



Iren Mercato S.p.A. • www.irenlucegas.it
Capitale Sociale i.v. Euro 61.356.220,00
Registro Imprese di Genova,
C.F. 01178580997 - REA 390320

Società partecipante al Gruppo IVA Iren
Partita IVA del Gruppo 02863660359
Società sottoposta a direzione e coordinamento
dell'unico socio Iren S.p.A. - C.F. 07129470014

Egr. Sig.

Genova,

Oggetto:

Proposta per clienti domestici di uno o più contratti aventi ad oggetto:

- Fornitura di energia elettrica relativa all'offerta IREN REVOLUTION LUCE sul mercato libero**
- Fornitura di gas naturale relativa all'offerta IREN 10 PER TRE GAS sul mercato libero**

alle condizioni contenute nel modulo di "Accettazione" e negli ulteriori documenti contrattuali.

La nostra Società, Iren Mercato S.p.A., con sede legale in Genova, Via SS. Giacomo e Filippo n. 7, C.F. 01178580997 e P.IVA di Gruppo 02863660359, la quale opera, tra l'altro, nei settori della vendita del gas naturale a clienti con consumi anche superiori a 200.000 Smc/anno e della vendita di energia elettrica, è lieta di proporLe la propria migliore offerta per la conclusione di uno o più dei contratti in oggetto in relazione alle Sue esigenze.

La invitiamo a prendere attenta visione della documentazione contrattuale oggetto della proposta.

Qualora dalla lettura di tali documenti risulti confermata la Sua volontà di accettare la nostra proposta, potrà procedere direttamente alla sottoscrizione, laddove indicato, del Modulo di Accettazione e degli ulteriori documenti contrattuali costituenti l'offerta/e da Lei prescelta/e, meglio individuati in allegato.

Tali documenti, una volta sottoscritti, dovranno essere consegnati per la spedizione al nostro incaricato.

La Sua accettazione, unitamente all'ulteriore documentazione contrattuale, ci verrà recapitata entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla sottoscrizione.

A seguire La contatteremo, per iscritto e/o al recapito telefonico che ci verrà fornito, in relazione all'esecuzione del contratto.

Le ricordiamo che se Lei, successivamente alla sottoscrizione, dovesse cambiare idea, potrà esercitare il diritto di ripensamento previsto dal capo I del Titolo III della parte III del Codice di Consumo di cui al D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e ss.mm.ii, cioè il diritto di recedere senza alcun onere a suo carico e senza specificarne il motivo, a mezzo comunicazione da inviare ad IREN MERCATO entro 14 giorni a decorrere dal settimo giorno previsto per il recapito dell' della sua accettazione sottoscritta ad IREN MERCATO utilizzando, se lo desidera, il modulo- tipo di ripensamento di seguito allegato anche reperibile presso i nostri uffici e pubblicato sul sito internet www.irenlucegas.it.

Ringraziandola per l'attenzione, Le rendiamo noto che i nostri Uffici sono disponibili per ogni chiarimento attraverso il numero verde 800 969 696.

IREN MERCATO S.p.A.

Si allegano oltre al Modulo di Accettazione i seguenti documenti contrattuali:

- Offerta LUCE: IREN REVOLUTION LUCE**
- Offerta GAS: IREN 10 PER TRE GAS**

- a) Informazioni preliminari alla conclusione del contratto;
- b) Nota informativa di cui all'Allegato 4 all'Allegato A della Delibera ARERA 366/2018 R/com e ss.mm.ii.;
- c) Scheda di confrontabilità della spesa, di cui agli Allegati 1, 2 e 3 dell'Allegato A alla Delibera ARERA 366/18, limitatamente ai soli clienti finali domestici, applicabile alla proposta;
- d) Scheda contenente i livelli effettivi di qualità commerciale riferiti all'anno precedente o comunque all'ultimo anno disponibile al momento della proposta offerta;
- e) Sezione economica contrattuale
- f) Tabella contenente l'informativa sulla composizione del mix energetico;
- g) Modulo di ripensamento tipo per i clienti domestici.
- h) Condizioni Generali di Vendita di energia elettrica e/o gas nel mercato libero
- i) Informativa Privacy

INFORMAZIONI PRELIMINARI ALLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E/O DI GAS NATURALE NEL MERCATO LIBERO CON LA SOCIETÀ IREN MERCATO S.P.A.

RECAPITO:

IREN MERCATO S.p.A. - Gestione Clienti - Strada S.Margherita, 6/a - 43123 Parma (PR) - **Numero Verde: 800 96 96 96**
(ai sensi artt. 2 e 9 della Delibera AEEGSI, oggi ARERA, 8 Luglio 2010 n. 104/10 e ss.mm.ii. pubblicata sul sito www.arera.it in data 12 Luglio 2010 e di cui all'art. 49 Capo I del Titolo III della parte III del D.lgs. 206 del 6 settembre 2005 e ss.mm.ii - Codice del consumo).

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Con la conclusione del contratto di somministrazione Lei entrerà/ rimarrà nel mercato libero.

Informazioni preliminari alla conclusione del contratto di somministrazione di energia elettrica e/o di gas naturale nel mercato libero:

Identità dell'esercente la vendita (di seguito anche il "Fornitore"):

IREN MERCATO S.P.A., CON SEDE LEGALE IN GENOVA, VIA SS. GIACOMO E FILIPPO 7 C.F. 01178580997 e P.IVA di Gruppo 02863660359 - www.irenlucegas.it

Costo di utilizzo di mezzi di comunicazione a distanza per la conclusione del Contratto:
Nessuno

Eventuali condizioni limitative dell'offerta:

Le suddette condizioni sono specificate nella apposita Sezione Economica Contrattuale alla quale si fa integrale riferimento;

Principali contenuti del contratto:

Il contratto contiene le seguenti clausole:

- I. le condizioni economiche del servizio e, qualora l'offerta abbia ad oggetto un contratto di fornitura congiunta, gli eventuali vincoli che da tale offerta conseguono sulla modalità di erogazione delle prestazioni connesse alla fornitura di energia elettrica e di gas naturale (cfr. art. 19 Condizioni Generali di Vendita ed apposita Sezione Economica Contrattuale);
- II. le modalità per la determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi nonché le condizioni economiche delle prestazioni accessorie (cfr. artt. 9 e 19 Condizioni Generali di Vendita ed apposita Sezione Economica Contrattuale);
- III. le eventuali garanzie richieste (cfr. art. 7 Condizioni Generali di Vendita);
- IV. le modalità di utilizzo dei dati di lettura ai fini della fatturazione e per la fornitura di gas le modalità di informazione circa l'eventuale esito negativo del tentativo di lettura e le sue conseguenze (cfr. art. 20 e 4 Condizioni Generali di Vendita);
- V. le modalità di fatturazione, modalità e le tempistiche di pagamento (periodicità di emissione delle fatture, criterio stima consumi) (cfr. art. 21 Condizioni Generali di Vendita ed apposita Sezione Economica Contrattuale);
- VI. le conseguenze dell'eventuale ritardo nel pagamento delle fatture (cfr. art. 6 Condizioni Generali di Vendita);

Modalità e tempi per l'attivazione della fornitura, compresi eventuali adempimenti necessari per ottenere la connessione alla rete di distribuzione e nel caso di fornitura di energia elettrica, alla stipula dei contratti di trasmissione distribuzione e dispacciamento in prelievo e oneri che ne possono conseguire a carico del cliente finale:

Le suddette informazioni sono specificate nelle presenti Informazioni Preliminari e negli artt. 1, 2, 13 e 15 delle Condizioni Generali di Vendita;

Durata della validità dell'offerta e modalità di adesione:

Le suddette informazioni sono specificate negli artt. 1 e 19 delle Condizioni Generali di Vendita e nella Sezione Economica Contrattuale;

Modalità per ottenere ulteriori informazioni sui corrispettivi applicati:

Le suddette informazioni sono specificate nell'art. 10 e 19 delle Condizioni Generali di Vendita; i recapiti sono evidenziati in intestazione;

Durata del contratto e condizioni del rinnovo:

Le suddette informazioni sono specificate nell'art. 2 delle Condizioni Generali di Vendita;

Modalità e termini di preavviso per l'esercizio del diritto di ripensamento per i clienti domestici e della facoltà di recesso dal contratto:

Le suddette informazioni sono specificate negli artt. 2 e 3 delle Condizioni Generali di Vendita e, per il diritto di ripensamento per i clienti domestici, anche nella Nota Informativa allegata.

Qualora il cliente domestico:

- a) non abbia richiesto l'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) abbia richiesto l'esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento: il cliente potrà comunque esercitare il suddetto diritto nei termini previsti ed, in tali casi, lo stesso sarà tenuto a corrispondere al Fornitore gli importi relativi ai costi sostenuti. Tali costi:
 - qualora non sia stata avviata la fornitura, potranno avere un importo massimo non superiore al corrispettivo applicato dall'esercente la maggior tutela di cui all'art. 11 del TIV (Delibera ARERA n. 301/2012/R/eel);
 - qualora sia stata avviata la fornitura, saranno pari ai corrispettivi previsti dal contratto fino al momento della cessazione della fornitura.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 il nuovo esercente la vendita rispetto alle normali tempistiche previste.

Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe:

- i. essere garantita, nei casi in cui non fosse avviata dall'esercente la vendita nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento, 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 dall'esercente la vendita nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente;

Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del punto di prelievo/riconsegna: il cliente finale stesso sarà tenuto a richiedere la disattivazione all'attuale esercente la vendita, che provvede, anche tramite l'eventuale utente del trasporto e del dispacciamento o l'utente del servizio di distribuzione, rispettivamente ai sensi di quanto previsto dall'articolo 81, comma 81.7, del TIQE (delibera ARERA 646/15) e dall'articolo 33, comma 33.4, della delibera ARERA (RQDG) ARG/gas 574/14.

Per esercitare il diritto di ripensamento si può utilizzare il modulo di ripensamento tipo sub all. e), ma non è obbligatorio.

Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), Lei ha la possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, in alternativa all'offerta attuale.

Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI, Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Informazioni sulla gestione dei reclami e sui diritti dei consumatori:

Le suddette informazioni sono specificate nell'art. 10 Condizioni Generali di Vendita;

Livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi alle prestazioni di competenza dell'esercente la vendita, compresi i livelli specifici e generali di qualità eventualmente definiti dall'esercente stesso, indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli di sua competenza:

Le suddette informazioni sono specificate nella Scheda contenente i livelli effettivi di qualità commerciale;

Livelli effettivi di qualità riferiti all'anno precedente o comunque all'ultimo anno disponibile al momento della proposta:

Le suddette informazioni sono contenute nell'apposita scheda contenente i livelli effettivi di qualità commerciale;

Modalità di raccolta, trattamento e protezione dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 e della normativa italiana di armonizzazione e ss.mm.ii:

Le suddette informazioni sono specificate nella nota informativa concernente il trattamento e la protezione dei dati personali.

Data di presunta attivazione:

Entro tre mesi dalla conclusione del contratto. Per le forniture di energia elettrica in media tensione si rinvia all'art. 13 delle Condizioni Generali di Vendita.

Periodo di validità della proposta:

Nel caso di proposta contrattuale effettuata dal Cliente al Fornitore, il periodo di validità della proposta è specificato nell'art. 1 delle Condizioni Generali di Vendita. Nel caso di proposta contrattuale effettuata dal Fornitore al Cliente, il periodo di validità della proposta è di volta in volta specificato nella Sezione Economica Contrattuale.

Eventuali oneri a carico del Cliente per l'attivazione del Contratto:

Le suddette informazioni sono specificate negli artt. 13, 15 e 19 delle Condizioni Generali di Vendita e nella Sezione Economica Contrattuale. Inoltre, nel caso in cui Lei sia cliente eventualmente servito in maggior tutela o in servizio di tutela, è stato debitamente informato circa gli effetti del passaggio al mercato libero.

Inoltre, unitamente alle presenti, Le sono stati trasmessi/consegnati:

- a) la Nota informativa di cui all'Allegato 4 all'Allegato A della Delibera ARERA 366/2018 R/com e ss.mm.ii.;
- b) la Scheda di confrontabilità della spesa, di cui agli Allegati 1, 2 e 3 dell'Allegato A alla Delibera ARERA 366/18, limitatamente ai soli clienti finali domestici, applicabile alla proposta;
- c) la Scheda contenente i livelli effettivi di qualità commerciale riferiti all'anno precedente o comunque all'ultimo anno disponibile al momento della proposta offerta;
- d) la documentazione contrattuale compresa la Sezione Economica;
- e) Tabella contenente l'informativa sulla composizione del mix energetico;
- f) Modulo di ripensamento tipo per i clienti domestici.
- g) Condizioni Generali di Vendita di energia elettrica e/o gas nel mercato libero
- h) Informativa Privacy

Codice identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata: _____

Data e ora del contratto: _____

Firma del Cliente _____

(quest'ultimo, consapevole delle responsabilità penali in caso di dichiarazioni mendaci, dichiara di essere munito di necessari poteri)

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, in alternativa all'offerta attuale.

Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI¹, Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800.166.654.

Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome impresa: si rinvia alle Informazioni Preliminari a cui la presente è allegata;
Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: si rinvia alle Informazioni Preliminari a cui la presente è allegata;
Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata: si rinvia alle Informazioni Preliminari a cui la presente è allegata;
Data e ora del contatto: si rinvia alle Informazioni Preliminari a cui la presente è allegata;
Firma del personale commerciale che l'ha contattata: si rinvia alle Informazioni Preliminari a cui la presente è allegata.

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione: si rinvia alle Informazioni Preliminari a cui la presente è allegata;
Periodo di validità della proposta: si rinvia alle Informazioni Preliminari a cui la presente è allegata;
Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI², se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta;
Eventuali oneri a carico del cliente: si rinvia alle Informazioni Preliminari a cui la presente è allegata.

Contenuto del contratto

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- prezzo del servizio;
- durata del contratto;
- modalità di utilizzo dei dati di lettura;
- modalità e tempistiche di pagamento;
- conseguenze del mancato pagamento;
- eventuali garanzie richieste;
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso;
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita.

Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa

- Copia contratto;
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici e con esclusione delle offerte non generalizzate di cui al comma 5.2 dell'Allegato A della deliberazione 51/2018/R/com).

Diritto di ripensamento

Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro 14 giorni secondo quanto di seguito specificato (cfr. art 3 Condizioni Generali di Vendita). Il cliente domestico:

- a) qualora il contratto sia stato concluso in un luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o a distanza, fatto salvo quanto indicato al punto b), può esercitare il diritto di ripensamento senza oneri entro 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto.
- b) qualora il contratto sia stato concluso con procedura telefonica (c.d. verbal order), può esercitare il diritto di ripensamento senza oneri entro 14 giorni dalla data di conferma da parte del Cliente della volontà di concludere il contratto che, a seconda delle due modalità alternative con cui IREN MERCATO acquisirà detta conferma, decorrerà:
 - i) nel caso in cui la conferma fosse prestata dal Cliente mediante accesso all'apposito link dedicato, dal giorno di esecuzione di detta operazione;
 - ii) nel caso in cui, invece, la conferma fosse prestata nel corso di contatto telefonico con operatore, dal momento in cui il file contenente la registrazione telefonica della conferma sarà messo a disposizione del Cliente entro 48 ore dalla data della registrazione stessa, sul sito www.irenlucegas.it (Area Clienti - Documentazione Contrattuale).

¹ PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro
² Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica

Modello di ripensamento per i clienti domestici (nota¹)

Spett.le Iren Mercato S.p.A.
SERVIZIO GESTIONE CLIENTI
(nota²)

Con la presente io sottoscritto (Nome e Cognome) _____

Codice Fiscale

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

Residente in _____ Via _____ N. _____ CAP _____ Prov. _____

Telefono _____ Fax _____ E-mail _____

Notifico il ripensamento dal seguente contratto di somministrazione:

- contratto avente ad oggetto la fornitura di (barrare con una X il tipo di servizio):

- di ENERGIA ELETTRICA
- di GAS

POD

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

PDR

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

- indirizzo della fornitura

Comune di _____ Via _____

N. _____ CAP _____ Provincia _____

- Contratto sottoscritto in data: _____

Data _____ **Firma del Cliente** _____

Nota 1: compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera esercitare il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza). Tale diritto è previsto dall'art. 12.4 e 12.5 della delibera ARERA dell'8 Luglio 2010 n. 104 e dal Capo I del Titolo III della Parte II del Codice del consumo di cui al D.lgs. 6 Settembre 2005 n. 206 e ss.mm.ii. I termini per l'esercizio del diritto di ripensamento sono specificati nell'art. 3 delle Condizioni generali di Vendita e nella nota Informativa.

Nota 2: il modulo, una volta compilato, può essere inoltrato con le seguenti modalità:
il modulo, una volta compilato, può essere inoltrato con le seguenti modalità per tutti i contratti relativi alle utenze riferite ad immobili siti nel territorio nazionale:
• a mezzo posta, in Strada S.Margherita, 6/a, 43213 Parma o a mezzo corriere al medesimo indirizzo;
• via mail, all'indirizzo ripensamenti@irenmercato.it;
• oppure può essere consegnato presso gli sportelli territoriali delle sedi di Iren Mercato.

Le ricordiamo che Lei ha facoltà di esercitare i diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679 ed in particolare ha il diritto di richiedere in ogni momento la modifica o la cancellazione dei dati personali che ci ha fornito. Le ricordiamo altresì che il titolare del trattamento è IREN MERCATO S.p.A. con sede in Genova, 16122, Via SS. Giacomo e Filippo 7.

