del Consumo) 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 Decreto Legislativo n. 213/98 recante "Disposizioni per l'introduzione dell'Euro nell'ordinamento nazionale, a norma dell'art. 1, della legge 17 dicembre 1997, n. 433" 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 riconducibile alla definizione dell'art. 3 del Codice del Consumo 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 Decreto Legislativo n. 231 del 2002, oltre le spese e costi per i solleciti di pagamento inviati.

11.2 Fermo restando quanto previsto dall'art. 11.7, in caso di mancato pagamento da parte del CLIENTE degli importi fatturati per qualsivoglia causa, decorsi inutilmente i termini di pagamento indicati in fattura, IBERDROLA potrà avviare la procedura sulla 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), nella quale indicherà tra le altre cose (i) il termine ultimo entro cui il CLIENTE è tenuto a provvedere al pagamento della relativa fattura (ii) il termine decorso il quale, in costanza di mora, IBERDROLA provvederà ad inviare alla Società di Distribuzione, relativamente alla fornitura di gas, la richiesta di Chiusura del Punto di Riconsegna per sospensione della fornitura per morosità e, relativamente alla fornitura di energia la richiesta di sospensione della somministrazione; (iii) le modalità con cui il CLIENTE può comunicare l'avvenuto pagamento; (iv) con riferimento alla somministrazione di gas naturale, l'eventuale possibilità di ricorso all'intervento di interruzione dell'alimentazione del Punto di Riconsegna con oneri a carico del CLIENTE nel caso in cui questi non renda possibile l'esecuzione della chiusura del Punto di Riconsegna per sospensione della fornitura per morosità; (v) con riferimento alla somministrazione di energia elettrica per i clienti in bassa tensione, la possibilità di riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile, qualora sussistano le condizioni tecniche del Misuratore e la possibilità, nel caso in cui il CLIENTE continui ad essere moroso, trascorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione stessa, di procedere alla sospensione della somministrazione dell'energia elettrica; (vi) l'informazione che, in caso di inadempimento, potrà essere richiesto al CLIENTE il pagamento dell'indennizzo di cui al comma 3.2 dell'Allegato B alla Deliberazione ARERA ARG/elt 191/09 (CMOR).

11.4 Per il CLIENTE alimentato in Bassa Tensione, nel caso in cui le condizioni tecniche del misuratore di cui dispone il CLIENTE lo consentano, l'intervento di sospensione della fornitura, sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorso tale periodo in caso di mancato pagamento da parte del CLIENTE, verrà effettuata la sospensione della fornitura.

11.5 Il termine per presentare la richiesta di sospensione della fornitura 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 non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, per il CLIENTE titolare di fornitura elettrica che dispone di un misuratore diverso da quello di cui al punto 11.4 e per il CLIENTE titolare di una fornitura di gas naturale.

11.7 IBERDROLA, decorso un periodo non inferiore a 3 giorni lavorativi dal termine ultimo di pagamento riportato nella comunicazione di messa in mora, in ogni caso nel rispetto delle tempistiche minime riportate agli articoli 11.5 e 11.6, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura.

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 eccettuato 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 Relativamente alla somministrazione di gas naturale in caso di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna a seguito all'impossibilità di procedere alla chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità comunicata dalla società di distribuzione, IBERDROLA sarà tenuta a trasmettere al CLIENTE apposita comunicazione a mezzo raccomandata contenente le seguenti informazioni: (i) che non essendo stato possibile eseguire l'intervento di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità l'impresa di distribuzione provvederà all'Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, agendo sull'allacciamento che alimenta l'impianto del cliente finale; (ii) che l'esecuzione dell'Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna comporterà la risoluzione del contratto di vendita (iii) la stima di massima dei costi per l'esecuzione dell'intervento, specificando che l'esatto ammontare verrà determinato dall'impresa di distribuzione in base alle effettive modalità esecutive dell'intervento (iv) che per fruire nuovamente della fornitura dovrà essere formulata una richiesta di preventivo lavori per ripristino dell'alimentazione precedentemente interrotta; (v) costi dell'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna e i costi di ripristino dell'alimentazione precedentemente interrotta sostenuti dall'impresa di distribuzione, saranno addebitati al CLIENTE stesso in fase di successiva attivazione del medesimo punto o di un qualsiasi altro punto di riconsegna nella titolarità del

medesimo CLIENTE della rete di distribuzione gestita dalla medesima impresa.

11.10 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 / email 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 dopo la risoluzione delle violazioni contestate.

11.11 In ogni caso di sospensione/chiusura ed eventuale riattivazione della somministrazione per morosità, IBERDROLA avrà il diritto di addebitare al CLIENTE: (i) i costi addebitati dalla Società di Distribuzione per ciascuna operazione di sospensione e/o riattivazione della fornitura, come definiti dalla normativa ARERA applicabile (ii) qualsiasi costo sostenuto per la chiusura ed eventuale riattivazione della somministrazione di gas naturale definito dal prezzario della specifica società di distribuzione. IBERDROLA si riserva comunque il diritto di addebitare importi differenti in caso di aggiornamento della normativa applicabile.