LIVELLI EFFETTIVI DI QUALITÀ RIFERITI ALL'ANNO 2019

Le Tabelle qui di seguito, riportano i risultati degli standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale, relativi all'anno 2019 di IREN MERCATO ed i livelli di qualità commerciale da rispettare, come previsto dalla delibera 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Sono specifici gli standard di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente; sono generali gli standard di qualità riferiti al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sono previsti indennizzi automatici. Gli indennizzi automatici sono corrisposti con le modalità previste dalla normativa vigente. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere, nelle opportune sedi, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

| LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA AL MERCATO LIBERO (DELIBERA N. 413/2016/R/com ARERA) | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--------------------|-------------------|---------------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|------------------------------|------------------------|---------------------------|------------------------------|-------------------|---------------------------|--|
| Indicatore | Standard generale | Valori rilevati | | | | | | | | | | | | |
| Specifici | Energia Elettrica | Clienti Domestici | | | Clienti Altri Usi | | | Clienti Media Tensione | | | Clienti Multisito | | | |
| | | Tempo Medio giorni | Casi | Numero Indennizzi Erogati | Tempo Medio giorni | Casi | Numero Indennizzi Erogati | Tempo Medio giorni | Casi | Numero Indennizzi Erogati | Tempo Medio giorni | Casi | Numero Indennizzi Erogati | |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | 16 | 4834 | 96 | 18 | 971 | 23 | 16 | 13 | 1 | 11 | 7 | 0 | |
| Tempo massimo di rettifica fatturazione | 60 giorni solari (90 gg per le fatture con periodicità quadrimestrale) | 31 | 48 | 3 | 19 | 7 | 1 | Nessuna prestazione eseguita | | | Nessuna prestazione eseguita | | | |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | 34 | 131 | 51 | 29 | 27 | 6 | Nessuna prestazione eseguita | | | Nessuna prestazione eseguita | | | |
| Indicatore | | Standard generale | Valori rilevati | | | | | | | | | | | |
| Generale | | Energia Elettrica | Clienti Domestici | | | Clienti Altri Usi | | | Clienti Media Tensione | | | Clienti Multisito | | |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari. | | 95% | 95% | 1217 | 91 % | 106 | 100 % | 1 | 100 % | 1 | | | | |

| LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI GAS NATURALE (DELIBERA N. 413/2016/R/com ARERA) | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--------------------|------|---------------------------|----------------------------|------|---------------------------|------------------------------|------|---------------------------|------------------------------|------|---------------------------|
| Indicatore | Standard generale | Valori rilevati | | | | | | | | | | | |
| Specifici | Gas naturale | Clienti Gas tutela | | | Clienti Gas mercato libero | | | Clienti Dual Fuel | | | Clienti Multisito | | |
| | | Tempo Medio giorni | Casi | Numero Indennizzi Erogati | Tempo Medio giorni | Casi | Numero Indennizzi Erogati | Tempo Medio giorni | Casi | Numero Indennizzi Erogati | Tempo Medio giorni | Casi | Numero Indennizzi Erogati |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti. | 30 giorni solari | 16 | 946 | 15 | 16 | 5450 | 103 | Nessuna prestazione eseguita | | | 25 | 2 | 0 |
| Tempo massimo di rettifica fatturazione. | 60 giorni solari (90 gg per le fatture con periodicità quadrimestrale) | 41 | 96 | 14 | 31 | 432 | 43 | Nessuna prestazione eseguita | | | Nessuna prestazione eseguita | | |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione. | 20 giorni solari | 22 | 4 | 1 | 20 | 150 | 61 | Nessuna prestazione eseguita | | | Nessuna prestazione eseguita | | |

| Indicatore | | Standard generale | Valori rilevati | | | | | | | | | | |
|--|--|-------------------|--------------------|----|----------------------------|-----|-------------------|---|-------------------|---|--|--|--|
| Generale | | Gas naturale | Clienti Gas tutela | | Clienti Gas mercato libero | | Clienti Dual Fuel | | Clienti Multisito | | | | |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari. | | 95% | 90% | 97 | 97 % | 897 | - | 0 | 100 % | 0 | | | |

| Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale | | | | |
|--|---|--|---|------------------------------------|
| Livelli specifici di qualità | Termini previsti dall'Autorità | Indennizzo | | |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | Prestazione eseguita oltre 30 gg. ma entro 60 gg. | Prestazione eseguita oltre 60 gg. ma entro 90 gg. | Prestazione eseguita oltre 90 gg. |
| | | 25 euro | 50 euro | 75 euro |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 60 giorni solari | Prestazione eseguita oltre 60 gg. ma entro 120 gg. | Prestazione eseguita oltre 120 gg. ma entro 180 gg. | Prestazione eseguita oltre 180 gg. |
| | | 25 euro | 50 euro | 75 euro |
| | 90 gg solari per fatture con periodicità quadrimestrale | Prestazione eseguita oltre 90 gg. ma entro 180 gg. | Prestazione eseguita oltre 180 gg. ma entro 270 gg. | Prestazione eseguita oltre 270 gg. |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | Prestazione eseguita oltre 20 gg. ma entro 40 gg. | Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 60 gg. | Prestazione eseguita oltre 60 gg. |
| | | 25 euro | 50 euro | 75 euro |

| STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE Delibera 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente allegato A tabella 2 | |
|--|--------------------------------|
| Livelli generali di qualità | Termini previsti dall'Autorità |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari. | 95 % |

TABELLA INFORMATIVA COMPOSIZIONE MIX ENERGETICO RIFERITA ALL'ANNO 2018

| Fonti primarie utilizzate | Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da IREN MERCATO nei due anni precedenti | | Composizione del mix energetico medio NAZIONALE utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico nei due anni precedenti | |
|---------------------------|---|-----------------|---|-----------------|
| | 2018 pre-consuntivo | 2017 consuntivo | 2018 pre-consuntivo | 2017 consuntivo |
| Fonti rinnovabili | 16,41% | 12,34% | 40,83% | 36,42% |
| Carbone | 17,41% | 18,77% | 12,47% | 13,69% |
| Gas naturale | 56,02% | 59,24% | 39,06% | 42,63% |
| Prodotti petroliferi | 0,74% | 1,03% | 0,54% | 0,76% |
| Nucleare | 5,16% | 4,62% | 4,11% | 3,62% |
| Altre fonti | 4,27% | 4,00% | 2,99% | 2,88% |

ACCETTAZIONE CLIENTE DOMESTICO

Codice:

Spett.le IREN MERCATO S.p.A. - Via SS. Giacomo e Filippo 7 - 16122 GENOVA

Il sottoscritto, come di seguito meglio identificato, accetta con la presente la **PROPOSTA FORMULATA in data** _____

da: **Iren Mercato S.p.A.**, con sede legale in Genova, Via SS. Giacomo e Filippo n. 7, C.F. 01178580997 e P.IVA di Gruppo 02863660359, (di seguito anche il "Fornitore") al Cliente per la sottoscrizione di uno o più contratti aventi ad oggetto di: (barrare il/i contratto/i prescelto/i)

Fornitura di energia elettrica relativa all'offerta sul mercato libero IREN REVOLUTION LUCE

Fornitura di gas naturale relativa all'offerta sul mercato libero IREN 10 PER TRE GAS

SEZIONE 1 - DATI E RECAPITI DEL CLIENTE

Cognome _____ Nome _____

Nato a _____ il _____ Codice Fiscale

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

Documento di identità _____ N° _____ Rilasciato il _____ Da _____

Telefono _____ Cellulare _____ E-mail _____

Residente in Comune di _____ Via _____ N° _____ CAP _____

Fasce di contattabilità: 9-12 12-15 15-18 18-21 Luogo di sottoscrizione: all'indirizzo di spedizione presso stand promozionale IREN Mercato

RECAPITO COMUNICAZIONI presso indirizzo di fornitura (di cui alla Sez. 3) altro indirizzo

Comune di _____ Via _____ N° _____ CAP _____ Prov. _____

RECAPITO BOLLETTE:

BOLLETTA ONLINE : accedendo alla App IrenYou.

BOLLETTA CARTACEA via posta ordinaria

SEZIONE 2 - DATI E RECAPITI DEL DELEGATO

Cognome _____ Nome _____

Nato a _____ il _____ Codice Fiscale

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

Documento di identità _____ N° _____ Rilasciato il _____ Da _____

Telefono _____ Cellulare _____ E-mail _____

Il Delegato, consapevole delle responsabilità penali in caso di dichiarazioni mendaci, dichiara di essere stato munito dal Cliente, con apposito incarico, dei necessari poteri al fine di aderire ad offerte commerciali

Firma per esteso e leggibile _____

SEZIONE 3 - DATI INDIRIZZO FORNITURA

Indirizzo di fornitura Comune di _____ Via _____ N° _____ CAP _____ Prov. _____

DATI TECNICI DELLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

PROVENIENZA DAL MERCATO LIBERO SI Attuale fornitore: _____

Consumo annuo previsto (in kWh) _____ Livello di tensione _____ Potenza contrattualmente impegnata kW (*) _____

Codice POD

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

(*) nel caso il Distributore, anche attraverso il Sistema Informativo Integrato, trasmetta un dato di potenza contrattuale diverso da quello dichiarato, il contratto avrà come riferimento il dato di potenza comunicato dal Distributore.

Firma per esteso e leggibile _____

Il Cliente o il Delegato (quest'ultimo, consapevole delle responsabilità penali in caso di dichiarazioni mendaci, dichiara di essere munito dei necessari poteri)

DATI TECNICI DELLA FORNITURA DI GAS NATURALE

PROVENIENZA DAL MERCATO LIBERO SI Attuale fornitore: _____

Codice PDR

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

 Consumo annuo previsto (in mc) _____

Usò prevalente Riscaldamento Uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria Riscaldamento + uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria

Firma per esteso e leggibile _____

Il Cliente o il Delegato (quest'ultimo, consapevole delle responsabilità penali in caso di dichiarazioni mendaci, dichiara di essere munito dei necessari poteri)

SEZIONE 4.1 - DICHIARAZIONI RESIDENZA E OCCUPAZIONE IMMOBILE

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE (art. 46 D.P.R. 28.12.2000 n.445) comprovante la residenza anagrafica presso l'indirizzo di fornitura di energia elettrica

Il Cliente RISIEME NON RISIEME all'indirizzo della fornitura indicato nella Sezione 3.

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DELL'ATTO DI NOTORIETA' (art. . 47 D.P.R. 28.12.2000 n.445) ai fini della lotta all'occupazione abusiva di immobili (art. 5 DL 28-3-2014 n.47 conv. in L. 23.5.2014 n.80)

Il Cliente occupa l'immobile corrispondente all'indirizzo di fornitura a titolo di: PROPRIETARIO INQUILINO COMODATARIO USUFRUTTUARIO o altro diritto reale

Il Cliente, o il Delegato (quest'ultimo, consapevole delle responsabilità penali in caso di dichiarazioni mendaci, dichiara di essere munito dei necessari poteri) in relazione alle dichiarazioni sostitutive rese nella presente sezione dichiara di essere a conoscenza del fatto che, come previsto dall'art. 76 del DPR n. 445/2000 pubblicata in GURI n. 42 SO del 20.2.2001 e ss.mm. ii. le dichiarazioni mendaci, le falsità negli atti e l'uso di atti falsi, sono puniti ai sensi del Codice Penale e delle leggi speciali in materia e che, ferma restando ogni eventuale ulteriore responsabilità, qualora in seguito ad un controllo e/o verifica dovesse emergere la non veridicità delle proprie dichiarazioni, lo stesso decadrà dai benefici eventualmente goduti sulla base di dette false dichiarazioni

Firma per esteso e leggibile _____

Il Cliente o il Delegato (quest'ultimo, consapevole delle responsabilità penali in caso di dichiarazioni mendaci, dichiara di essere munito dei necessari poteri)

SEZIONE 4.2 - DICHIARAZIONI DEL CLIENTE O SUO DELEGATO E RECESSO PER CAMBIO FORNITORE

Il Cliente, o Suo Delegato, come sopra identificato:

- dichiara di accettare la proposta (barrare l'offerta/e prescelta/e):

fornitura di energia elettrica relativa all'offerta sul mercato libero IREN REVOLUTION LUCE

fornitura di gas naturale relativa all'offerta sul mercato libero IREN 10 PER TRE GAS

- dichiara di essere a conoscenza del fatto che, a far tempo dal 1° gennaio 2003 per quanto riguarda la fornitura di gas e a far tempo dal 1° luglio 2007 per quanto riguarda la fornitura di energia elettrica, il mercato della vendita di gas naturale e di energia elettrica è libero e tutti i clienti finali sono "clienti idonei";
- con riferimento alla fornitura del gas, dichiara di conoscere le condizioni contrattuali previste dalla delibera AEEGSI, oggi ARERA, n. 229/011 (pubblicata in GURI n. 287 del 11.12.2001 e ss.mm.ii.) e le condizioni economiche di cui alla delibera ARERA n. 64/09 (pubblicata sul sito www.arera.it in data 4.6.2009 e ss.mm.ii.), di essere consapevole del fatto che ha facoltà di scegliere dette condizioni anziché quelle predisposte da IREN MERCATO S.p.A. ed oggetto della presente proposta contrattuale sul mercato libero e di preferire e scegliere qui le condizioni offerte dal Fornitore esercitando così la propria idoneità con la sottoscrizione della presente accettazione;
- dichiara, con riferimento ad entrambe le forniture, di essere a conoscenza della propria qualità di "cliente idoneo" ai sensi di quanto disposto dal D.Lgs. n. 79/99 pubblicato in GURI n. 79 del 31.3.1999 e ss.mm.ii. e dal D.Lgs. n. 164/2000 pubblicato in GURI n. 142 del 20.6.2000 e ss.mm.ii., che le parti danno atto di conoscere;
- dichiara di aver ricevuto le Informazioni preliminari alla conclusione del contratto di cui agli articoli 2 e 9 della delibera ARERA 366/2018/ e ss.mm.ii. e di cui all'art. 49 del Capo I del Titolo III della Parte III del D.Lgs. 206 del 6 settembre 2005 e ss.mm.ii. (Codice del Consumo), la Nota Informativa e la Scheda di confrontabilità della spesa, come allegata alla Delibera stessa, ove previsto.
- dichiara di aver ricevuto l'Informativa relativa ai livelli di qualità commerciale relativi alle prestazioni di competenza dell'esercente ai sensi della vigente disciplina in materia. A tale riguardo, dichiara di essere informato dei livelli di qualità specifici e generali definiti in particolare dall'esercente e di essere consapevole del diritto ad ottenere gli indennizzi automatici previsti dalla vigente normativa in caso di mancato rispetto di tali livelli di competenza dell'esercente e

- di quelli effettivi di qualità riferiti all'anno precedente o comunque all'ultimo anno disponibile al momento della proposta;
- dichiara di aver ricevuto la tabella contenente l'informativa sulla composizione del mix energetico;
- autorizza il Fornitore ad acquisire tutti i dati tecnici necessari dal Distributore il quale, a sua volta, autorizzato a fornirli per consentire la corretta esecuzione del contratto di somministrazione stipulato con IREN MERCATO S.p.A.;
- dichiara di voler recedere dal contratto o dai contratti di somministrazione relativi alla fornitura o alle forniture oggetto della presente, attualmente in essere con altro fornitore. Il Cliente rilascia all'uso ad IREN MERCATO, ai sensi dell'art. 3 dell'Allegato A2 alla deliberazione ARERA 783/2017/R/ COM e ss.mm.ii., apposita procura a recedere per suo conto ed in suo nome dal contratto/i con il precedente fornitore, decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, ove previsto. Il conferimento di tale mandato è a titolo gratuito. Il Cliente è a conoscenza che IREN MERCATO provvederà ad esercitare il recesso mediante il Sistema Informativo Integrato (SII), fermo restando quanto previsto dall'art. 13 delle Condizioni Generali di Vendita in relazione all'avvio del contratto per cambio fornitore;
- dichiara di conoscere e accettare le modalità e i tempi di avvio e di esecuzione del contratto, come meglio definiti nelle Condizioni Generali di Vendita allegata alla presente e nella Nota Informativa, ricevuta ai sensi degli articoli 2 e 9 della delibera ARERA 366/2018/ e ss.mm.ii., ove prevista, e di accettare altresì gli adempimenti ivi prescritti;
- relativamente alla fornitura di gas naturale dichiara che, alla data di sottoscrizione della proposta, il contatore è aperto;
- dichiara di essere consapevole e di prestare il proprio assenso a che la fornitura di energia elettrica e/o gas sarà effettuata alle condizioni contrattuali contenute nella proposta di somministrazione di energia elettrica e/o di gas naturale, nella presente accettazione della stessa, ivi compresa la Sezione Economica contrattuale, nelle Condizioni Generali di Vendita di energia elettrica e di gas naturale nel mercato libero, nelle Informazioni Preliminari alla conclusione del Contratto e nella Nota Informativa, documenti tutti ricevuti e allegati alla Proposta di cui costituiscono parte integrante e sostanziale, nonché nei relativi documenti di esecuzione;
- dichiara di autorizzare IREN MERCATO ad avvalersi della facoltà di inviare le comunicazioni attinenti il rapporto contrattuale all'indirizzo di posta elettronica e/o PEC come sopra riportato, salvo diversa previsione normativa.

Firma per esteso e leggibile

Il Cliente o il Delegato (quest'ultimo, consapevole delle responsabilità penali in caso di dichiarazioni mendaci, dichiara di essere munito dei necessari poteri)

Dichiara, ai sensi e per gli effetti della disciplina di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c., di aver letto e di voler specificatamente approvare per iscritto i seguenti articoli delle Condizioni Generali di Vendita: art.2 (durata, rinnovo, disdetta e recesso del contratto); art.5 (cessione del contratto, cessione del credito, voltura e divieto di sub-fornitura); art.6 (ritardo nei pagamenti delle bollette e sospensione/riattivazione della fornitura); art.7 (deposito cauzionale e/o equivalente garanzia); art.9 (variazioni contrattuali per modifiche normative e variazioni unilaterali di clausole contrattuali); art.11 (limitazioni di responsabilità e impossibilità sopravvenuta della prestazione); art.13 (avvio del contratto per cambio fornitore attivazione

della fornitura- presupposti- condizioni risolutive); art.14 (condizioni per la somministrazione e responsabilità - disposizioni applicabili soltanto alla somministrazione di energia elettrica); art.16 (modalità di prelievo e modalità di utilizzo del gas- disposizioni applicabili soltanto alla somministrazione di gas naturale); art.18 (responsabilità relative all'impianto - disposizioni applicabili soltanto alla somministrazione di gas naturale); art.19 (Condizioni economiche della fornitura e oneri a carico del Cliente); art.20 (accertamento dei consumi e garanzie per la verifica della correttezza della misurazione dei consumi di gas e di energia elettrica) art.21 (fatturazione - pagamenti); art.23 (legge applicabile e Foro territoriale competente).

Firma per accettazione (per esteso e leggibile)

Il Cliente o il Delegato (quest'ultimo, consapevole delle responsabilità penali in caso di dichiarazioni mendaci, dichiara di essere munito dei necessari poteri)

SEZIONE 5 - MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il Cliente sceglie la seguente modalità di pagamento delle bollette:

SEPA Direct Debit Core (addebito diretto su C.C.) **Altre modalità indicate in bolletta**

Autorizzazione permanente addebiti SEPA Direct Debit Core.

Codici Identificativi Creditore/Creditor Identifier: IT400010000001178580997 - IT400020000001178580997 - IT400050000001178580997.

Con riferimento alla presente proposta, il sottoscritto autorizza:

- Iren Mercato S.p.A. a disporre sul conto corrente sotto indicato addebiti in via continuativa
- Iren Mercato S.p.A. ad avvalersi della deroga di cui al punto 4.3.4 del SEPA Direct Debit Scheme Rulebook, accettando la riduzione del termine di prenotifica dell'addebito a giorni 5
- L'Istituto di Pagamento ad eseguire l'addebito secondo le disposizioni impartite da Iren Mercato S.p.A..

Il rapporto con la Banca è regolato dal contratto stipulato dal Debitore con la Banca stessa. Il sottoscritto ha facoltà di richiedere alla Banca il rimborso di quanto addebitato, secondo quanto previsto nel suddetto contratto; eventuali richieste di rimborso devono essere presentate entro e non oltre 8 settimane a decorrere dalla data di addebito in conto.

Nome Istituto di Pagamento _____

IBAN

Codice Swift (BIC - obbligatorio solo per IBAN estero)

Sottoscrittore con poteri di firma sul c/c (da compilare a cura del SOTTOSCRITTORE solo se diverso dall'intestatario della fornitura):

Cognome e Nome _____ Codice Fiscale

Il sottoscritto dichiara inoltre di essere a conoscenza che, come previsto dall'art. 76 del DPR n. 445/2000 pubblicata in GURI n. 42 SO del 20.2.2001 e ss.mm.ii., le dichiarazioni mendaci, le falsità negli atti e l'uso di atti falsi, sono puniti ai sensi del Codice Penale e delle leggi speciali in materia.

Firma titolare o soggetto con poteri di firma sul c/c per esteso e leggibile

SEZIONE 6 - DICHIARAZIONE E RACCOLTA DEL CONSENSO AI SENSI DELL'ART. 6 REGOLAMENTO UE 679/2016 E DELLA NORMATIVA ITALIANA DI ARMONIZZAZIONE

L'interessato dichiara di aver ricevuto l'informativa concernente il trattamento e la protezione dei dati personali ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 e della normativa italiana di armonizzazione.

Per le finalità indicate al paragrafo "Finalità del trattamento", lett. b., c. e d., è necessario il consenso dell'interessato ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lett. a., del Regolamento UE 679/2016 e della normativa italiana di armonizzazione, il quale consenso deve essere espresso in forma specifica per ognuna delle finalità di seguito indicate. L'interessato presta il proprio consenso informato e specifico:

- Al trattamento dei propri dati personali da parte di Iren Mercato S.p.A. per l'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale con modalità di contatto automatizzate (posta elettronica, telefonate automatizzate, fax, sms, mms,) e tradizionali (posta cartacea, telefono con operatore) (Finalità di marketing, presente al paragrafo 1 lett. b., della succitata informativa): SI NO

- Al trattamento dei propri dati personali da parte di Iren Mercato S.p.A. per la creazione di profili e per l'analisi delle sue abitudini o scelte di consumo sulla base del dettaglio dei suoi acquisti nonché dei dati forniti direttamente dal cliente (Finalità di profilazione, presente al paragrafo 1, lett. c., della succitata informativa): SI NO

- Alla comunicazione dei propri dati personali a società terze residenti nel territorio dell'Unione Europea o residenti in paesi non facenti parte dell'Unione Europea ed operanti nelle categorie economiche dei servizi energetici, idrici, ambientali, della distribuzione, dei servizi assicurativi, bancari e finanziari, dei servizi e prodotti tecnologici legati all'efficienza energetica, della telefonia e dei servizi informatici per l'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale con modalità di contatto automatizzate (posta elettronica, telefonate automatizzate, sms, mms) e tradizionali (posta cartacea, telefono con operatore) (Finalità di marketing di terzi paragrafo 1, lett. d.) SI NO

Firma _____

Iren Revolution Luce



L'offerta che ti regala un bonus da € 30
e una polizza per i guasti della tua abitazione!

BONUS DI 30 € SULLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

- **10€ di bonus** di ingresso accreditato sulla prima bolletta;
- **10€ di bonus** accreditato sulla bolletta del 6° mese di fornitura;
- **10€ di bonus** accreditato sulla bolletta del 12° mese di fornitura.

0,082 €/kwh

Oltre al contributo fisso pari a 8,83€ al mese

Prezzo valido per le sottoscrizioni dal 01/10/2020 al 30/11/2020

Un prezzo unico fisso per tutte le fasce orarie

Prezzo unico fisso e invariabile, 24 ore al giorno, tutti i giorni e bloccato per 24 mesi dall'attivazione.

Le voci di spesa della tua bolletta

- Spesa energia 62%
- Spesa trasporto 18%
- Oneri di sistema 20%
- Imposte: la bolletta comprende le accise (imposte sul consumo) e l'IVA.

Per i dettagli relativi all'offerta e alle voci di spesa è possibile fare riferimento alla Sezione Economica Contrattuale

In omaggio una polizza AXA**



Per l'assistenza per piccoli guasti della tua abitazione: la polizza sarà attiva per 2 anni e ti garantirà un servizio di pronto intervento 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno dall'attivazione della fornitura.

* La polizza assicurativa è intermediata da Global Assicurazioni S.p.A. e stipulata con Inter Partner Assistance S.A., Compagnia di Assicurazioni e Riassicurazioni, Rappresentanza Generale per l'Italia - 100% AXA Partners Holding S.A.

Iren con Te

Iscriviti a IREN CON TE, l'unico Club che premia le tue passioni. Il nuovo programma di fidelizzazione che Iren luce gas e servizi dedica ai propri clienti luce e gas attivi sul mercato libero.

irenconte.it

e-shop



Scopri il nostro e-shop.

Scopri i prodotti e i servizi per la casa smart, per il risparmio energetico e l'assistenza.

prodotti.irenlucegas.it

bollettaWeb



Ricevi le tue bollette in formato digitale.

Veloce, comoda e nel rispetto dell'ambiente.

App IrenYou



Scaricala su App Store o Google Play. Con la nostra App puoi gestire i tuoi contatti, consultare, pagare e archiviare le bollette, inviarti l'autolettura e tanto altro.

È semplice, completa, su misura per te!

Condizioni economiche fornitura energia elettrica Offerta IREN REVOLUTION LUCE

(valida dal 01/10/2020 al 30/11/2020) (Offerta valida per clienti domestici)

Servizi di vendita: l'offerta IREN REVOLUTION LUCE prevede l'applicazione di un prezzo dell'energia fisso e invariabile pari a 0,082 €/kWh; il suddetto prezzo è valido per due anni di fornitura a decorrere dall'inizio della stessa.

Il suddetto prezzo sarà applicato ai prelievi di energia elettrica e alle perdite di rete, come quantificate dall'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente, nella delibera 111/06 e ss.mm.ii. (pubblicata sulla GURI n. 153 Supplemento ordinario n. 158 del 04 luglio 2006). Il prezzo sopra esposto rimarrà tale e invariabile sino alla conclusione del trimestre in cui cade il termine della validità del prezzo fisso sottoscritto. Successivamente, il prezzo verrà aggiornato tramite lettera come descritto al punto 19.2.2. delle Condizioni generali.

Inoltre aderendo a "IREN REVOLUTION LUCE" il cliente riceverà un Bonus di 30 € sulla sua fornitura di energia elettrica, suddiviso in 3 Bonus da 10 € ciascuno, che verranno accreditati al cliente con la seguente modalità:

il 1° sulla bolletta del 1° mese di fornitura; il 2° sulla bolletta del 6° mese di fornitura e il 3° sulla bolletta del 12° mese di fornitura.

Nel caso in cui il cliente esercitasse il diritto di recesso per cambio fornitore nel corso dei primi dodici mesi dalla data di attivazione del contratto di fornitura, Iren Mercato erogherà i bonus maturati fino alla data di efficacia del recesso secondo quanto stabilito dalle Condizioni Generali di Vendita; analogamente negli altri casi di cessazione, Iren Mercato erogherà i bonus maturati fino alla data di validità del contratto.

Altri corrispettivi di vendita: il cliente riconoscerà al fornitore, in sostituzione del corrispettivo PCV, prezzo commercializzazione e vendita previsto dal servizio di maggior tutela, un importo fissato in € 106 per POD/anno, ed altresì, come previsto all'art 19 delle condizioni generali, gli oneri relativi al servizio di dispacciamento (articoli in una parte fissa ed una variabile in proporzione al consumo complessivamente pari a 0,013 €/kWh). I prezzi di cui sopra sono riferiti alla sola quota parte della spesa relativa ai servizi di vendita. La spesa relativa alla suddetta quota parte, considerando un cliente domestico residente con potenza contrattuale 3 kW e 2.700 kWh di consumo annuo, incide per circa il 62% sulla spesa complessiva al netto di IVA e imposte. Il fornitore si riserva di applicare un corrispettivo una tantum di importo pari a 15 € (iva esclusa) a copertura delle spese di gestione del nuovo contratto nel caso in cui il Cliente sia intestatario di una fornitura già attiva con Iren Mercato ed intenda aderire per la medesima fornitura alla presente offerta. Nel caso invece di nuovi Clienti il corrispettivo non sarà applicato.

Servizi di rete: I corrispettivi per i servizi di rete coprono in media il 38% del prezzo

Comunicazione al cliente

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 alimentate ad energia elettrica. Per maggiori informazioni visita il sito www.arera.it o chiama il n° verde 800.166.654.

La presente Scheda indica il confronto tra i corrispettivi previsti dalla presente Offerta sul mercato libero e le condizioni economiche di riferimento definite dall'ARERA per il trimestre vigente alla data di presentazione dell'Offerta. Pertanto:

• se Lei è attualmente Cliente sul mercato libero: la Scheda non Le consente di effettuare il confronto rispetto ai corrispettivi applicati dal Suo attuale fornitore.

• se Lei è Cliente che attualmente usufruisce del servizio di gas e/o di energia elettrica con condizioni economiche e contrattuali regolate dall'ARERA ("servizio di maggior tutela" per l'elettrico e "servizio di tutela" per il gas): la Scheda Le consente di effettuare un confronto tra i corrispettivi previsti dalla presente offerta sul mercato libero e le condizioni economiche di riferimento definite dall'ARERA. Poiché il contratto di fornitura decorrerà nell'ambito del trimestre successivo e poiché la tariffa di cui alla colonna B varia trimestralmente, il confronto presentato dalla Scheda può subire variazioni.

Per una stima della spesa annua personalizzata sulla base del Suo consumo effettivo, Lei potrà utilizzare il "Portale Offerte Luce e Gas" all'indirizzo <https://www.prezzoenergia.it/portaleOfferte/>.

Il Portale Offerte è realizzato e gestito da Acquirente Unico, come disposto dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente) in attuazione della legge 124/2017 (Legge Concorrenza).

SPESA RELATIVA ALL'OFFERTA: REVOLUTION LUCE

Scheda di confrontabilità per clienti finali domestici di energia elettrica.

Corrispettivi previsti dall'offerta valida dal 01/10/2020 al 30/11/2020 - Stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)

Profilo Tipo - F1: 33,4% F2,F3: 66,6%

| Consumo annuo (kWh) | (A) Offerta IREN REVOLUTION LUCE | (B) Servizio di maggior tutela (prezzo monorario) | (C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B | (D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) A-B/Bx100 |
|---|----------------------------------|---|--|--|
| Cliente con potenza impegnata 3 kW - contratto per abitazione di residenza | | | | |
| 1.500 | 383,50 | 302,07 | 81,43 | 27,0% |
| 2.200 | 494,78 | 380,41 | 114,37 | 30,1% |
| 2.700 | 574,26 | 436,38 | 137,88 | 31,6% |
| 3.200 | 653,75 | 492,34 | 161,41 | 32,8% |
| Cliente con potenza impegnata 3 kW - contratto per abitazione non di residenza | | | | |
| 900 | 400,26 | 347,05 | 53,21 | 15,3% |
| 4.000 | 893,06 | 694,02 | 199,04 | 28,7% |
| Cliente con potenza impegnata 4,5 kW- contratto per abitazione di residenza | | | | |
| 3.500 | 732,75 | 557,24 | 175,51 | 31,5% |
| Cliente con potenza impegnata 6 kW- contratto per abitazione di residenza | | | | |
| 6.000 | 1161,49 | 868,37 | 293,11 | 33,8% |

I valori indicati in tabella, calcolati alla data dell'offerta, possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Tali valori sono stati determinati considerando un profilo tipo con distribuzione dei consumi nelle fasce orarie F1 e F2 F3 definito e aggiornato dall'Autorità, che tendenzialmente prevede un terzo dei consumi in Fascia F1 e il restante nelle Fasce F2 e F3.

Descrizione dello sconto e del bonus

La stima di spesa relativa all'offerta IREN REVOLUTION LUCE include i 3 Bonus da 10 € ciascuno (totale 30€) previsti nel primo anno di fornitura come specificato nelle Condizioni Economiche a cui si rimanda per ulteriori dettagli.

Altri dettagli sull'offerta

L'offerta IREN REVOLUTION LUCE regala una polizza per l'assistenza all'abitazione in collaborazione con AXA*, valida due anni dalla data di attivazione.

Modalità di indicizzazione/Variazioni

Il prezzo della componente energia di cui alla presente offerta è fisso per 24 mesi. Gli altri corrispettivi sono soggetti ad eventuali indicizzazioni/variazioni definite dall'ARERA. La tariffa di cui alla colonna B varia trimestralmente ed il valore indicato è quello relativo al periodo 01/07/2020-30/09/2020. Il confronto è quindi frutto di un calcolo statico.

Altri oneri accessori

| Descrizione dell'onere di servizio | Corrispettivo previsto | |
|---|------------------------|---------------|
| Corrispettivo a remunerazione delle attività commerciali in sostituzione del corrispettivo PCV previsto dalla delib.633/2016/R7EEL dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, come successivamente modificata e integrata. | 106,00 €/POD/anno | NON OPZIONALE |
| Il Fornitore si riserva la facoltà di applicare al cliente un corrispettivo di importo pari al contributo in quota fissa stabilito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, per ciascuna richiesta inoltrata al distributore competente dal cliente per il tramite del Fornitore ed, in particolare, quanto previsto agli articoli 6.8 e 15 delle condizioni generali di contratto ai quali si rimanda per ulteriori dettagli. | 23,00 €/prestazione | NON OPZIONALE |

Fasce orarie

F1: dalle 8.00 alle 19.00 di tutti i giorni feriali. F2 e F3: dalle 19.00 alle 8.00 dei giorni feriali e tutte le ore del sabato, della domenica e dei giorni festivi. Il prezzo proposto è monorario e quindi indipendente dalle suddette fasce orarie F1, F2 e F3 definite da ARERA

IEDOIRLD201130

Il risparmio è importante, ma lo è anche la tua serenità!
Per questo c'è Iren Revolution luce,
l'offerta che ti regala l'assistenza per la casa.



Iren Revolution Luce ti offre i vantaggi di sempre: un prezzo monorario fisso e invariabile, nessun intervento tecnico e nessuna spesa di passaggio al mercato libero. L'offerta ti regala un **bonus di 30,00 euro** e in omaggio una polizza di assistenza all'abitazione h24 e 365 giorni all'anno che ti mette a disposizione un elettricista, un fabbro, un vetraio e un idraulico in caso di emergenza.

Perchè vogliamo che la tua casa sia il posto in cui ti senti più sicuro.

La polizza di assistenza casa è erogata in collaborazione con AXA* ed è strettamente vincolata all'offerta Iren Revolution Luce.

* La polizza assicurativa è intermediata da Global Assicurazioni S.p.A. e stipulata con Inter Partner Assistance S.A., Compagnia di Assicurazioni e Riassicurazioni, Rappresentanza Generale per l'Italia - 100% AXA Partners Holding S.A.



Le presenti condizioni sono valide solo per i Clienti che aderiscono all'offerta "IREN REVOLUTION LUCE"

CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE "ASSISTENZA CASA 24h – ASSISTENZA CASA ON DEMAND" – POLIZZA COLLETTIVA N. 010320

GLOSSARIO

Abitazione: il luogo di residenza o domicilio dell'Assicurato (a condizione che sia situato in Italia (come di seguito definita) e sia ad esclusivo uso abitativo) ove quest'ultimo abbia attivato un'utenza gas e/o energia elettrica offerta da IREN MERCATO. L'indirizzo dell'Abitazione deve risultare al momento della comunicazione d'inclusione in copertura di ciascun Assicurato (come di seguito definito).

Alloggiamento: eccesso o accumulo d'acqua al di fuori di bacini appositamente destinati alla sua raccolta.

Assicurato/Cliente: il soggetto il cui interesse è protetto dall'Assicurazione, ovvero la persona fisica, residente in Italia (come di seguito definita), che abbia attivato un'utenza gas e/o energia elettrica offerta da IREN MERCATO a servizio della propria Abitazione.

Assistenza: l'aiuto temporaneo, in denaro o in natura, fornito all'Assicurato che si trovi in difficoltà a seguito del verificarsi di un Sinistro (come di seguito definito), tramite la Centrale Operativa.

Centrale Operativa: la struttura organizzativa di INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. – Rappresentanza Generale per l'Italia, Via Carlo Pesenti 121 - 00156 Roma, costituita da risorse umane ed attrezzature, in funzione 24 ore su 24 e tutti i giorni dell'anno, che provvede a garantire il contatto telefonico con l'Assicurato, organizzare gli interventi sul posto ed erogare, le prestazioni di assistenza previste in Polizza (come di seguito definita).

Contraente / IREN MERCATO: IREN MERCATO S.p.a., la quale sottoscrive la Polizza (come di seguito definita) a favore degli Assicurati e ne assume i relativi oneri.

Contratto di Somministrazione: il contratto di somministrazione di gas e/o energia elettrica di IREN MERCATO, attivato a seguito dell'adesione dell'Assicurato all'Offerta (come di seguito definita).

Esplosione: lo sviluppo di gas o vapori ad alta temperatura e pressione, dovuto a reazione chimica che si autopropaga con elevata velocità.

Furto: il reato previsto agli artt. 624 e 624-bis C.P., commesso da chiunque si impossessi della cosa mobile altrui, sottraendola a chi la detiene, al fine di trarne profitto per sé o per altri.

Incendio: la combustione, con fiamma, di beni materiali al di fuori di appropriato focolare, che può autoestendersi e propagarsi.

Italia: complessivamente, il territorio della Repubblica Italiana, della Repubblica di San Marino e dello Stato della Città del Vaticano.

Massimale: la somma massima, stabilita nella Polizza (come di seguito definita), garantita dalla Società (come di seguito definita) in caso di sinistro.

Offerta: è l'offerta di energia elettrica nel mercato libero di Iren Mercato denominata "IREN REVOLUTION LUCE".

Parti: il Contraente e la Società (come di seguito definita).

Polizza/Contratto: il documento che prova il contratto di assicurazione.

Premio: la somma dovuta dal Contraente alla Società (come di seguito definita).

Prestazioni: indica le prestazioni di assistenza fornite all'Assicurato in base ai termini e alle condizioni della presente Polizza e dettagliate nella sezione "Cosa è assicurato" di cui alla presente Polizza.

Scoppio: il repentino dirampersi di contenitori per eccesso di pressione interna di fluidi non dovuto ad esplosione.

Sinistro: il verificarsi dell'evento dannoso, futuro ed incerto, per il quale è prestata l'Assicurazione.

Società: INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. – Rappresentanza Generale per l'Italia, Via Carlo Pesenti 121 - 00156 Roma.

NORME CHE REGOLANO I RAPPORTI CON L'ASSICURATO

ART. 1. DICHIARAZIONI RELATIVE ALLE CIRCOSTANZE DEL RISCHIO

Le dichiarazioni inesatte o le reticenze della Contraente e dell'Assicurato relative a circostanze che influiscono sulla valutazione del rischio possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo, nonché la stessa cessazione dell'assicurazione, ai sensi degli artt.1892, 1893 e 1894 e 1898 C.C..

ART. 2. ALTRE ASSICURAZIONI

L'Assicurato, a parziale deroga di quanto disposto dall'art.1910 C.C., è esonerato dalla preventiva comunicazione dell'esistenza o della successiva stipulazione di altre assicurazioni per gli stessi rischi. In caso di sinistro, l'Assicurato deve, tuttavia, darne avviso per iscritto a tutti gli assicuratori, indicando a ciascuno il nome degli altri a norma del terzo comma dell'art.1910 C.C..

In caso di attivazione di altra compagnia, le prestazioni e le garanzie previste nel Contratto saranno opposti, entro i limiti indicati, quale rimborso all'Assicurato degli eventuali maggiori importi addebitati all'Assicurato stesso dalla compagnia che ha erogato la prestazione o la garanzia superando il proprio massimale.

ART. 3. LIMITI DI ESPOSIZIONE E LORO SUPERAMENTO

I Massimali previsti per le Prestazioni qui di seguito riportate si intendono al lordo di qualsiasi imposta od altro onere stabilito per legge. Le eventuali spese sostenute direttamente dall'Assicurato per una Prestazione saranno rimborsate, previa presentazione di validi giustificativi (fatture, ricevute fiscali), esclusivamente se contemplate e preventivamente autorizzate dalla Società, fatte salve le eventuali esclusioni e/o franchigie previste.

Nel caso in cui la Prestazione erogata dalla Centrale Operativa preveda dei costi extra o superiori ai limiti di rimborso che restano a carico dell'Assicurato, la Società è tenuta preventivamente a quantificare tali costi, che verranno saldati direttamente all'Assicurato.

ART. 4. MANCATO UTILIZZO DELLE PRESTAZIONI E LIMITI DI RESPONSABILITÀ

In caso di Prestazioni non usufruite o usufruite solo parzialmente per scelta dell'Assicurato o per negligenza di questi, la Società non è tenuta a fornire alcun altro aiuto in alternativa o a titolo di compensazione rispetto a quello offerto.

La Società non si assume responsabilità per eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite dai fornitori, nonché per eventuali danni da questi provocati.

Resta inteso che i fornitori saranno chiamati a rispondere direttamente di eventuali danni da essi stessi provocati nell'espletamento del servizio, ove riscontrabile manifesta responsabilità diretta e che la Società si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c., a fare in modo che i fornitori risarciscano gli eventuali danni subiti dall'Assicurato danneggiati nei casi sopra definiti e mantengano indenne il Contraente in relazione ad ogni domanda e/o pretesa risarcitoria avanzata da un Assicurato in ragione dell'operato dei fornitori.

ART. 5. TERMINE DI PRESCRIZIONE

Il termine di prescrizione dei sinistri relativi alla presente Polizza è di due anni a norma dell'art. 2952 C.C..

ART. 6. FORO COMPETENTE

Il foro competente per le controversie con gli Assicurati è quello del luogo di residenza dell'Assicurato.

ART. 7. EFFICACIA E DURATA DELLE SINGOLE APPLICAZIONI

L'Assicurato beneficerà della copertura assicurativa oggetto della Polizza, sempre che l'inclusione avvenga durante il periodo di validità della Polizza, per una durata di 730 (settecentotrenta) giorni a partire dalla data di messa in copertura, che avverrà dalla data di comunicazione tramite mail o posta ordinata da parte di IREN MERCATO all'Assicurato e comunque entro 60 giorni dalla data di attivazione del contratto, nel caso di una nuova fornitura per cambio operatore, oppure dalla data di sottoscrizione dell'offerta, nel caso di attivazione contatore, voltura o di cambio offerta su una fornitura già attiva, purché sia avvenuta la relativa comunicazione da parte di IREN MERCATO alla Società.