11.12 IBERDROLA, al fine di riscuotere il proprio credito dal CLIENTE che non ha ottemperato ai pagamenti, 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 e Media Tensione, IBERDROLA si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo - identificato in fattura come Corrispettivo CMOR - nell'ambito del Sistema Indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

11.14 Resta inteso che (i) relativamente alla somministrazione di gas naturale, la richiesta di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità non può essere presentata alla Società di Distribuzione nei casi previsti dall'art. 5.2 del TIMG; (ii) relativamente alla somministrazione di energia elettrica, la richiesta di sospensione della fornitura non può comunque essere presentata alla Società di Distribuzione nei casi previsti dall'art. 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 richiesta di risoluzione dei predetti contratti il Distributore locale provvederà a trasferire i Punti di prelievo del CLIENTE nel Contratto di dispacciamento dell'Acquirente Unico e quindi a trasferire la titolarità dei Punti di prelievo interessati all'esercente il servizio di Maggior Tutela.

11.16 La procedura di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura 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 TIMG. 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 i casi previsti all'art. 16.2 del TIMG. L'impresa di distribuzione provvederà ad attivare lo specifico servizio di ultima istanza.

12. GARANZIE

12.1 Non verrà richiesto deposito e/o garanzia a condizione che il Cliente attivi la SEPA Direct Debit e fintanto che mantenga tale modalità di pagamento durante tutta la durata del Contratto. In caso contrario, a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni nascenti dal Contratto, IBERDROLA ha facoltà 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 di interessi legali, nella bolletta finale che contabilizza i consumi rilevati alla data di cessazione del Contratto. In caso di escussione, totale o parziale della garanzia prestata, il CLIENTE dovrà provvedere a reintegrarla immediatamente. In caso di mancato versamento o ricostituzione del deposito cauzionale ovvero mancato rilascio o rinnovo della garanzia autonoma da parte del CLIENTE 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 Fatto salvo il diritto di ripensamento di cui ai precedenti punti da 2.3 a 2.6, il CLIENTE può esercitare il diritto di recesso senza oneri in qualsiasi momento della fornitura, nel rispetto dei seguenti termini di preavviso: (i) entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio venditore nel caso in cui il recesso sia esercitato al fine di cambiare fornitore; (ii) 1 (uno) mese, che decorrerà dalla data di ricezione della comunicazione di recesso, se esercitato al fine di cessare la fornitura, ai sensi della Deliberazione ARERA 302/2016/R/com e ss.mm.ii. in materia di recesso dai contratti. Nel caso di cambio venditore, il recesso, in nome e per conto del cliente finale, è esercitato mediante l'invio della richiesta di switching al Sistema Informativo Integrato da parte del venditore entrante. Qualora, invece, il CLIENTE eserciti il diritto di recesso al fine di cessare la fornitura, inoltra personalmente e direttamente il recesso al proprio fornitore a raccomandata a/r, fax, email o altro mezzo idoneo.

13.2 IBERDROLA ha facoltà di recedere unilateralmente anche limitatamente ad una delle forniture, in qualunque momento e senza oneri, inviandone comunicazione scritta al CLIENTE a mezzo raccomandata, con termine di preavviso di 6 (sei) mesi decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione.

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;
- il CLIENTE non adempia al pagamento anche di una sola fattura a seguito delle procedure di messa in mora ai sensi dell'art. 11;
- mancato rilascio/ricostituzione delle eventuali garanzie di cui al precedente art. 12, ove previste;
- mancato utilizzo dell'energia elettrica e/o del gas naturale secondo quanto disciplinato dal presente Contratto ovvero utilizzo fraudolento;
- manomissione dei misuratori e delle apparecchiature per il controllo delle misure;
- sussistenza di obbligazioni insolte a carico del CLIENTE non domestico in bassa tensione relative alla somministrazione di energia elettrica e/o di gas naturale con altri fornitori;
- 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;
- 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 insolte 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 permetterne 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 inadempimento 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 Terni 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 allegata 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.

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, fermo restando il diritto di recesso di cui al precedente art. 13.

18. ASSICURAZIONE INCIDENTI GAS

18.1 In relazione alla somministrazione di gas naturale, il CLIENTE beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli eventuali incidenti inerenti la somministrazione di gas naturale, ai sensi della delibera ARERA 223/2016/R/gas "Disposizioni in materia di assicurazione a favore dei clienti finali del gas, per il quadriennio 1 gennaio 2017 e 31 dicembre 2020".

Il CLIENTE gode di un'assicurazione per 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.

Il CLIENTE, in caso di sinistro, usufruisce della copertura assicurativa mediante l'invio al CIG (Comitato italiano gas) del modulo di denuncia presente sul sito del CIG, della Società di Distribuzione e dell'utente del trasporto. Sono esclusi dalla copertura assicurativa i punti di riconsegna nella titolarità di un'utenza relativa ad attività di servizio pubblico, i punti di riconsegna per "usi diversi" di classe superiore a G25 e i punti di riconsegna di gas naturale con utilizzo del gas per autotrazione.