La copertura assicurativa oggetto della Polizza decade automaticamente nel caso in cui: a) l'Assicurato recede dal Contratto di Somministrazione per passaggio ad altro venditore; b) l'Assicurato disattiva il Contratto di Somministrazione; c) l'Assicurato sottoscrive un'altra offerta con IREN Mercato diversa dall'offerta; d) a seguito di voltura del Contratto di Somministrazione; e) in ogni caso di variazione dell'Offerta; Per i punti a), b) e d) farà fede la data di cessazione comunicata dal distributore locale.

ART. 8. ASSICURATI

L'Assicurazione si intende valida a favore dell'Assicurato presente nell'elenco degli aventi diritto trasmesso dalla Contraente alla Società.

COSA È L'ASSICURATO

1. ESTENSIONE TERRITORIALE

Ferme le eventuali limitazioni territoriali previste per le singole Prestazioni, l'Assicurazione è valida per i Sinistri avvenuti nella Repubblica Italiana, compresi la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano.

2. OPERATIVITA' DELLA POLIZZA

Salvo quanto diversamente specificato all'interno delle singole Prestazioni, la Polizza opera: • mediante contatto telefonico con la Centrale Operativa, attiva 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno;

• con costi a carico della Società entro il limite di 3 (tre) sinistri per Assicurato, durante ciascun anno di validità della copertura;

• senza limite di numero di Prestazioni nell'ambito del medesimo Sinistro;

• entro il limite del Massimale previsto per ciascun tipo di Prestazione di assistenza.

Per le prestazioni di consulenza e le informazioni, qualora non fosse possibile prestare una pronta risposta, l'Assicurato sarà richiamato entro le successive 48 (quarantotto) ore.

ASSISTENZA ALL'ABITAZIONE

01 - Invio di un Elettricista in caso di urgenza

Qualora l'Assicurato necessiti di un elettricista in caso di mancanza della corrente elettrica in tutti i locali dell'Abitazione a causa di guasti agli interruttori di accensione, impianti di distribuzione interna o prese di corrente non causati da sua imperizia o negligenza, la Centrale Operativa invierà un elettricista convenzionato comunicando preventivamente, su richiesta, la tariffa oraria approssimativa.

La Società si farà carico del costo di uscita e della manodopera entro il limite di Euro 250,00 per Sinistro, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico dell'Assicurato.

Da tale prestazione sono esclusi:

- gli interventi sul cavo di alimentazione generale dell'edificio in cui è situata l'abitazione dell'Assicurato;
- gli interventi richiesti a seguito di interruzione della fornitura di energia elettrica da parte dell'ente erogatore;
- gli interventi a timer, impianti di allarme o apparecchiature similari;
- gli interventi per corto circuito provocato da falsi contatti causati dall'Assicurato.

02 - Invio di un idraulico in caso di urgenza

Qualora l'Assicurato necessiti di un idraulico in caso di:

- sfuggimento o infiltrazione nell'abitazione a seguito di rottura, otturazione o guasto delle tubature fisse dell'impianto idraulico ad essa pertinente;
- mancanza totale di acqua non dovuta a temporanea sospensione della distribuzione;
- mancato scarico delle acque nere dagli impianti igienico-sanitari a causa dell'otturazione delle tubature fisse di scarico dell'impianto idraulico;

la Centrale Operativa invierà un idraulico convenzionato comunicando preventivamente, su richiesta, la tariffa oraria approssimativa.

La Società si farà carico del costo di uscita e della manodopera entro il limite di Euro 250,00 per Sinistro, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico dell'Assicurato.

Da tale prestazione sono esclusi:

- gli interventi su apparecchi mobili (lavatrici, lavastoviglie, etc.), su guasti provocati dal loro utilizzo, su tubature o rubinetterie a loro collegate;
- gli interventi sull'impianto idraulico generale dell'edificio in cui è situata l'abitazione dell'Assicurato;
- gli interventi richiesti a seguito di infiltrazioni, rigurgiti, straripamenti, causati da incuria o da lavori ai pozzi neri;
- gli interventi per danni causati dal gelo.

03 - Invio di un Fabbro/Falegname

Qualora l'Assicurato necessiti di un fabbro o di un falegname in caso di:

- furto, smarrimento, rottura delle chiavi o guasto della serratura, purché non elettronica;
 - furto tentato o consumato, incendio, esplosione o scoppio che comprometta in modo grave la funzionalità della porta di accesso e pregiudichi la sicurezza dell'abitazione;
- la Centrale Operativa invierà un fabbro/falegname convenzionato comunicando preventivamente, su richiesta, la tariffa oraria approssimativa.
- La Società si farà carico del costo di uscita e della manodopera entro il limite di Euro 250,00 per Sinistro, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico dell'Assicurato.

In caso di Furto, tentato Furto o smarrimento chiavi, l'Assicurato dovrà presentare alla Centrale Operativa copia della regolare denuncia inoltrata alle Autorità competenti del luogo.

04 - Invio di un Vetraio in caso di urgenza

Qualora l'Assicurato necessiti di un vetraio in caso di rottura di un vetro della porta d'ingresso o delle finestre dell'abitazione a seguito di Furto o tentato Furto, la Centrale Operativa invierà un vetraio convenzionato comunicando preventivamente, su richiesta, la tariffa oraria approssimativa.

La Società si farà carico del costo di uscita e della manodopera entro il limite di Euro 250,00 per Sinistro, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico dell'Assicurato.

L'Assicurato dovrà presentare alla Centrale Operativa copia della regolare denuncia inoltrata alle Autorità competenti del luogo.

05 - Sistemazione provvisoria d'emergenza (in caso di mancata agibilità dell'abitazione)

Qualora l'Assicurato, a seguito di Furto, tentato Furto, Incendio, Esplosione, Scoppio o Allagamento presso la propria Abitazione, necessiti, per obiettive ragioni d'agibilità, di una sistemazione alternativa, la Centrale Operativa provvederà alla prenotazione e sistemazione dell'Assicurato e dei familiari in un albergo nei pressi dell'abitazione.

Resta a carico della Società il costo del pernottamento per la prima notte successiva al sinistro entro il limite di Euro 350,00 per Sinistro.

In caso di Furto o tentato Furto, l'Assicurato dovrà presentare alla Centrale Operativa copia della regolare denuncia inoltrata alle Autorità competenti del luogo.

06. Accesso al Network di artigiani convenzionato

In aggiunta alle prestazioni di Assistenza oggetto della Polizza, ove il Cliente necessiti dell'intervento all'interno della propria Abitazione non coperto dalle predette Prestazioni, potrà accedere ad una rete di artigiani specializzati sulla base di un tariffario agevolato e trasparente, contattando a Centrale Operativa, che organizzerà l'invio di uno dei seguenti artigiani:

- idraulico
- fabbro
- elettricista
- vetraio
- tappezziista
- termoidraulico
- tecnico condizionatori
- tecnico riparatore elettrodomestici
- muratori, carpentieri e pittori
- riparatori elettrodomestici
- riparatori aria condizionata
- spurgisti
- disinfezione e pulizia grondaie

L'intervento presso l'Abitazione dovrà essere organizzato entro 3 ore dalla prima chiamata ed effettuato secondo le disponibilità del Cliente e del tecnico.

Il costo dell'intervento richiesto, quantificato sulla base della tariffa in misura fissa, concordata e comunicata al Cliente al momento dell'organizzazione dell'invio del tecnico, sarà a carico del Cliente e sarà corrisposto direttamente al tecnico stesso.

La predetta tariffa includerà il costo di uscita e della prima ora di manodopera. Eventuali ulteriori attività del tecnico inviate presso l'Abitazione del Cliente potrà essere richiesta, previa sottoscrizione da parte del Cliente di apposito preventivo di spesa rilasciato dal tecnico incaricato.

COSA NON È L'ASSICURATO

1. ESCLUSIONI

Le Prestazioni non sono dovute per eventi provocati o dipendenti da:

- eruzioni vulcaniche, terremoti, trombe d'aria, uragani, alluvioni, inondazioni, maremoti, fenomeni atmosferici avventi caratteristiche di calamità naturale;
- sviluppo comunque insorto, controllato o meno, di energia nucleare o di radioattività;
- dolo o colpa grave dell'Assicurato, compreso il suicidio o tentato suicidio;
- atti di pura temerarietà dell'Assicurato;
- stato di ebbrezza, uso non terapeutico di psicofarmaci nonché uso di stupefacenti e allucinogeni;
- eventi il cui accadimento sia fuori dal periodo di copertura;
- la Società non si assume responsabilità per eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite dai fornitori, nonché per eventuali danni da questi provocati.

Resta inteso che i fornitori saranno chiamati a rispondere direttamente di eventuali danni da essi stessi provocati nell'espletamento del servizio, ove riscontrabile manifesta responsabilità diretta e che la Società si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c., a fare in modo che i fornitori risarciscano gli eventuali danni subiti dall'Assicurato danneggiato nei casi sopra definiti e mantengano indenne il Contraente in relazione ad ogni domanda e/o pretesa risarcitoria avanzata da un Assicurato in ragione dell'operato dei fornitori.

La Società non riconosce e quindi non rimborsa spese per interventi non autorizzati preventivamente dalla Centrale Operativa, salvo i casi verificatisi a causa di forza maggiore e ritenuti tali ad insindacabile giudizio della Società.

COSA FARE IN CASO DI SINISTRO O DI RICHIESTA DI ACCESSO AL NETWORK DI ARTIGIANI CONVENZIONATO

In caso di Sinistro, l'Assicurato, o chi agisce in sua vece, dovrà contattare la Centrale Operativa ai seguenti numeri:

Linea Verde 800 915786

Linea urbana 06 4211 5632

La Centrale Operativa è in funzione 24 ore su 24 per accogliere le richieste.

L'Assicurato, o chi agisce in sua vece, dovrà, inoltre, comunicare:

- nome e cognome;
- tipo di intervento richiesto;
- recapito telefonico.

La denuncia dovrà essere effettuata il prima possibile e, in ogni caso, non oltre i 3 (tre) giorni successivi alla data in cui si sia verificato il Sinistro. L'inosservanza dei suddetti termini può compromettere il diritto alla Prestazione.

A parziale deroga, resta inteso che qualora la persona fisica titolare dei diritti derivanti dal Contratto sia nell'offertoria e comprovata impossibilità di denunciare il sinistro entro i termini previsti, potrà farlo non appena ne sarà in grado e comunque entro i termini di legge (art. 2952 C.C.).

La Società ha facoltà di richiedere a fini liquidativi ulteriori documentazione rispetto a quella contrattualmente prevista e non perde il diritto di far valere, in qualunque momento ed in ogni caso, eventuali eccezioni anche se abbia iniziato la liquidazione delle prestazioni.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati) si informa l'Interessato (cliente/contraente/aderente alla polizza collettiva/assicurato/assicuratore/beneficiario/loro aventi causa) di quanto segue.

AVVERTENZE PRELIMINARE

La presente Informativa viene resa dalla Compagnia assicurativa (Titolare del Trattamento)

anche nell'interesse degli altri titolari del trattamento nell'ambito della c.d. «catena assicurativa», ai sensi del Provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali del 26 aprile 2007 (doc. web n. 1410057).

1. IDENTITÀ E DATI DI CONTATTO DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia, con sede in Roma Via Carlo Pesenti n. 121, Part. IVA 03473941003 - C.F. 03420940151, Tel. 06/42118.1.

2. DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)

L'Interessato può contattare il Responsabile della Protezione dei dati (DPO - Data Protection Officer) della Compagnia assicurativa, Titolare del trattamento dei dati, scrivendo ai seguenti contatti:

- per posta: Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia Via Carlo Pesenti n. 121 - 00156 Roma;
- per e-mail: privacy@sxa-assistance.it

3. CATEGORIE DI DATI PERSONALI OGGETTO DI TRATTAMENTO

Sono oggetto di trattamento, solo ed esclusivamente per le finalità sotto indicate, le seguenti categorie di dati personali dell'Interessato:

a. Dati identificativi dell'Interessato, quali ad esempio a titolo esemplificativo: il nome e il cognome, il luogo e la data di nascita, la residenza anagrafica e il domicilio, estremi del documento di identificazione, il codice fiscale;

b. Dati sensibili dell'Interessato strettamente necessari a dare esecuzione al contratto stipulato.

4. MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati personali avviene mediante elaborazioni manuali o strumenti elettronici, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

5. FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

Le finalità del trattamento dei dati personali raccolti sono le seguenti:

- a) finalità strettamente connesse e strumentali all'offerta, conclusione ed esecuzione del contratto stipulato (inclusi gli eventuali rinnovi), attinenza l'esercizio sia dell'attività assicurativa e riassicurativa sia delle relative attività connesse e strumentali, cui Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia è autorizzata ai sensi delle vigenti disposizioni di legge (es: pagamento premi, gestione e liquidazione dei sinistri);
- finalità di redistribuzione del rischio mediante coassicurazione o riassicurazione, nonché di prevenzione, individuazione e/o perseguimento di frodi anche di natura assicurativa e relative azioni legali;
- b) finalità derivanti da obblighi di legge, da regolamenti, dalla normativa comunitaria, da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla legge o da organi di vigilanza e controllo;

Per le finalità di cui alla lettera a) il trattamento dei dati è da considerarsi lecito in quanto necessario per dare esecuzione al contratto di cui l'Interessato è parte (in proprio o in qualità di rappresentante di una persona giuridica) o per dare esecuzione agli adempimenti precontrattuali relativi a tale contratto. Il trattamento è altresì da considerarsi lecito in quanto l'Interessato ha espresso il proprio consenso al trattamento dei propri dati personali, anche sensibili, per le suddette finalità. Si precisa sia che senza i dati dell'Interessato non si è in grado di fornire le prestazioni, i servizi e/o i prodotti citati sia che il consenso, seppur revocabile, è presupposto necessario per lo svolgimento del rapporto contrattuale.

6. DESTINATARI/CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

Destinatari dei dati personali dell'Interessato sono anzitutto i dipendenti e/o collaboratori del Titolare del Trattamento, facenti parte dell'organizzazione interna, che trattano i dati raccolti esclusivamente nell'ambito delle rispettive mansioni (ad es: ufficio sinistri, ufficio redami, ufficio back-office, ufficio underwriting), in conformità alle istruzioni ricevute dal Titolare del Trattamento e sotto la sua autorità.

Destinatari dei dati personali dell'Interessato sono altresì le seguenti categorie di soggetti terzi, esterni alla organizzazione del Titolare del Trattamento, ai quali i dati personali possono essere comunicati. Tali soggetti agiscono in qualità di autonomi titolari del trattamento, salvo il caso in cui siano stati designati responsabili del trattamento.

Per le finalità di cui al punto 5 a) tali soggetti sono:

- a. altri soggetti del settore assicurativo (c.d. "catena assicurativa"), quali assicuratori, coassicuratori e riassicuratori, intermediari assicurativi (e relativi addetti all'attività di intermediazione);
- b. professionisti, consulenti, studi o società operanti nell'ambito di rapporti di consulenza e assistenza professionale, quali studi legali, medici di fiducia, periti, consulenti privacy, consulenti anticiclaggio, consulenti fiscali, consulenti/società antifrode, professionisti/società di recupero crediti, società incaricate del monitoraggio/controllo qualità dell'offerta e collocamento dei contratti di assicurazione, etc.;
- c. soggetti che svolgono attività connesse e strumentali all'esecuzione del contratto stipulato e alla gestione e liquidazione del sinistro, quali: attività di stoccaggio, gestione, archiviazione e distruzione della documentazione dei rapporti intrattenuti con la clientela e non; attività di trasmissione, imbastimento, trasporto e smistamento delle comunicazioni alla clientela; attività di assistenza alla clientela (es: call center, help desk); attività di offerta e collocamento a distanza di contratti di assicurazione (call center esterni); attività di gestione, liquidazione e pagamento dei sinistri; attività di back office di amministrazione delle polizze e supporto alla gestione ed incasso dei premi;
- d. organismi associativi consortili propri del settore assicurativo (es: ANIA) o finanziario, cui il Titolare o gli altri titolari della catena assicurativa sono iscritti;
- e. società del gruppo di appartenenza del Titolare del Trattamento o degli altri titolari della catena assicurativa (società controllanti, controllate e collegate, anche indirettamente, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge);
- f. altri soggetti nei cui confronti la comunicazione dei dati è obbligatoria per legge quali, a titolo esemplificativo: IVASS, Banca d'Italia - UIF (Unità d'informazione finanziaria), Agenzia delle Entrate, Magistratura, Forze dell'Ordine.

I dati personali non sono soggetti di diffusione.

7. TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI A DESTINATARI UBICATI IN PAESI TERZI
Nei casi in cui potrebbe risultare necessario trasferire i dati, anche sensibili, in un luogo al di fuori dell'Unione Europea, Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia garantisce ai dati un livello di protezione simile a quello richiesto dalla legge italiana ed europea sulla protezione dei dati ed in linea con la normativa sul trasferimento.

8. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali saranno conservati per tutto il tempo necessario per le finalità indicate in precedenza e nel rispetto delle normative vigenti. Alcuni dati personali saranno conservati anche successivamente alla fine del rapporto contrattuale, in particolare al fine di risolvere eventuali controversie e per procedimenti legali in corso o futuri, mantengono registrazioni dei nostri servizi, e in ogni caso tutelare i diritti innanzi all'Autorità Giudiziarie ed in ogni altra sede giurisdizionale o extra giurisdiziale. I dati personali saranno trattati in sicurezza, confidenzialmente, e saranno mantenuti accurati ed aggiornati per il periodo di durata di utilizzo qui autorizzato. Alla fine del periodo di conservazione, i dati personali saranno resi anonimi o distrutti.

9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'Interessato in merito ai dati personali ha il diritto di chiedere al Titolare del Trattamento:

- a. l'accesso;
 - b. la rettifica;
 - c. la cancellazione;
 - d. la limitazione del trattamento.
- L'Interessato ha altresì i seguenti diritti nei confronti del Titolare del Trattamento:
- e. diritto di opporsi al trattamento dei dati personali;
 - f. diritto alla portabilità dei dati che lo riguardano. Per "diritto alla portabilità" si intende il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali forniti al Titolare del Trattamento, nonché il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del Titolare del Trattamento o di lui forniti;
 - g. diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.
- L'Interessato ha, infine, il seguente diritto:

- h. diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei dati Personali per lamentare una violazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali. Il reclamo potrà pervenire al Garante utilizzando la modalità che ritiene più opportuna, consegnandolo a mano presso gli uffici del Garante (all'indirizzo di seguito indicato) o mediante l'inoltro di:
- 1. raccomandata A/R indirizzata a: Garante per la protezione dei dati personali - Piazza Venezia 11 - 00187 Roma;
- 2. all'indirizzo e-mail: garante@gpdp.it, oppure posta certificata: protocollo@pec.gpdp.it;
- 3. fax al numero: 06/659673785.

10. FONTE DA CUI HANNO ORIGINI I DATI PERSONALI

Il Titolare del Trattamento ottiene i dati personali raccogliendoli direttamente presso l'Interessato oppure presso i propri addetti (interni ed esterni) all'attività di intermediazione assicurativa od outsourcing che entrano in contatto con l'Interessato (i quali agiscono in qualità di responsabili esterni del trattamento dati).

11. INFORMAZIONI SUI PROCESSI DECISIONALI AUTOMATIZZATI E PROFILAZIONI

I dati personali raccolti non sono oggetto di processi decisionali automatizzati, né sono oggetto di profilazione. La nostra politica di cookie, presente sui nostri siti internet, fornisce informazioni circa i termini di utilizzo dei cookie. Durante il primo accesso al sito del Titolare del Trattamento sarà richiesto di prestare il consenso all'utilizzo dei cookie secondo quanto previsto nella relativa policy raggiungibile tramite link presente sulla homepage.

12. DATI DEI MINORI

Alcune informazioni sui minori possono essere raccolte e utilizzate dal Titolare del Trattamento in relazione alla sottoscrizione del contratto o all'erogazione del servizio.

Iren 10x3 Gas



L'offerta che ti regala un bonus da € 30

BONUS DI 30 € SULLA FORNITURA DI GAS NATURALE

- 10€ di bonus di ingresso accreditato sulla prima bolletta;
- 10€ di bonus accreditato sulla bolletta del 6° mese di fornitura;
- 10€ di bonus accreditato sulla bolletta del 12° mese di fornitura.

0,259 €/Smc

Oltre al contributo fisso pari a 6€ al mese

Prezzo valido per le sottoscrizioni dal 01/10/2020 al 30/11/2020

Prezzo fisso e invariabile, bloccato per 24 mesi dall'attivazione.

Le voci di spesa della tua bolletta

- Spesa energia 60%
- Spesa trasporto 34%
- Oneri di sistema 6%
- Imposte: la bolletta comprende le accise (imposte sul consumo) e l'IVA.

Per i dettagli relativi all'offerta e alle voci di spesa è possibile fare riferimento alla Sezione Economica Contrattuale

Iren con Te

Iscriviti a IREN CON TE, l'unico Club che premia le tue passioni. Il nuovo programma di fidelizzazione che Iren luce gas e servizi dedica ai propri clienti luce e gas attivi sul mercato libero.

irenconte.it

e-shop



Scopri il nostro e-shop.

Scopri i prodotti e i servizi per la casa smart, per il risparmio energetico e l'assistenza.

prodotti.irenlucegas.it

bollettaWeb



Ricevi le tue bollette in formato digitale.

Veloce, comoda e nel rispetto dell'ambiente.

App IrenYou



Scaricala su App Store o Google Play. Con la nostra App puoi gestire i tuoi contatti, consultare, pagare e archiviare le bollette, inviarci l'autolettura e tanto altro.

È semplice, completa, su misura per te!

Condizioni economiche fornitura gas naturale: IREN 10 PER TRE GAS

(valida dal 01/10/2020 al 30/11/2020) (offerta valida per clienti domestici)

Servizi di vendita: l'offerta Iren 10 per Tre Gas prevede l'applicazione di un prezzo fisso e invariabile pari a 0,259 euro a metro cubo applicato a ogni metro cubo standard di gas prelevato dal Cliente; tale prezzo fisso è valido per due anni di fornitura a decorrere dall'inizio della stessa. Il prezzo sopra esposto rimarrà tale e invariabile sino alla conclusione del trimestre in cui cade il termine della validità del prezzo fisso sottoscritto. Successivamente, il prezzo verrà aggiornato tramite lettera come descritto al punto 19.2.2. delle Condizioni generali. Il Prezzo fisso proposto verrà applicato in sostituzione della componente CMEM "copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale nei mercati all'ingrosso" definito dal TIVG allegato alla delibera AEEGSI, oggi ARERA, n. 64/09 e ss.mm.ii.; il suddetto Prezzo fisso equivale a 6,723779 €/GJ, considerando un gas fornito con il Potere Calorifico Superiore (PCS) pari a 38,52 MJ/mc. Inoltre aderendo a "Iren 10 per Tre Gas" il cliente riceverà un Bonus di 30 € sulla sua fornitura di gas, suddiviso in 3 Bonus da 10 € ciascuno, che verranno accreditati al cliente con la seguente modalità: il 1° sulla bolletta del 1° mese di fornitura; il 2° sulla bolletta del 6° mese di fornitura e il 3° sulla bolletta del 12° mese di fornitura. Nel caso in cui il cliente esercitasse il diritto di recesso per cambio fornitore nel corso dei primi dodici mesi dalla data di attivazione del contratto di fornitura, i Bonus eventualmente rimanenti non saranno erogati ed Iren Mercato si riserva il diritto di addebitare al Cliente in bolletta l'intero importo dei Bonus fino a quel momento erogati. Qualora la fornitura si interrompesse per cessazione o voltura prima che siano trascorsi dodici mesi dalla data di attivazione del contratto di fornitura di cui sopra, i Bonus eventualmente rimanenti non saranno erogati.

Altri corrispettivi di vendita: verrà inoltre applicato al cliente un importo fissato in € 72 per PDR/anno, in sostituzione della componente fissa QVD "quota per attività di commercializzazione della vendita al dettaglio", definita dal TIVG. Tutte le altre componenti del prezzo, così come riportate all'art. 19.3 delle Condizioni generali di vendita nel mercato libero verranno applicate integralmente. I prezzi di cui sopra sono riferiti alla sola quota parte della spesa relativa ai servizi di vendita. La spesa relativa alla suddetta quota parte, considerando un cliente domestico con 2.000 Smc di consumo

Comunicazione al cliente

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 alimentate ad energia elettrica. Per maggiori informazioni visita il sito www.arera.it o chiama il n° verde 800.166.654.

La presente Scheda indica il confronto tra i corrispettivi previsti dalla presente Offerta sul mercato libero e le condizioni economiche di riferimento definite dall'ARERA per il trimestre vigente alla data di presentazione dell'Offerta. Pertanto:

- se Lei è attualmente Cliente sul mercato libero: la Scheda non Le consente di effettuare il confronto rispetto ai corrispettivi applicati dal Suo attuale fornitore.
- se Lei è Cliente che attualmente usufruisce del servizio di gas e/o di energia elettrica con condizioni economiche e contrattuali regolate dall'ARERA ("servizio di maggior tutela" per l'elettrico e "servizio di tutela" per il gas): la Scheda Le consente di effettuare un confronto tra i corrispettivi previsti dalla presente offerta sul mercato libero e le condizioni economiche di riferimento definite dall'ARERA. Poiché il contratto di fornitura decorrerà nell'ambito del trimestre successivo e poiché la tariffa di cui alla colonna B varia trimestralmente, il confronto presentato dalla Scheda può subire variazioni. Per una stima della spesa annua personalizzata sulla base del Suo consumo effettivo, Lei potrà utilizzare il "Portale Offerte Luce e Gas" all'indirizzo <https://www.prezzoenergia.it/portaleOfferte/>. Il Portale Offerte è realizzato e gestito da Acquirente Unico, come disposto dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente) in attuazione della legge 124/2017 (Legge Concorrenza).

Spesa relativa all'offerta IREN 10 PER TRE GAS

Scheda di confrontabilità per clienti finali domestici di gas naturale - Corrispettivi previsti dall'offerta valida dal 01/10/2020 al 30/11/2020
Stima della spesa annua escluse le imposte (in euro) - Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte

| Ambito tariffario nord occidentale: Valle d'Aosta, Piemonte e Liguria | | | | | Ambito tariffario nord orientale: Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna | | | |
|--|-------------|------------------------|---|---|--|------------------------|---|---|
| Consumo annuo (Smc) | (A) Offerta | (B) Servizio di tutela | (C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B | (D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) A-B/Bx100 | (A) Offerta | (B) Servizio di tutela | (C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B | (D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) A-B/Bx100 |
| 120 | 124,73 | 131,24 | -6,51 | -5,0% | 114,65 | 121,16 | -6,51 | -5,4% |
| 480 | 300,72 | 261,93 | 38,79 | 14,8% | 284,05 | 245,26 | 38,79 | 15,8% |
| 700 | 402,65 | 343,40 | 59,25 | 17,3% | 382,30 | 323,04 | 59,26 | 18,3% |
| 1.400 | 726,97 | 586,86 | 140,11 | 23,9% | 694,89 | 554,78 | 140,11 | 25,3% |
| 2.000 | 1.002,81 | 793,38 | 209,43 | 26,4% | 960,65 | 751,22 | 209,43 | 27,9% |
| 5.000 | 2.378,06 | 1.822,09 | 555,97 | 30,5% | 2.285,44 | 1.729,47 | 555,97 | 32,1% |
| Ambito tariffario Centrale: Toscana, Umbria, Marche. | | | | | Ambito tariffario Centro-sud orientale: Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata. | | | |
| Consumo annuo (Smc) | (A) Offerta | (B) Servizio di tutela | (C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B | (D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) A-B/Bx100 | (A) Offerta | (B) Servizio di tutela | (C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B | (D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) A-B/Bx100 |
| 120 | 121,21 | 127,72 | -6,51 | -5,1% | 115,89 | 122,41 | -6,52 | -5,3% |
| 480 | 299,24 | 260,45 | 38,79 | 14,9% | 301,16 | 262,38 | 38,78 | 14,8% |
| 700 | 402,30 | 343,05 | 59,25 | 17,3% | 408,29 | 350,46 | 57,83 | 16,5% |
| 1.400 | 730,25 | 590,14 | 140,11 | 23,7% | 749,13 | 611,87 | 137,26 | 22,4% |
| 2.000 | 1.009,20 | 799,78 | 209,42 | 26,2% | 1.039,18 | 833,82 | 205,36 | 24,6% |
| 5.000 | 2.400,06 | 1.844,09 | 555,97 | 30,1% | 2.485,55 | 1.939,73 | 545,82 | 28,1% |
| Ambito tariffario Centro-sud occidentale: Lazio, Campania. | | | | | Ambito tariffario Meridionale: Calabria, Sicilia. | | | |
| Consumo annuo (Smc) | (A) Offerta | (B) Servizio di tutela | (C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B | (D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) A-B/Bx100 | (A) Offerta | (B) Servizio di tutela | (C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B | (D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) A-B/Bx100 |
| 120 | 131,92 | 138,43 | -6,51 | -4,7% | 138,14 | 144,65 | -6,51 | -4,5% |
| 480 | 330,09 | 291,30 | 38,79 | 13,3% | 353,40 | 314,62 | 38,78 | 12,3% |
| 700 | 444,43 | 386,01 | 58,42 | 15,1% | 477,30 | 419,47 | 57,83 | 13,8% |
| 1.400 | 808,23 | 669,78 | 138,45 | 20,7% | 871,51 | 734,24 | 137,27 | 18,7% |
| 2.000 | 1.118,02 | 910,96 | 207,06 | 22,7% | 1.207,44 | 1.002,07 | 205,37 | 20,5% |
| 5.000 | 2.663,19 | 2.113,14 | 550,05 | 26,0% | 2.883,50 | 2.337,67 | 545,83 | 23,3% |

I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a: P=0,03852 GJ/Smc C=1 e con classe di contatore fino a G6. I valori indicati in tabella sono calcolati alla data dell'offerta e possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Altri oneri/servizi accessori: Il Fornitore applicherà al cliente un corrispettivo fissato in 72€/PDR/anno a remunerazione delle attività commerciali in sostituzione della QVD prevista da ARERA; inoltre il Fornitore si riserva la facoltà di applicare al cliente un corrispettivo di importo pari al contributo in quota fissa stabilito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, per ciascuna richiesta inoltrata al distributore competente dal cliente per il tramite del Fornitore ed, in

particolare, quanto previsto agli articoli 6.8 e 17.6 delle condizioni generali di contratto ai quali si rimanda per ulteriori dettagli.

annuo, incide per circa il 60% (media dei sei ambiti tariffari) sulla spesa complessiva al netto di IVA e imposte. Il fornitore si riserva di applicare un corrispettivo una tantum di importo pari a 15 € (iva esclusa) a copertura delle spese di gestione del nuovo contratto nel caso in cui il Cliente sia intestatario di una fornitura già attiva con Iren Mercato ed intenda aderire per la medesima fornitura alla presente offerta. Nel caso invece di nuovi Clienti il corrispettivo non sarà applicato.

Servizi di rete: Il cliente come sopra riportato, dovrà sostenere i costi relativi ai servizi, come dettagliato all'articolo 19.3 delle condizioni generali. I corrispettivi per i servizi di rete sono dovuti in riferimento ai servizi di distribuzione, trasporto ed ulteriori oneri di sistema stabiliti dall'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente per l'ambito tariffario nel quale ricade il punto di fornitura.

La somma di tutti i corrispettivi dei servizi di rete rappresenta una quota percentuale pari a circa il 40% (media dei sei ambiti tariffari) della citata spesa complessiva con riferimento ad un cliente domestico con 2.000 Smc di consumo annuo. La spesa complessiva di riferimento non include imposte. I corrispettivi di cui alla presente offerta saranno gravati da imposte. Iren Mercato si riserva la facoltà di applicare al cliente un corrispettivo di importo pari al contributo in quota fissa stabilito dall'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente, per ciascuna richiesta inoltrata al distributore competente dal cliente per il tramite del Fornitore ed, in particolare, quanto previsto agli articoli 6.8 e 17.6 delle condizioni generali di contratto ai quali si rimanda per ulteriori dettagli.

Fatturazione: per forniture con consumo annuo fino a 5.000 Smc/anno, la fatturazione avrà cadenza bimestrale e sarà a lettura e/o in acconto sulla base della lettura stimata se la stessa non è disponibile.

Per forniture con consumo annuo superiore a 5.000 Smc/anno, la periodicità di fatturazione sarà mensile a conguaglio, se disponibile la lettura, e/o in acconto sulla base della lettura stimata.

particolare, quanto previsto agli articoli 6.8 e 17.6 delle condizioni generali di contratto ai quali si rimanda per ulteriori dettagli.

Modalità di indicizzazione/variazioni: La tariffa di cui alla colonna (B) "Servizio di tutela" varia trimestralmente, sulla base dei valori stabiliti dall'ARERA, ed il valore indicato è relativo al 3° trimestre 2020.

Descrizione dello sconto e del bonus: La stima di spesa relativa all'offerta IREN 10 PER TRE GAS include i 3 Bonus da 10 € ciascuno (totale 30€) previsti nel primo anno di fornitura come specificato nelle Condizioni Economiche a cui si rimanda per ulteriori dettagli.

IGDDPTG201130

Premessa

Il contratto è destinato, per quanto riguarda la fornitura di gas, a tutti i clienti finali domestici e non domestici il cui consumo annuo non sia complessivamente superiore a Smc 200.000; per quanto riguarda la fornitura di energia elettrica a tutti i clienti finali domestici e non domestici alimentati in bassa tensione (di seguito anche "fornitura BT") o in media tensione (di seguito anche "fornitura MT"). Qualora non sia diversamente specificato, le previsioni contrattuali che fanno riferimento alla fornitura di energia elettrica si intendono applicabili sia alla fornitura in BT che alla fornitura in MT. Il contratto disciplina i rapporti tra il Fornitore (di seguito anche IREN MERCATO) e il Cliente, fissando gli obblighi ed i diritti reciproci nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa e dalle delibere assunte dall'AEEGSI (oggi denominata Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - "ARERA"). Il contratto ha ad oggetto la somministrazione di energia elettrica e/o di gas naturale (di seguito gas) da parte del Fornitore presso le sedi indicate e in conformità alle scelte operate dal Cliente ai fini della conclusione del contratto stesso. Qualora il Cliente opti sia per la fornitura di energia elettrica sia per la fornitura di gas, la scelta di entrambe le forniture non determina l'insorgere tra le parti di un unico contratto di fornitura congiunta, in quanto la fornitura di energia elettrica e la fornitura di gas saranno, comunque, disciplinate da due diversi e separati contratti, le cui specifiche condizioni sono di seguito riportate, da considerarsi tali anche nell'ipotesi di recepimento su unico modulo. Costituiscono altresì oggetto del contratto le attività di bollettazione/fatturazione dei consumi e riscossione degli importi bollettati/fatturati. Di seguito verranno riportate le previsioni contrattuali valide i) per entrambe le tipologie di fornitura di energia elettrica e di gas, ii) per la sola fornitura di gas, iii) per la sola fornitura di energia elettrica (sia in BT che in MT) e iv) specificatamente per la sola fornitura di energia elettrica in BT o in MT, come di volta in volta verrà opportunamente precisato.

1 Conclusione del contratto

1.1 Il contratto per la somministrazione di energia elettrica e/o di gas (di seguito sempre il Contratto, a prescindere dalle forme di conclusione infra indicate), si può concludere:

- nel caso di proposta contrattuale effettuata dal Cliente al Fornitore, nel momento in cui entro il termine di 45 giorni o altro termine previsto dall'ARERA - dalla data di sottoscrizione della proposta di somministrazione da parte del Cliente, il Fornitore abbia manifestato per iscritto di accettare detta proposta. Qualora il Fornitore non dovesse inviare l'accettazione al Cliente entro il suddetto termine la proposta di somministrazione del Cliente non produrrà alcun effetto ed il Cliente non potrà pretendere dal Fornitore alcunché per qualsivoglia titolo o motivo; nel caso in cui il Cliente abbia effettuato una proposta contrattuale avente ad oggetto sia la fornitura di gas che di energia elettrica, il Fornitore si riserva la facoltà di accettare la proposta anche per una sola delle due forniture;
- nel caso di offerta del Fornitore al Cliente a mezzo corrispondenza, nel momento in cui il Fornitore sia venuto a conoscenza dell'avvenuta accettazione della proposta formulata al Cliente; qualora il Cliente non dovesse inviare l'accettazione al Fornitore con le modalità indicate nell'offerta, la proposta di somministrazione del Fornitore non produrrà alcun effetto;
- nel caso in cui l'offerta del Fornitore al Cliente venga proposta e accettata da questo nel corso di una procedura telefonica (c.d. verbal order), all'esito di apposita telefonata registrata su supporto durevole.

In questa ultima ipotesi, tuttavia, il contratto sarà vincolante per il Cliente solo nel momento in cui Iren Mercato, dopo aver trasmesso al Cliente il plico contrattuale, riceverà conferma dal Cliente stesso della volontà di concludere il contratto:

- a) o nell'ambito di successivo contatto telefonico registrato su supporto durevole;
 - b) o mediante accesso del Cliente ad apposita pagina web dedicata di Iren Mercato seguendo le istruzioni ivi specificate.
- 1.2** Il Contratto è costituito da tutti i documenti contrattuali costituenti la proposta effettuata dal Cliente al Fornitore oppure costituenti l'offerta del Fornitore al Cliente, dalle relative accettazioni e relativi documenti di esecuzione.

2 Durata, rinnovo, disdetta e recesso del contratto

2.1 Il contratto ha una durata di dodici mesi, tacitamente rinnovabile, dalla data di decorrenza dell'avvio della somministrazione che avverrà:

- i) entro le tempistiche indicate dal Fornitore nelle Informazioni Preliminari e che sarà definita dal Fornitore stesso:
 - nel caso di proposta effettuata dal Cliente: nella lettera di accettazione del Fornitore,
 - nei casi di offerta del Fornitore al Cliente:
 - a) se a mezzo corrispondenza, in apposita comunicazione del Fornitore, successiva alla conclusione del contratto;
 - b) nel corso di una procedura telefonica (verbal order), in apposita comunicazione del Fornitore, successiva alla conclusione e vincolatività del contratto. In caso di diversa data di avvio, questa verrà indicata in successiva comunicazione;

ii) ovvero dall'attivazione della fornitura come disciplinata dall'art. 13.

2.2 Il contratto si rinnova tacitamente di anno in anno, salvo disdetta inviata da ciascuna delle parti all'altra mediante raccomandata con almeno 30 giorni di preavviso rispetto alla data di scadenza del contratto, con gli effetti previsti dalle presenti Condizioni Generali.

2.3 Per la fornitura di gas e per la fornitura di energia elettrica in BT, nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, può esercitare in qualsiasi momento la facoltà di recedere unilateralmente dal contratto, con preavviso di un mese come previsto all'art. 6.2 dell'Allegato A alla delibera ARERA 302/2016/R/COM e ss.mm.ii. mediante lettera raccomandata a/r da inviare a IREN MERCATO. Il termine di preavviso decorre dalla data di ricevimento da parte del Fornitore della comunicazione di recesso. Il recesso si considera efficace a tutti gli effetti solo ed esclusivamente con l'apposizione dei sigilli al contatore da parte del personale autorizzato dal Distributore.

A tal fine, nel caso di contatori non accessibili, il Cliente finale dovrà consentire al Distributore, entro la data di scadenza del termine di preavviso, la lettura del contatore per rilevare l'ultimo consumo, nonché la chiusura/rimozione del contatore. Il Fornitore provvederà a trasmettere al Distributore la richiesta del Cliente finale nel rispetto dei termini ad esso imposti dalla vigente regolazione.

Parimenti il Distributore è tenuto a provvedere nel rispetto dei termini ad esso imposti dalla delibera ARERA ARG/gas 120/08 e ss.mm.ii (pubblicata in GURI n. 258 S 245 del 4.11.2008) per la fornitura di gas e nel rispetto dei termini ad esso imposti dalla delibera ARERA ARG/elt 198/11 ss.mm.ii. per la fornitura di energia elettrica. Nel caso in cui le descritte attività di lettura/chiusura/rimozione del contatore non venissero consentite o comunque non eseguite per fatto imputabile al Cliente stesso, il recesso non potrà considerarsi efficace.

Con riferimento alla sola fornitura di energia elettrica l'operazione di apposizione dei sigilli al contatore elettronico, se possibile, potrà avvenire virtualmente anche per via telematica.

Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere ai sensi dell'art. 3 dell'Allegato A alla delibera 302/2016/R/COM.

Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.

2.4 Per le forniture di energia elettrica in media tensione il termine di preavviso per il recesso del Cliente è pari a 9 mesi; in caso di mancato rispetto di detto termine da parte del Cliente, il Fornitore si riserva la facoltà di addebitare al Cliente un importo pari a 0,010 €/kWh applicato sul consumo medio mensile per il periodo di mancato rispetto del termine di preavviso.

2.5 Con riferimento alle forniture di energia elettrica in media tensione, il cliente potrà esercitare il diritto di recesso esclusivamente mediante comunicazione da inoltrare al Fornitore attraverso posta elettronica certificata al seguente indirizzo: vendite-elettrico@pec.irenmercato.it"

2.6 Il Fornitore, in ogni caso, mediante raccomandata a/r, può esercitare in qualsiasi momento la facoltà di recedere unilateralmente dal contratto, dando un preavviso di sei mesi. Il termine di preavviso decorre a partire dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente della comunicazione di recesso.

2.7 Sia nel caso di disdetta sia nel caso di recesso, la fatturazione dei consumi si conclude con l'emissione dell'ultima bolletta/fattura a seguito dell'apposizione dei sigilli al contatore o dell'interruzione della fornitura da esterno o, nel caso di subentro di altro Fornitore, con l'acquisizione a sistema della data e della lettura del contatore comunicata dal Distributore.

2.8 La riattivazione del contatore, quando lo stesso sia stato chiuso e sigillato, potrà essere effettuata esclusivamente dal Distributore solo dopo che sia stato perfezionato un nuovo contratto di vendita. In difetto di ciò, il consumo di energia elettrica e/o di gas sarà considerato abusivo con tutte le conseguenze di legge.

3 Diritto di ripensamento (Clause valide per le sole forniture di gas e di energia elettrica in BT)

In virtù di quanto previsto dall'art. 12.4 e 12.5 della delibera ARERA dell'8 Luglio 2010 n. 104/2010, nonché dal Capo I del Titolo III della parte III del Codice del Consumo di cui al D. Lgs. 6 settembre 2005, n.206 e ss.mm.ii., il Cliente finale domestico:

- a) qualora il contratto sia stato concluso in un luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o a distanza, fatto salvo quanto indicato al punto b), può esercitare il diritto di ripensamento senza oneri entro 14 giorni o decorrenza dalla data di conclusione del contratto.
- b) qualora il contratto sia stato concluso con procedura telefonica (c.d. verbal order), può esercitare il diritto di ripensamento senza oneri entro 14 giorni dalla data di conferma da parte del Cliente della volontà di concludere il contratto che, a seconda delle due modalità alternative con cui IREN MERCATO acquisirà detta conferma, decorrerà:
 - i) nel caso in cui la conferma fosse prestata dal Cliente mediante accesso a <https://clienti.irenlucegas.it>, dal giorno di esecuzione di detta operazione;
 - ii) nel caso in cui, invece, la conferma fosse prestata nel corso di contatto telefonico con operatore, dal momento in cui il file contenente la registrazione telefonica della conferma sarà messo a disposizione del Cliente entro 48 ore dalla data della registrazione stessa, nell'Area clienti del sito <https://clienti.irenlucegas.it>

4 Risoluzione del contratto

4.1 Qualora, nei 15 giorni successivi al ricevimento della comunicazione di messa in mora, il Cliente non abbia provveduto a porre rimedio alle inadempienze allo stesso contestate, il Fornitore, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 cod. civ., con comunicazione scritta indicante termini e modalità, potrà risolvere il contratto qualora le inadempienze contestate, sia nel caso di somministrazione di energia elettrica, sia nel caso di somministrazione di gas, siano relative a:

- a) mancato pagamento delle fatture ovvero mancata prestazione e/o ricostituzione del deposito cauzionale e/o garanzia;
- b) impedimento all'accesso ai misuratori per effettuare operazioni sugli stessi (lettura, apertura, disalimentazione,

- operazioni di manutenzione etc.);
- c) autoletture mendaci;
- d) mancata comunicazione di affitto di locali, vendita dei locali;
- e) condizioni di sicurezza mancanti;
- f) inadempimenti del Cliente sopra descritti verificatisi in altre utenze gestite dalla Società e riconducibili allo stesso soggetto giuridico;
- g) prelievi fraudolenti di energia elettrica e/o di gas abusando dei servizi forniti dal Fornitore o dal Distributore;
- h) nel caso di imprenditore o persona giuridica fallibile, fallimento o inizio della procedura di liquidazione coatta amministrativa;
- i) mancata comunicazione di operazioni societarie (trasferimento di ramo d'azienda, fusione, scissione ecc.).

4.2 La manomissione o alterazione dolosa dei misuratori, dei sigilli e dei contrassegni comporta la risoluzione di diritto del contratto.

4.3 Per la somministrazione di energia elettrica costituiscono inoltre cause di risoluzione del contratto di somministrazione da parte del Fornitore:

- la risoluzione dei contratti di trasporto e/o dispacciamento di cui al successivo art. 15;
- la risoluzione del rapporto contrattuale tra il Fornitore e l'utente del trasporto e del dispacciamento, secondo le previsioni del comma 16.2 Allegato A alla delibera ARERA 258/2015/R/COM del 29 Maggio 2015 e ss.mm.ii (pubblicata sul sito internet www.arena.it), qualora dal contratto di fornitura con il Cliente risulti che il Fornitore non sia anche utente del trasporto e del dispacciamento.

In tal caso:

- i) il contratto di somministrazione con il Cliente sarà eseguito in coerenza con i termini, oggetto di successiva comunicazione, in coerenza con quanto stabilito all'Allegato B alla delibera ARERA 487/2015 e ss.mm.ii.;
- ii) la somministrazione verrà comunque garantita, qualora il Cliente non abbia trovato un altro esercente la vendita, da parte dell'esercente la maggior tutela ovvero dell'esercente la salvaguardia:
 - l'esecuzione dell'interruzione della fornitura di energia elettrica ai sensi dell'articolo 9 Allegato A alla delibera ARERA 258/2015/R/COM del 29 Maggio 2015 e ss.mm.ii.

4.4 Per la somministrazione di gas costituiscono inoltre cause di risoluzione del contratto di somministrazione da parte del Fornitore:

- la risoluzione del rapporto contrattuale di distribuzione tra il Distributore ed il Fornitore secondo le previsioni di cui al par. 13 del Codice di rete tipo di distribuzione gas (Delibera ARERA 108/2006 e ss.mm.ii pubblicata in GURI n. 153 S 0 n.158 del 4 Luglio 2006);
- la risoluzione del rapporto contrattuale tra il Fornitore e l'utente del servizio di distribuzione, secondo le previsioni dell'art. 27 della delibera ARERA 138/04 e ss.mm.ii (pubblicata sul sito internet www.arena.it), qualora dal contratto di fornitura con il Cliente risulti che il Fornitore non sia anche utente del servizio di distribuzione.

In tal caso:

- i) il contratto di somministrazione con il Cliente sarà eseguito in coerenza con i termini, oggetto di successiva comunicazione, previsti dall'art. 27 bis della delibera ARERA 138/04 e ss.mm.ii.;
- ii) la somministrazione verrà comunque garantita, qualora il Cliente non abbia trovato un altro esercente la vendita, nell'ambito dei servizi di ultima istanza; - l'esecuzione dell'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna ai sensi dell'articolo 11 della Delibera ARG/ gas 99/11e ss.mm.ii. (pubblicata sul sito internet www.arena.it).

5 Cessione del contratto, cessione del credito, voltura e divieto di sub-fornitura

5.1 Il Fornitore si riserva la facoltà, dandone avviso al Cliente, di cedere/trasferire il Contratto di fornitura ad altra impresa, anche non appartenente al GRUPPO IREN, autorizzata allo svolgimento del servizio di vendita di energia elettrica e/o di gas, garantendo comunque al Cliente il mantenimento degli stessi termini e condizioni disciplinati dal Contratto stesso.

5.2 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di cedere i crediti scaturenti dal Contratto ai sensi degli articoli 1260 e segg. Cod. civ.

5.3 In caso di richiesta di variazione della titolarità di una fornitura da un Cliente (Cliente uscente) ad un altro (Cliente entrante) con il Fornitore senza interruzione dell'erogazione di energia elettrica e di gas (voltura), il Cliente entrante dovrà stipulare un nuovo contratto previa presentazione dei documenti richiesti dal Fornitore.

5.4 Nel caso in cui il punto di riconsegna e/o il punto di prelievo per il quale il Cliente entrante domandi la voltura sia interessato da morosità pregresse del Cliente uscente o risulti sospeso per morosità del Cliente uscente, il Cliente entrante non è tenuto al pagamento delle morosità pregresse del Cliente uscente, fatto salvo quanto previsto ai commi 5.5, 5.6, 5.7.

5.5 Qualora il Cliente entrante dichiari di aver fruito della fornitura in un periodo antecedente alla richiesta di voltura, il Cliente entrante sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi dovuti a fronte dell'erogazione della fornitura per il periodo dichiarato dal Cliente entrante stesso.

5.6 Il Cliente entrante è tenuto al pagamento di tutte le morosità pregresse contratte dal Cliente uscente nel punto di riconsegna e/o nel punto di prelievo oggetto di voltura nel caso in cui il Cliente entrante dichiari di essere erede del Cliente uscente.

5.7 In caso di trasferimento di un'azienda commerciale, il Cliente entrante acquirente dell'azienda sarà tenuto al pagamento delle morosità pregresse contratte dal Cliente uscente nel punto di riconsegna e/o nel punto di prelievo oggetto di voltura in solido con quest'ultimo, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2560 c.c..

5.8 Il Fornitore si riserva in ogni caso la facoltà di richiedere eventuale ed ulteriore documentazione a supporto delle dichiarazioni rese dal Cliente entrante e/o a corredo della richiesta di voltura quali ad esempio, contratto di acquisto, contratto di locazione, visure camerali ed altro.

5.9 In caso di subentro, ossia di attivazione della fornitura da parte di un Cliente entrante in seguito alla cessazione del contratto da parte del Cliente uscente con disattivazione del contatore, si applicano le disposizioni di cui ai commi da 5.3. a 5.8.

5.10 Al Cliente è fatto assoluto divieto di subfornitura di energia elettrica e/o gas.

6. Ritardo nei pagamenti delle bollette e sospensione/riattivazione della fornitura

6.1 Al ricevimento della bolletta/fattura, il Cliente dovrà effettuare il pagamento del corrispettivo ivi esposto entro la data di scadenza e con le modalità indicate nella bolletta stessa.

6.2 In caso di omesso, parziale o ritardato pagamento rispetto al termine fissato nella bolletta, verranno applicati, sugli importi non pagati, interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento fissato dalla BCE (Banca Centrale Europea), così come definito ai sensi dell'art. 2 del D.Lgs. n. 213/1998 (pubblicato in GURI n. 157 dell'8.7.1998), aumentato di 3,5 punti percentuali, dalla data di scadenza alla data di effettivo pagamento, oltre le spese documentabili che il Fornitore avrà sostenuto per il recupero del proprio credito, in accordo con la normativa vigente.

6.3 In caso di mancato pagamento di una bolletta/fattura entro i termini di cui al punto 6.1, e comunque oltre 15 giorni dalla data di scadenza per il pagamento della bolletta/fattura stessa, il Fornitore si riserva il diritto - fatto salvo quanto previsto dall'art. 4 relativamente al diritto di risolvere il/i contratto/i - di attivare le procedure previste in caso di morosità nei termini ed alle condizioni di cui alla delibera ARERA 258/2015/R/COM del 29 Maggio 2015 e ss.mm.ii. ed all'Allegato A alla delibera stessa, con riferimento alla fornitura di energia elettrica e all'Allegato A, delibera ARERA ARG/gas 99/11 e ss.mm.ii., con riferimento alla fornitura di gas.

6.4 Qualora il Cliente possieda le caratteristiche di:

- a) "Cliente disalimentabile" nel caso di fornitura di energia elettrica;
- b) titolare di "PDR disalimentabile" nel caso di fornitura gas; il Fornitore potrà richiedere al Distributore la sospensione della fornitura; a tal fine il Fornitore dovrà costituire in mora il Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata oppure posta elettronica certificata (PEC), nella quale sarà indicato, tra l'altro, il termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento, termine comunque non inferiore a 15 giorni solari dall'invio al Cliente della relativa raccomandata, oppure a 10 giorni solari dal ricevimento, da parte del Fornitore, della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora trasmessa tramite posta elettronica certificata, oppure, nel caso in cui il Fornitore non fosse in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata, non inferiore a 20 giorni solari dalla data di emissione della costituzione in mora, secondo quanto stabilito dal comma 3.3 lett. a. Allegato A, delibera ARERA 258/2015/R/COM e ss.mm.ii. e dal comma 4.2 lett. a. Allegato A, delibera ARERA ARG/gas 99/11 e ss.mm.ii. L'avvenuto pagamento del debito dovrà essere comunicato e dimostrato dal Cliente mediante presentazione di idonea documentazione, o direttamente presso gli sportelli del Fornitore o mediante fax al recapito indicato dal Fornitore nella suddetta comunicazione. Il Fornitore, decorsi almeno 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento, in caso di persistenza dello stato di morosità del Cliente, avrà diritto di richiedere al Distributore la sospensione della fornitura per morosità secondo quanto stabilito dal comma 3.3. lett. b. Allegato A, delibera ARERA 258/2015/R/COM e ss.mm.ii. e dal comma 4.2 lett. b. Allegato A, delibera ARERA ARG/gas 99/11 e ss.mm.ii. (Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità). Detti

termini, secondo quanto previsto dal comma 3.4 Allegato A alla delibera ARERA 258/2015/R/COM e dal comma 4.2 bis Allegato A delibera ARERA ARG/gas 99/11 e ss.mm.ii. possono essere ridotti nei 90 giorni successivi alla data dell'ultima richiesta di sospensione della fornitura e comunque non possono essere inferiori: relativamente al termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento, a 7 giorni solari dall'invio al Cliente della relativa raccomandata, oppure a 5 giorni solari dal ricevimento da parte del Fornitore della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora trasmessa tramite posta elettronica certificata, oppure nel caso in cui il Fornitore non fosse in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata, non inferiore a 10 giorni solari dalla data di emissione della costituzione in mora; relativamente al termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore della sospensione della fornitura, non inferiori a 2 giorni lavorativi.

6.5 Per la sola fornitura di energia elettrica in BT, come previsto dall'art.16 dell'Allegato A, delibera ARERA 258/2015/R/COM e ss.mm.ii.:

- il Fornitore ha diritto di richiedere al Distributore la sospensione della fornitura di energia elettrica per uno o più punti di prelievo nella titolarità del medesimo Cliente;
- nel caso di clienti connessi in BT, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, in caso di morosità del Cliente, prima della sospensione della fornitura, verrà effettuata dal Distributore una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorsi 15 giorni dalla riduzione della potenza disponibile, persistendo l'inadempimento da parte del Cliente, il Distributore, senza necessità di ulteriori comunicazioni, provvederà all'esecuzione dell'intervento di sospensione della fornitura. Il Cliente riconoscerà al Fornitore, ai fini di gestione della pratica, un importo pari al contributo previsto dall'articolo 11 dell'Allegato A, delibera ARERA 156/07 e ss.mm. ii. (pubblicata in GURI n. 164, SO n. 161 del 17.07.2007), anche nel caso di sola riduzione e ripristino della potenza per morosità

6.6 Il Cliente, secondo quanto stabilito dal comma 3.6 Allegato A, delibera ARERA 258/2015/R/COM e ss.mm.ii. e dal comma 4.3 Allegato A, delibera ARERA ARG/gas 99/11 e ss.mm.ii., avrà diritto ad un indennizzo automatico di importo pari a:

- euro 30 (trenta) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata, per la fornitura di energia elettrica, una riduzione di potenza, senza preventivo invio della comunicazione di costituzione in mora;
- euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata, per la fornitura di energia elettrica, una riduzione di potenza, nonostante il mancato rispetto di uno dei seguenti termini: i) termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; ii) termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata; iii) termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore della sospensione della fornitura.

6.7 Il Distributore potrà procedere, anche su segnalazione del Fornitore, all'immediata sospensione della/e fornitura/e in caso di accertato prelievo fraudolento (compresa l'ipotesi di riattivazione non autorizzata a seguito di sospensione per mora), per cause di pericolo oggettivo, ovvero in caso di rottura dei sigilli del contatore o di manomissione dello stesso, ovvero in caso di accertata non conformità dell'impianto interno del Cliente alle norme tecniche vigenti sulla sicurezza degli impianti. In tali casi non sarà dovuto al Cliente alcun preavviso da parte del Fornitore

6.8 Il Cliente è tenuto:

- a pagare il corrispettivo di sospensione e di eventuale riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare eventualmente previsto dall'ARERA o definito nel prezzo del Distributore;
 - a pagare le spese di mora e le eventuali spese legali sostenute dal Fornitore;
 - a saldare integralmente fatture/bollette non pagate o pagate parzialmente;
 - a ripristinare, ove richiesto, il deposito cauzionale e/o la garanzia di cui al successivo art. 7.
- Il Cliente che possieda le caratteristiche di Cliente disalimentabile (nel caso di fornitura di energia elettrica) o che sia titolare di PDR disalimentabile (nel caso di fornitura gas) ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato il contatore al fine di poter disalimentare il punto in caso di inadempimento del Cliente medesimo. In ogni caso è comunque fatta salva ogni altra azione per il recupero del credito e il risarcimento dell'eventuale danno subito dal Fornitore. Sarà infatti posto a carico del Cliente ogni eventuale corrispettivo che il Distributore e/o ogni altro organismo competente dovesse esigere dal Fornitore a causa della sospensione e/o risoluzione del contratto di fornitura. Il Fornitore si riserva, inoltre:

- di addebitare al Cliente i costi per prestazioni commerciali relative a operazioni di sospensione ed eventuale riattivazione della fornitura per morosità per un importo in quota fissa come previsto nella Sezione Economica contrattuale;
- di addebitare al Cliente i costi per prestazioni commerciali relative a operazioni di sollecito, sospensione ed eventuale riattivazione della fornitura per morosità per un importo in quota fissa come previsto nella Sezione Economica contrattuale.

6.9 Nel caso di morosità del Cliente di fornitura di energia elettrica che rientra tra i "Clienti finali non disalimentabili" di cui all'art. 23 Allegato A, delibera ARERA 258/2015/R/COM e ss.mm.ii., il Fornitore potrà risolvere i contratti di dispacciamento e di trasporto relativamente ai punti di prelievo del Cliente finale interessati dall'inadempimento secondo quanto previsto dall'art. 24 Allegato A, delibera ARERA 258/2015/R/COM e ss.mm.ii.. A seguito della richiesta di risoluzione dei predetti contratti il Distributore locale provvederà a trasferire i punti di prelievo del Cliente oggetto della risoluzione contrattuale nella titolarità: dell'Acquirente Unico per i clienti finali aventi diritto alla maggior tutela; dell'esercente la salvaguardia per i clienti finali aventi diritto alla salvaguardia.

6.10 Nel caso di morosità del Cliente di fornitura di gas naturale titolare di un "PDR non disalimentabile" il Fornitore, secondo quanto previsto dall'art. 15 Allegato A, delibera ARERA ARG/gas 99/11 ss.mm.ii., potrà procedere alla costituzione in mora tramite apposita comunicazione indicante il termine ultimo, comunque non inferiore a 10 (dieci) giorni dall'invio della comunicazione, entro il quale il Cliente finale titolare di PDR non disalimentabile moroso deve provvedere al pagamento e, decorso tale termine, senza che il Cliente finale abbia provveduto al pagamento, il Fornitore potrà provvedere alla richiesta al Distributore locale di Cessazione amministrativa per morosità relativa a un PDR non disalimentabile moroso. In tal caso il Distributore provvederà ad attivare i servizi di ultima istanza di cui al TIVG (Allegato A, delibera ARERA ARG/gas 64/09 e ss.mm.ii., pubblicata sul sito www.arera.it in data 04.06.2009).

6.11 Nel caso di morosità del Cliente di fornitura di gas naturale titolare di un "PDR disalimentabile" il Fornitore potrà provvedere, tra l'altro, a richiedere al Distributore locale:

- la Cessazione amministrativa per morosità relativa a un PDR disalimentabile, secondo quanto previsto dall'art. 9 Allegato A, delibera ARERA ARG/gas 99/11 ss.mm.ii.;
- la Cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, secondo quanto previsto dall'art. 13 Allegato A, delibera ARERA ARG/gas 99/11 ss.mm.ii.; il Fornitore in tal caso potrà essere tenuto a trasmettere al Distributore, su richiesta di quest'ultimo:
 - i. copia delle fatture non pagate;
 - ii. copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente;
 - iii. copia della risoluzione del contratto con il Cliente e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte del Cliente;
 - iv. copia del contratto di fornitura o dell'ultima fattura pagata;
 - v. documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente.

7 Deposito cauzionale e/o equivalente garanzia

7.1 Con riferimento alla fornitura di gas e di energia elettrica in BT, il Fornitore si riserva, all'atto della stipula del contratto, di richiedere al Cliente, a garanzia degli impegni da questi assunti, il versamento di un deposito cauzionale o la prestazione di equivalente garanzia di valore entro i limiti massimi stabiliti dalla normativa in materia.

7.2 Con riferimento alla fornitura di energia elettrica in MT il Fornitore si riserva, all'atto della stipula del contratto, di richiedere al Cliente il versamento di un deposito cauzionale o la prestazione di garanzia fidejussoria bancaria o assicurativa, rilasciata da primario Istituto di credito o da primaria Compagnia di assicurazione, a prima richiesta, per un importo pari al fatturato di 3 (tre) mensilità medie di fornitura, stimato dal Fornitore.

7.3 Il Fornitore, in caso di insolvenza del Cliente, potrà incamerare il deposito cauzionale o l'equivalente garanzia fino alla concorrenza dei propri crediti, senza pregiudizio per le altre azioni derivanti dalle presenti Condizioni di vendita e dalla Legge.

7.4 Qualora, a fronte di mancati pagamenti, l'importo del deposito o dell'equivalente garanzia fosse escusso in tutto o in parte dal Fornitore, il Cliente sarà tenuto a ricostituire il deposito o la garanzia per l'intero ammontare. In caso di mancata o invalida costituzione o ricostituzione del deposito o della garanzia, il Fornitore si riserva la facoltà di risolvere il contratto in virtù di quanto previsto dall'art. 4.

7.5 L'eventuale importo versato a titolo di deposito cauzionale verrà restituito, maggiorato degli interessi legali maturati, con la fattura di chiusura, qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolute.

8 Imposte e tasse

8.1 Il Fornitore svolge la funzione di sostituto d'imposta applicando in fattura le imposte gravanti sull'energia elettrica e il gas ed effettua annualmente le dichiarazioni di consumo agli uffici competenti secondo le disposizioni di Legge. Nel caso di regime tributario diverso dall'ordinario, il Cliente è tenuto a certificare la sua posizione con idonea documentazione.

9 Variazioni contrattuali per modifiche normative e variazioni unilaterali di clausole contrattuali

9.1 Qualora disposizioni introdotte da leggi o da provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, o altre Pubbliche Autorità impongano modifiche alle condizioni del Prese e appliche con la decorrenza per esse prevista dalle leggi o dai provvedimenti che le hanno introdotte. Per quanto concerne eventuali variazioni di corrispettivi che derivino dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico, si rinvia al successivo art. 19.

9.2 Con riferimento alla fornitura di gas e di energia elettrica in BT, qualora si renda necessaria per giustificato motivo una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte del Fornitore diversa da quella di cui all'art. 9.1, in virtù di quanto previsto dall'art. 13 dell'Allegato A, delibera ARERA ARG/COM 366/2018 e ss.mm.ii., il Fornitore stesso ne darà apposita comunicazione scritta con un preavviso non inferiore a tre mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni stesse (considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della suddetta comunicazione da parte del Cliente stesso). Fatta salva prova contraria, la comunicazione si presume ricevuta dal Cliente trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.

9.3 Con riferimento alla fornitura di gas e di energia elettrica in BT detta comunicazione contenterà l'intestazione "Proposta di modifica unilaterale del contratto", e per ciascuna delle modifiche proposte, le seguenti informazioni:

- a) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta;
- b) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile dei contenuti e degli effetti della variazione proposta;
- c) la decorrenza della variazione proposta;
- d) i termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri, recesso che deve essere ricevuto dal Fornitore entro il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di decorrenza delle variazioni contrattuali

e) l'illustrazione che il Cliente di gas naturale avente diritto al servizio di tutela ha, in alternativa alla facoltà di recedere, la facoltà di essere fornito dal medesimo esercente alle condizioni economiche e contrattuali del servizio regolato

9.4 Con riferimento alla fornitura di energia elettrica in MT, qualora intervengano modifiche del quadro normativo o dei parametri economici su cui si basa l'offerta sottoscritta dal Cliente ovvero ricorrano giustificati motivi, il Fornitore si riserva la facoltà di proporre, secondo buona fede e correttezza, nuove condizioni contrattuali nell'intento di assicurare la prosecuzione della fornitura. Il Cliente ha facoltà di non accettarle, comunicandolo tempestivamente al Fornitore entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento delle stesse. In caso di mancata comunicazione entro il termine citato, le nuove condizioni si intendono accettate. In caso di non accettazione da parte del Cliente, il contratto ha termine alla fine del mese successivo a quello del ricevimento da parte del Fornitore della comunicazione di non accettazione. Tutte le comunicazioni di cui al presente articolo devono essere inviate in forma scritta.

10 Identificazione personale commerciale e comunicazioni relative al contratto e reclami (Clausole valide per le sole forniture di gas e di energia elettrica in BT)

10.1 Il Fornitore assicura la riconoscibilità del personale incaricato a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte contrattuali e alla conclusione di contratti. Tutti i dipendenti e il personale incaricato a qualunque titolo dal Fornitore delle attività finalizzate alla promozione di offerte contrattuali e/o alla conclusione di contratti in luoghi diversi dalla sede o dagli uffici commerciali, sono muniti di un apposito documento dal quale risultano: gli elementi identificativi associati all'indicazione "agente di vendita"; il nome del Fornitore; un recapito telefonico del Fornitore, in grado di confermare al Cliente che il contatto è finalizzato alla conclusione di un contratto di fornitura nel mercato libero.

10.2 Tutte le comunicazioni relative al Contratto dovranno essere fatte per iscritto e dovranno riportare sia i dati identificativi del Cliente, sia i dati identificativi della sede della fornitura. Dette comunicazioni, a prescindere dal fatto che abbiano a oggetto la fornitura di energia elettrica e/o di gas, dovranno essere inoltrate a IREN MERCATO:

- a mezzo del servizio postale o a mezzo corriere o, quando previsto, a mezzo di incaricati del Fornitore, al Servizio Gestione Clienti, in Strada S.Margherita, n. 6/a, CAP 43123, Parma per tutti i contratti relativi alle utenze site nel territorio nazionale.

10.3 Con le medesime modalità di cui all'art. 10.2, il Cliente potrà inoltrare reclami e ottenere le informazioni necessarie utilizzando eventualmente il modulo predisposto dal Fornitore stesso reperibile presso i suoi uffici e pubblicato sul sito www.irenlucogas.it. Il Fornitore si riserva di indicare in bolletta o sul sito IRENLUCOGAS.IT ulteriori canali di comunicazione.

È fatta salva la possibilità di inviare il reclamo scritto senza utilizzare il modulo fornito dal Fornitore, a condizione che la comunicazione del Cliente contenga almeno i seguenti dati minimi necessari:

- a) nome e cognome;
- b) indirizzo di fornitura;
- c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) servizio cui si riferisce il reclamo scritto; il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura; codice PDR in caso di fornitura gas; codice PDD in caso di fornitura di energia elettrica) o, qualora non sia disponibile, il codice Cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

10.4 Il Fornitore fornisce risposta motivata al Cliente entro i termini previsti dalla regolazione vigente (Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale in conformità a quanto previsto dall'Allegato A alla Delibera ARERA 21 Luglio 2016 R/COM. n. 413/16 e ss.mm.ii.- TIQV)

11 Limitazioni di responsabilità e impossibilità sopravvenuta della prestazione

11.1 Fermo restando quanto infra disposto, il Fornitore non risponde di eventuali danni subiti dal Cliente salvo che gli stessi gli siano imputabili a titolo di dolo o colpa grave.

11.2 La fornitura è erogata con continuità e può essere temporaneamente interrotta, in tutto o in parte, da parte dei Distributori rispettivamente competenti per territorio, in caso di pericolo, per ragioni di servizio o per motivi di sicurezza del sistema. Dette interruzioni, così come le interruzioni o le limitazioni della fornitura dovute a cause accidentali, a cause di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno alcun obbligo di indennizzo o risarcimento a carico del Fornitore stesso né potranno essere invocate quale motivo per la risoluzione del contratto.

11.3 Il Fornitore non può essere chiamato a rispondere di eventuali danni subiti dal Cliente conseguenti a problemi di natura tecnica concernenti gli impianti di proprietà del Distributore e dallo stesso gestiti e/o l'impianto interno di proprietà del Cliente stesso ovvero la consegna dell'energia elettrica e del gas quali, a mero titolo esemplificativo i) variazione della tensione o della frequenza, ii) variazione della forma d'onda, iii) interruzione della continuità della fornitura o del servizio di trasporto e distribuzione del gas o di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica; iv) microinterruzioni, sovaccarichi o buchi di tensione, v) eventuali anomalie derivanti dalla gestione della connessione degli impianti del Cliente alle reti di distribuzione.

11.4 Comunque nessuna delle parti sarà responsabile verso l'altra per danni o perdite causate da eventi eccezionali al di fuori del proprio ragionevole controllo.

11.5 Inoltre, qualora, dopo l'attivazione della somministrazione, intervengano provvedimenti di Pubbliche Autorità tali da rendere al Fornitore, in tutto o in parte, impossibile l'adempimento degli obblighi posti a suo carico dal contratto, il Fornitore ne darà immediata comunicazione al Cliente.

11.6 Se l'impossibilità sopravvenuta è totale, a decorrere dalla data indicata nella comunicazione del Fornitore di cui al comma precedente, il presente contratto s'intenderà risolto. Se l'impossibilità è parziale, il Fornitore ha la facoltà, contestualmente alla comunicazione di cui al comma 5, di ridurre proporzionalmente le prestazioni dovute, oppure recedere dal Contratto, sempre contestualmente alla comunicazione, con un preavviso di sei mesi e secondo le modalità di cui all'art. 2.

11.7 Nel caso in cui il Fornitore non eserciti la facoltà di recesso, il contratto continuerà ad avere esecuzione per la parte rimasta eseguibile, fatta salva la facoltà del Cliente di recedere, con un preavviso di un mese, nei casi previsti dall'art. 1464 del Cod. Civ., mediante dichiarazione a mezzo raccomandata a/r da spedire entro 5 giorni dal ricevimento della comunicazione di cui al primo comma.

12 Standard qualitativi - indennizzi automatici

12.1 In applicazione delle vigenti previsioni legislative e regolamentari in materia di qualità dei servizi di vendita, il Fornitore è tenuto al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi alle prestazioni di competenza dell'esercente la vendita come fissati da ARERA nei propri provvedimenti (TIQV) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti, così come riportato nella informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale che costituisce parte integrante del Contratto.

12.2 Per le sole forniture di gas e di energia elettrica in BT, in conformità con l'Allegato A, delibera ARERA ARG/COM 366/2018 e ss.mm.ii., il Fornitore è tenuto a corrispondere al Cliente un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro, nel caso di mancato rispetto delle modalità e tempistiche di comunicazione delle eventuali variazioni contrattuali unilaterali ed dell'indennizzo automatico pari a 20 (venti) euro di cui all'art.16 del TIF Allegato alla delibera 463/2016/R/COM e s.m.ii. nel caso di mancato rispetto della periodicità di emissione delle fatture.

12.3 Gli indennizzi automatici saranno riconosciuti secondo le modalità previste dalla normativa in tema di qualità commerciale TIQV e Allegato A alla delibera 366/2018 e s.m.ii.).

13 Avvio del contratto per cambio fornitore. Attivazione della fornitura. Presupposti. Condizioni risolutive

13.1 In caso di 'switch in' per cambio fornitore con riferimento al contratto di fornitura di gas e di energia elettrica in BT:

- a) la fornitura, ai sensi del presente contratto, viene avviata con le seguenti tempistiche:
 - per i clienti domestici e non domestici salvo esplicita diversa richiesta del Cliente finale, entro la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto.
 - b) in ogni caso la fornitura è avviata dalla data di effettiva sostituzione di IREN MERCATO nella fornitura.
- 13.2** In caso di recesso per cambio fornitore con riferimento al contratto di fornitura di energia elettrica in MT la fornitura, ai sensi del presente contratto, viene avviata dalla data di effettiva sostituzione di IREN MERCATO, in esito, al perfezionamento delle procedure di cessazione del rapporto di fornitura precedente.
- 13.3** In caso di attivazione presso utenza con contatore chiuso:
- a) la fornitura di gas decorre dalla data di apertura del contatore stesso;
 - b) la fornitura di energia elettrica in BT e MT decorre dalla lettera iniziale comunicata dal Distributore;
- 13.4** In caso di volta presso utenza con contatore aperto:
- a) in caso di fornitura gas, la data di attivazione contrattuale corrisponde alla data nella quale viene aggiornato il nuovo

contratto di fornitura con riferimento ai dati anagrafici del Cliente entrante associato al punto di riconsegna, secondo quanto previsto dagli articoli 4 e 5 dell'allegato A alla delibera ARERA 102/2016/R/com e ss.mm.ii;

b) in caso di fornitura di energia elettrica in BT e MT la data di attivazione contrattuale corrisponde alla data nella quale viene aggiornato il nuovo contratto di fornitura con riferimento ai dati anagrafici del Cliente entrante associato al punto di prelievo, secondo quanto previsto dall'art. 5 dell'Allegato A alla delibera ARERA 398/2014/R/eeel e ss.mm.ii.

13.5 Nel caso in cui il Cliente richieda l'attivazione della fornitura di gas e/o di energia elettrica BT e MT, di un impianto di utenza nuovo, il Fornitore provvederà alla trasmissione della richiesta al Distributore locale entro 2 (due) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta stessa; il Distributore provvederà successivamente alla attivazione della fornitura qualora tecnicamente fattibile secondo le disposizioni previste dalla normativa vigente.

13.6 Per quanto riguarda la sola somministrazione di energia elettrica sia in BT che in MT l'esecuzione del contratto e della fornitura sono condizionati al perfezionamento, decorsi i tempi previsti dalle deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, dei contratti per i servizi di trasmissione, distribuzione e dispacciamento dell'energia elettrica che il Fornitore provvederà a stipulare, in conformità anche a quanto richiesto dai gestori di rete competenti. I relativi contratti cesseranno i propri effetti e tali servizi cesseranno di essere forniti alla data di risoluzione, per qualsivoglia causa, del presente contratto di fornitura. Il Fornitore si impegna a effettuare ogni adempimento per rendere operativi detti servizi, addebitando al Cliente i relativi oneri senza spese aggiuntive.

Il Cliente si impegna a fornire al Fornitore tutta la documentazione occorrente nei tempi e nei modi necessari. Il Cliente non potrà pretendere alcunché dal Fornitore, in caso di differimento dell'attivazione della fornitura per motivi che non siano imputabili al Fornitore stesso.

13.7 Il contratto, anche se già concluso, dovrà considerarsi automaticamente risolto, senza nessun addebito di responsabilità in capo al Fornitore, che provvederà a darne tempestiva comunicazione scritta o telefonica al Cliente, all'avverarsi delle seguenti condizioni:

a) qualora il contatore non risulti intestato al Cliente presso gli archivi del distributore;

b) con riferimento alla fornitura di gas:

i) nel caso in cui al momento della richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura il punto di riconsegna risulti chiuso e/o sospeso a seguito dell'intervento di chiusura e/o sospensione del punto di riconsegna per morosità;

ii) nel caso in cui al momento della richiesta di accesso il Cliente richiedente risulti precedentemente titolare del punto di riconsegna o di un altro punto di riconsegna interrotto e per il quale risultino eventuali importi insoluiti riguardanti l'intervento di interruzione dell'alimentazione per sospensione della fornitura per morosità;

iii) nel caso in cui al momento della richiesta di accesso per sostituzione/attivazione nella fornitura il distributore segnali che il punto di riconsegna rientra tra quelli per i quali il Fornitore/utente del servizio di distribuzione ha la possibilità di revocare la richiesta e che, a tal fine, secondo quanto disposto dall'art. 19.3 Allegato A alla Delibera ARERA ARG/gas 99/11 e ss.mm.ii., il Distributore è tenuto a disporre del punto di riconsegna/utente del servizio di distribuzione, le seguenti informazioni circa il punto di riconsegna oggetto della richiesta stessa: l'eventuale chiusura del punto di riconsegna a seguito dell'intervento di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità di cui all'art. 6 dell'Allegato stesso; il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; le date delle eventuali richieste di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso; le date delle eventuali richieste di accesso per sostituzione in corso; l'accessibilità o meno del punto di riconsegna.

c) con riferimento alla fornitura di energia elettrica:

i) nel caso in cui il punto di prelievo al momento della richiesta di switching risulti sospeso per morosità od oggetto di una richiesta di indennizzo, conformemente a quanto disposto dall'art. 10.3 della Delibera ARERA del 25 Gennaio 2008 n. 4/2008 e ss.mm.ii. e dalla Delibera ARERA 258/2015/R/com;

ii) nel caso in cui al momento della richiesta di switching il Distributore segnali che il punto di prelievo rientra tra quelli per i quali il Fornitore/utente del trasporto e del dispacciamento ha la possibilità di revocare la richiesta e che, a tal fine, secondo quanto disposto dall'art. 16.4 Allegato A alla Delibera ARERA 258/2015/R/com, il Distributore è tenuto a mettere a disposizione del Fornitore/utente del trasporto e del dispacciamento, le seguenti informazioni circa il punto di prelievo oggetto della richiesta di switching: se il punto di prelievo risulta sospeso a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità; se per il medesimo punto sia in corso una richiesta di indennizzo; il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; le eventuali date delle richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching; le eventuali date delle richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching;

d) se il Cliente è stato in precedenza inadempiente nei confronti di IREN MERCATO;

e) se il Cliente risulta iscritto al registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive;

f) se il Cliente risulta assoggettato a procedure concorsuali in proprio o nella qualità di legale rappresentante di società;

g) comunque in ogni caso nel quale a causa di eventuali impedimenti di qualsiasi natura, anche se contingenti e temporanei (ad esempio nel caso di impedimento all'accesso ai misuratori per effettuare operazioni di apertura), il Fornitore non potesse procedere ad attivare la fornitura;

h) per eventuali ulteriori motivi tecnici, economici, amministrativi e gestionali, compreso il caso in cui il Fornitore abbia verificato che il soggetto delegato alla adesione ad offerte commerciali da parte del Cliente non fosse stato da quest'ultimo munito dei necessari poteri con apposito incarico.

13.8 Il Cliente deve assicurare che il/ i punto/i di prelievo indicato/i sul Contratto di somministrazione sia/ siano adeguatamente collegati alla rete di distribuzione locale e le opere realizzate per collegare gli impianti siano adeguate ai propri fabbisogni. Il Cliente deve assicurare altresì che l'impianto interno, in tutte le sue componenti (punto di prelievo, complessi di misura ecc.), sia conforme alle norme tecniche ed alle disposizioni di sicurezza vigenti.

13.9 Qualora, invece, si rendesse necessario provvedere all'allacciamento del punto di prelievo ovvero all'adeguamento di tali opere, il Cliente, per tramite del Fornitore, dovrà prendere i necessari accordi con l'impresa esercente il servizio di distribuzione alla cui rete locale è connesso il proprio impianto.

13.10 Il Fornitore si riserva comunque la facoltà di non attivare il contratto o di risolvere il contratto stesso di fornitura nei casi in cui le installazioni del Cliente non risultino conformi alle vigenti norme di legge e/o di regolamento.

13.11 Il Fornitore si limita ad acquisire le dichiarazioni e le certificazioni di competenza del Distributore, non assume alcuna responsabilità in relazione all'impianto e alle attività di competenza del Distributore e/o del Cliente.

13.12 Ogni eventuale mutamento del punto di prelievo che il Cliente intenda introdurre nel corso dell'esecuzione del contratto deve essere preventivamente concordato con IREN MERCATO e sarà comunque subordinato all'accettazione del distributore locale.

14 Condizioni per la somministrazione e responsabilità (disposizioni applicabili soltanto alla somministrazione di energia elettrica)

14.1 L'energia elettrica viene somministrata dal Fornitore utilizzando la rete nazionale di trasmissione e quella di distribuzione locale secondo le caratteristiche dei punti di riconsegna, con le relative tensioni e la frequenza di 50 Hz. Gli aspetti tecnici concernenti la riconsegna dell'energia elettrica (tensione e frequenza, forma d'onda, continuità del servizio, etc.) attengono ai rapporti tra Cliente e Distributore Locale.

14.2 Salvo il caso di responsabilità diretta del Fornitore per dolo o colpa grave le interruzioni, le microinterruzioni, i buchi di tensione e le sospensioni della somministrazione non danno luogo a risoluzione del contratto né a risarcimento del danno da parte del Fornitore al Cliente. È in ogni caso esclusa qualsiasi responsabilità del Fornitore per eventuali danni indiretti, lucro cessante o danno non patrimoniale.

14.3 Qualora non diversamente specificato nelle condizioni economiche, i periodi di somministrazione e le fasce orarie sono quelle definite nell'Allegato A, delibera ARERA 156/07 e ss.mm.ii. (pubblicata in GURI n. 161 dell'17.7.2007). L'insieme delle ore appartenenti alle fasce F2 e F3 è anche denominato fascia "F23". Qualora non sia diversamente specificato nelle condizioni economiche, le ore ivi indicate come "Picco" e "Fuori picco" sono le seguenti: per ore "Picco" s'intendono tutte le ore dell'anno comprese tra le 8.00 e le 20.00 dei giorni dal Lunedì ai Venerdì; per ore "Fuori picco" s'intendono tutte le ore dell'anno dalle 20.00 alle 8.00 dal Lunedì ai Venerdì e dalle 0.00 alle 24.00 del Sabato e Domenica e festivi. Le ore verranno determinate convertendo le fasce orarie F1, F2 ed F3 definite nell'Allegato A, delibera ARERA 156/07 e ss.mm.ii. sulla base delle ore annue, utilizzando l'algoritmo: Picco = F1+0,12*F2 e "Fuori picco" = F3+0,88*F2.

14.4 L'energia elettrica oggetto del presente contratto non potrà essere utilizzata in località diversa rispetto a quella indicata nel Contratto né potrà essere ceduta sotto qualsiasi forma a terzi.

14.5 Non sussistendo o venendo meno dette condizioni, il Fornitore si riserva la facoltà di non attivare il contratto o di risolvere il contratto stesso di fornitura, riservandosi altresì di richiedere il risarcimento degli eventuali danni.

15 Mandato alla stipula dei contratti di connessione, trasporto e dispacciamento (disposizioni applicabili soltanto alla somministrazione di energia elettrica)

15.1 Nel Contratto, il Cliente, con riferimento al proprio punto di prelievo, conferisce al Fornitore mandato senza rappresentanza affinché lo stesso provveda a stipulare con il Distributore un contratto per il servizio di trasporto di energia elettrica (Contratto di Trasporto), e con Terna S.p.A. un contratto per il dispacciamento dell'energia elettrica (Contratto di Dispacciamento).

15.2 Il Cliente conferisce altresì al Fornitore mandato con rappresentanza per la sottoscrizione del contratto di connessione allegato allo stesso contratto di Trasporto di cui al comma 15.1.

15.3 Inoltre, il Cliente conferisce al Fornitore mandato senza rappresentanza affinché lo stesso, per conto del Cliente, provveda a svolgere le pratiche e le attività relative alla esecuzione del Contratto di Connessione (a mero titolo esemplificativo, modifica caratteristiche tecniche del punto di prelievo, aumento/variazione di potenza, spostamento gruppo misura, ecc.).

15.4 Il Cliente è tenuto a versare al Fornitore gli importi necessari per l'adempimento delle obbligazioni che, a tal fine, il Fornitore ha contratto, in esecuzione dei mandati. A questo proposito, il Cliente riconoscerà al Fornitore il pagamento degli importi di competenza del Distributore previsti per le singole prestazioni dall'Allegato C, delibera ARERA ARG/elt 199/11 e ss.mm.ii. (pubblicata sul sito www.arena.it in data 31.12.2011), ivi compresa la componente CTS ai sensi della delibera ARERA 247/04 e ss.mm.ii., nel caso in cui addebitata al Fornitore dal Distributore. Il Fornitore si riserva inoltre, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente, la facoltà di addebitare al Cliente un corrispettivo di importo pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 11 dell'Allegato A, Delibera ARERA n. 156/07 ss.mm.ii.. Rientrano tra le prestazioni di cui sopra, ad esempio, la voltura, il subentro, la disattivazione della fornitura a seguito di richiesta del Cliente, etc. La conclusione del Contratto comporta per il Fornitore anche l'accettazione dei predetti mandati.

15.5 I mandati conferiti dal Cliente al Fornitore sono a titolo gratuito, esclusivi e irrevocabili, e cessano alla data di risoluzione, per qualsivoglia causa, del Contratto.

16 Modalità di prelievo e modalità di utilizzo del gas (disposizioni applicabili soltanto alla somministrazione di gas naturale)

16.1 Il gas fornito è composto da gas naturali costituiti essenzialmente da metano. Per motivi di sicurezza, il gas è fornito opportunamente odorizzato.

16.2 La fornitura viene concessa per gli usi dichiarati dal Cliente ai fini della conclusione del Contratto nei limiti della portata richiesta; non sono consentiti prelievi eccedenti la potenzialità massima installata e nel caso in cui essi abbiano luogo il Cliente risponderà di tutti i danni causati.

16.3 La somministrazione del gas può essere richiesta per le categorie d'uso definite nell'Allegato Tabella 1 alla Delibera ARERA n. 229/2012/R/gas e ss.mm.ii. (pubblicata sul sito internet www.arena.it il 1.06.2012).

16.4 Il gas sarà usato direttamente dal Cliente che si impegna a non utilizzarlo per usi diversi da quelli dichiarati nel Contratto e a non cederlo a terzi a nessun titolo.

16.5 Ogni modifica negli utilizzi del gas oggetto della fornitura deve essere preventivamente comunicata al Fornitore. Il Cliente potrà attuare la variazione comunicata solo a seguito di autorizzazione scritta del Fornitore e, ove necessario, previa integrazione del Contratto.

16.6 Nel caso in cui la comunicazione di variazione d'uso non sia stata effettuata e questo comporti una diversa applicazione di tariffe e/o imposte, dirette o indirette, il Fornitore si riserva il diritto di rifaturare i consumi dell'utenza secondo i corretti valori tariffari e/o fiscali a decorrere dal momento in cui la modifica è stata realizzata.

16.7 Qualora il Cliente abbia ceduto a terzi a qualunque titolo il gas somministrato, il Fornitore, salvo l'esperienza delle azioni civili e/o penali del caso, si riserva, previa contestazione scritta da inviarsi almeno quindici giorni prima, di sospendere la fornitura fino alla cessazione della condotta vietata e fino all'integrale riscossione del danno subito, salva la facoltà del riedo della risoluzione del presente contratto.

17 Trasporto e distribuzione del gas (disposizioni applicabili soltanto alla somministrazione di gas naturale)

17.1 Il quantitativo di gas naturale necessario al Cliente viene trasportato da reti primarie nazionali e/o regionali e da reti locali tramite la società di distribuzione titolare della concessione comunale. Il Fornitore si impegna a stipulare contratti di trasporto e distribuzione con le suddette società, ma non avrà nessuna responsabilità nei confronti del Cliente sulle conseguenze causate da interruzioni dovute alle reti di trasporto stesse.

17.2 In particolare, il Fornitore non potrà essere in alcun modo ritenuto responsabile e nessun indennizzo, risarcimento o altra pretesa potranno essere, a qualsivoglia titolo, avanzati dal Cliente nei suoi confronti in caso di limitazione o sospensione della somministrazione del gas non solo per cause di forza maggiore, ma anche per ragioni di carattere tecnico o per lavori da eseguire lungo la rete di distribuzione locale e/o lungo la rete di trasporto nazionale in alta pressione gestita dal Trasportatore.

17.3 In tali casi, l'interruzione ovvero la mancata erogazione non potranno costituire ragioni di risoluzione del contratto né potrà essere imposto al Fornitore di provvedere al trasporto della materia prima in qualsiasi modo fino ai punti di riconsegna.

17.4 I costi di trasporto e di vettoriamento sono compresi nelle condizioni economiche applicate. Nel caso di variazioni e/o conguagli, il Fornitore si impegna ad accreditare e/o addebitare al Cliente i relativi importi.

17.5 Il Fornitore si riserva la possibilità di addebitare al Cliente gli eventuali oneri richiesti dal Distributore per le operazioni di attivazione/disattivazione della fornitura e gestione anagrafica dei clienti.

17.6 Il Fornitore si riserva, inoltre, di addebitare al Cliente i costi per prestazioni commerciali relative a operazioni di sospensione ed eventuale riattivazione della fornitura per morosità per un importo in quota fissa come previsto nella Sezione Economica contrattuale.

18 Responsabilità relative all'impianto (disposizioni applicabili soltanto alla somministrazione di gas naturale)

18.1 L'attivazione della fornitura dovrà essere effettuata dal Distributore previa verifica da parte di quest'ultimo del certificato di conformità dell'impianto come previsto dalla legge 46/90 (pubblicata in GURI n. 59 del 12.3.1990) e ss.mm.ii. e nel rispetto di quanto previsto dalle norme UNI-CIG di cui alla legge n. 1083 del 6/12/71 (pubblicata in GURI n. 320 del 20.12.1971) e ss.mm.ii. e alla legge 46/90 e di osservare tutte le norme e/o leggi e regolamenti interni e nell'utilizzo del gas.

18.2 Il Cliente dichiara inoltre di osservare le disposizioni previste dalla delibera ARERA n. 40/2004 e ss.mm.ii.

18.3 Il Fornitore si limita ad acquisire le dichiarazioni e le certificazioni di competenza del Distributore, non assume alcuna responsabilità in relazione all'impianto e alle attività di competenza del distributore e/o del Cliente.

18.4 Nel caso di irregolarità del funzionamento dell'impianto, il Fornitore non risponde dei danni subiti dal Cliente o da terzi a cose salvo che detti danni non siano imputabili al Fornitore a titolo di dolo o colpa grave.

18.5 I clienti finali che utilizzano il gas naturale fornito a mezzo di un impianto di distribuzione o di una rete di trasporto sono garantiti da un contratto di assicurazione stipulato dal Comitato Italiano Gas (CIG) contro gli incidenti da gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale.

Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o si può fare riferimento alle modalità indicate sul sito internet www.arena.it.

Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro sono disponibili sul sito internet del Fornitore www.irenlucegas.it e in quello del contraente www.cig.it; detti moduli dovranno essere inviati secondo le modalità specificate all'indirizzo riportato nei moduli stessi. Per le informazioni relative alla copertura assicurativa ed alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro è attivo il Numero Verde 800 166 654 dello Sportello del Consumatore di Energia. Informazioni in merito ai sinistri aperti sono rinvenibili presso il Comitato Italiano Gas (CIG) Numero Verde: 800.929.286, fax: 02.72001646, mail: assigas@cig.it, sito internet: www.cig.it.

19 Condizioni economiche della fornitura e oneri a carico del Cliente

19.1 Le condizioni economiche della fornitura dell'energia elettrica e/o del gas naturale sono indicate nella apposita Sezione Economica contrattuale.

19.2.1 Per la sola somministrazione di energia elettrica i prezzi contrattuali, determinati come specificato nella citata Sezione Economica contrattuale, verranno applicati all'energia prelevata dal Cliente e alle perdite di rete come definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (tabella 4 Allegato A alla Delibera ARERA 107/09 e ss.mm.ii., pubblicata sul sito www.arena.it in data 04 agosto 2009 GU n. 211 dell'11 settembre 2009, SO n. 171, anche denominato "TIS").

19.2.2 I prezzi contrattuali specificati nella Sezione Economica contrattuale che prevedono una determinata durata temporale (in relazione alla componente quota energia) rimarranno validi sino alla conclusione del trimestre in cui cade il termine della validità del prezzo sottoscritto o altra specifica data indicata dal Fornitore nella Sezione Economica contrattuale. Il Fornitore, almeno tre mesi prima di tale termine comunicherà per iscritto al Cliente, l'eventuale variazione dei prezzi e/o di altre condizioni economiche e il relativo periodo di validità. Il Cliente potrà esercitare il recesso senza oneri a suo carico con le modalità e i termini indicati nella sopraccitata comunicazione. In mancanza della predetta comunicazione del Fornitore, il periodo di validità dei corrispettivi in quel momento vigenti s'intenderà automaticamente prorogato sino a nuova comunicazione da parte del Fornitore, effettuata sempre con un preavviso minimo di tre mesi.

19.2.3 Nel caso di prezzi indicizzati i prezzi varieranno in base all'indice specifico, con la cadenza e le modalità specificate nella citata Sezione Economica contrattuale. In questo caso il Cliente finale è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate. Nel caso di corrispettivi di riferimento determinati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, i corrispettivi varieranno con la cadenza e la modalità determinati da quest'ultima.

19.2.4 Sono a carico del Cliente gli oneri di trasporto, le componenti A, UC e MCT previste per i clienti del mercato libero dalle Delibere dell'Autorità al momento vigenti. 19.2.4bis Verrà applicato al Cliente un Corrispettivo a remunerazione delle attività commerciali svolte dal Fornitore, di importo commisurato al valore della PCV (prezzo commercializzazione e vendita), come definito nell'Allegato A alla Delibera ARERA 156/07 e ss.mm.ii.

19.2.5 Sono altresì a carico del Cliente gli oneri di dispacciamento per il mercato libero, definiti dalla Delibera ARERA n. 111/06 e ss.mm.ii., ad esclusione di quelli previsti per lo sbilanciamento (ove non diversamente specificato nella Sezione Economica Contrattuale), nonché altri oneri che dovessero essere posti a carico dell'utente del dispacciamento dalle autorità competenti. Tali oneri sono applicati all'energia e alle perdite di rete. Per i punti di prelievo trattati su base oraria, il Cliente riconosce al fornitore il corrispettivo per l'aggregazione delle misure previsto dall'Allegato A alla Delibera ARERA 107/09 e ss.mm.ii. (TIS).

19.2.6 Nel caso di offerta con sconto rispetto al prezzo di maggior tutela definito dall'ARERA, non verranno applicati gli oneri di dispacciamento del mercato libero come sopra menzionati, ma quelli determinati dal prezzo dispacciamento (corrispettivo "PD") definito dall'ARERA nell'Allegato A alla Deliberazione 156/07 e ss.mm.ii. Nel medesimo caso sarà inoltre applicato un corrispettivo di valore pari alla componente di perequazione PPE definito nel medesimo Allegato A alla Delibera 156/07 e ss.mm.ii.

19.2.7 Inoltre il Fornitore si riserva di addebitare al Cliente un eventuale corrispettivo inerente al Conguaglio Compensativo di importo pari a quanto previsto dall'art. 21 della Delibera ARERA n. 278/07 pubblicata in GURI n. 284 SO n. 255 del 06.12.2007 e ss.mm.ii. limitatamente ai casi previsti per la sua applicazione all'art. 20 della medesima Delibera.

19.2.8 Il Fornitore si riserva di addebitare al Cliente la componente "CMOR", derivante da un'eventuale morosità del Cliente, relativa a contratti precedenti anche con fornitori diversi dal Fornitore, addebitata dal Distributore al Fornitore, così come previsto dalle Delibere ARERA ARG/elt 191/09 pubblicata in GURI n. 31 SO n. 25 del 08.02.2010 e ss.mm.ii. ARG/elt 219/10 e ss.mm.ii. pubblicata sul sito dell'ARERA in data 10.12.2010 Ai sensi dell'articolo 8 dell'Allegato A alla Delibera ARERA del 25 gennaio 2008 n.4/08 e ss.mm.ii., il Fornitore ha titolo a richiedere al Cliente non domestico il pagamento degli eventuali crediti acquistati dall' esercente la salvaguardia (compresi gli eventuali interessi maturati per il ritardo nel pagamento) in fase di switching.

19.2.9 Ai sensi dell'articolo 28 dell'Allegato C alla Delibera ARERA ARG/elt 199/11 e ss.mm.ii., il Fornitore si riserva la facoltà di addebitare al Cliente eventuali oneri applicati dal Distributore e derivanti dall'attività di voltura, subentro e cambio fornitura.

19.2.10 Sono a carico del Cliente e vengono inclusi in bolletta/fattura l'IVA, i tributi, le imposte e ogni ulteriore onere fiscale comunque inerenti la fornitura.

19.2.11 I corrispettivi di somministrazione si intendono comprensivi degli eventuali benefici derivanti dalle assegnazioni di diritti CIP6, nonché eventuali altri diritti che le Autorità competenti dovessero assegnare ai clienti finali.

19.2.12 Il Cliente è tenuto a versare al fornitore gli importi necessari per l'adempimento delle obbligazioni che, a tal fine, il Fornitore ha contratto in proprio nome in esecuzione dei mandati come specificato nell'articolo 15 delle presenti Condizioni Generali di Vendita.

19.3.1 Per la sola somministrazione di gas naturale, i prezzi contrattuali, determinati come specificato nella citata Sezione Economica contrattuale, verranno applicati ai consumi del Cliente utilizzando il profilo di prelievo di cui all'Allegato A della Delibera 229/2012/Gas del 31 maggio 2012 e ss.mm.ii.

19.3.2 Saranno fatturati al Cliente la componente relativa alla copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale nei mercati all'ingrosso definita nell' Allegato "Sezione Economica contrattuale", la componente relativa ai costi delle attività connesse all'approvvigionamento all'ingrosso ed i corrispettivi, con riferimento ai relativi servizi, di importo pari alle componenti definite dalle condizioni economiche relative al servizio di tutela in materia di trasporto, copertura degli oneri aggiuntivi (QOA) e gradualità (GRAD) esclusa la componente Cpr, e le quote fissa e variabile di vendita al dettaglio, così come definite dagli artt. 6, 6bis, 7, 8, 8bis e 11 dell'Allegato A, delibera ARERA ARG/gas 64/09 e ss.mm.ii. (pubblicata sul sito www.arena.it il 4.6.2009 recante "Approvazione del Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG)") oltre alla componente ACP il cui importo sarà commisurato al valore della componente Cpr come definita nell'Allegato A, delibera ARERA ARG/gas 64/09 e ss.mm.ii., gli sconti e/o le condizioni particolari indicate nell' Allegato "Sezione Economica contrattuale". I valori e le eventuali variazioni dei corrispettivi sono pubblicati e aggiornati periodicamente dall'ARERA.

19.3.3 Nel caso di Contratto di somministrazione di gas con sconto rispetto al "prezzo di riferimento" per prezzo di riferimento si intende sia per i clienti aventi diritto al servizio di tutela così come definiti nell'Allegato A, delibera ARERA ARG/gas 64/09 e ss.mm.ii. sia per gli altri clienti, il prezzo di vendita di riferimento come definito dall'ARERA nell'Allegato A, delibera ARERA ARG/gas 64/09 e ss.mm.ii. esclusa la componente Cpr e inclusa la componente ACP il cui importo sarà commisurato al valore della componente Cpr come definita nell'Allegato A, delibera ARERA ARG/gas 64/09 e ss.mm.ii.; tale prezzo di riferimento subirà le variazioni definite dalle autorità competenti. Eventuali componenti aggiuntive, definite da IREN MERCATO, verranno indicate dalla società stessa nell'Allegato "Sezione Economica contrattuale".

19.3.4 Nel caso di Contratto di somministrazione di gas a prezzo fisso, tale prezzo fisso sostituisce la componente relativa alla copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale nei mercati all'ingrosso e rimarrà invariabile sino alla conclusione del