Per ulteriori informazioni si può contattare lo sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o consultare il sito internet www.arera.it.

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 servizioclienti@iberdrola.it o scaricare sul sito iberdrola.it. Il cliente deve posteriormente spedire i citati allegati all'indirizzo email imposte@iberdrola.it 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 dichiari 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.

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 all'energia elettrica e/o al gas naturale fornito le accise.

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 espressa 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 il Fornitore fosse tenuto a pagare all'Amministrazione finanziaria e/o a qualunque altro ente coinvolto, oltre che eventuali spese di giudizio, nei termini descritti nel precedente paragrafo.

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;

e) 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 Deliberazione ARERA ARG/com 104/10 e ss.mm.ii.

21. COMUNICAZIONI

21.1 Tutte le comunicazioni fra le PARTI inerenti il 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 anche ovvero tramite nota in fattura in tutti i casi non espressamente vietati dalla normativa vigente.

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.

23. RECLAMI

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 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: nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico.

23.2 Resta inteso, tuttavia, che il CLIENTE, a seguito di mancata risposta del Fornitore ad un reclamo scritto entro il termine di 40 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 è rivolto a tutti i clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, Clienti finali di gas alimentati in bassa pressione, Prosumer o Utenti finali e Operatori o Gestori. 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

25.1 Tutti i riferimenti normativi nazionali citati nel Contratto sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche o integrazioni. Tali riferimenti sono pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana o sul sito dell'ARERA www.arera.it o tramite le modalità individuate dalle altre autorità competenti.

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 in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico e può essere richiesto al proprio comune. Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentare ad energia elettrica. Per maggiori informazioni visita il sito www.arera.it o chiama il n° verde 800.166.654.

27. CONTRATTI NON RICHISTI

27.1 Iberdrola Clienti Italia Srl aderisce alla procedura di ripristino in caso di contratti non richiesti di cui alla parte IV della deliberazione dell'ARERA 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.

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 e-mail 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 Informatico 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 provvedimento 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).

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'e-mail 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 e-mail 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 conferimento 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 e-mail, fax, sms o MMS, ovvero mediante modalità tradizionali (posta cartacea).

I dati personali del Cliente saranno trattati per la citata finalità, da parte del Cliente

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,

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 dall'Allegato A alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA) n. 413/2016 e successive modifiche ed integrazioni (di seguito "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 2019:

- risposta motivata reclami scritti: massimo entro 30 giorni solari (nel 2019 IBERDROLA ha raggiunto i seguenti standard: CLIENTI BT domestici 5,24 giorni solari; CLIENTI BT altri usi 5,98 giorni solari; CLIENTI gas domestici 5,35 giorni solari; CLIENTI gas altri usi 6,01 giorni solari);
- rettifica di fattura già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione: massimo entro 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale e 60 giorni solari per le fatture con periodicità inferiore (nel 2019 IBERDROLA ha raggiunto i seguenti standard: CLIENTI BT domestici 24,25 giorni solari; CLIENTI BT altri usi 17,06 giorni solari; CLIENTI gas domestici 14 giorni solari; CLIENTI gas altri usi 18,46 giorni solari);
- rettifica di doppia fatturazione e restituzione degli importi non dovuti: massimo entro 20 giorni solari (nel 2019 IBERDROLA ha raggiunto i seguenti standard: CLIENTI BT domestici 14,5 giorni solari; CLIENTI BT altri usi 13 giorni solari; CLIENTI gas domestici 3,37 giorni solari; CLIENTI gas altri usi 16 giorni solari).

Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale: in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sopra riportati, il venditore corrisponde al CLIENTE finale, in base alle modalità previste dal quadro normativo vigente, un indennizzo automatico pari a:

- 25 € 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:

- la percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari e' pari al 95% (nel 2019 IBERDROLA ha raggiunto i seguenti standard: CLIENTI BT domestici 4,04 giorni solari; CLIENTI BT altri usi 4,38 giorni solari; CLIENTI gas domestici 3,71 giorni solari; CLIENTI gas altri usi 4,23 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 2018 e nel 2019, come pubblicato dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE) in data 23 Ottobre 2020;
- del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Iberdrola Clienti Italia nel 2018 e 2019, come determinato dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE).

Fonti primarie utilizzate	Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano	Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano	Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Iberdrola Clienti Italia	Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Iberdrola Clienti Italia
	Anno 2018*	Anno 2019**	Anno 2018*	Anno 2019**
Fonti rinnovabili	40,8%	41,51%	27,59%	33,73%
Carbone	12,34%	8,52%	22,2%	9,58%
Gas naturale	39,19%	42,86%	17,53%	48,76%
Prodotti petroliferi	0,53%	0,51%	1,39%	0,57%
Nucleare	4,14%	3,5%	29,17%	3,84%
Altre fonti	3%	3,1%	2,13%	3,52%

* Dato consuntivo

** Dato pre-consuntivo

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 TuttoFare Gas TuttoFare Luce

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: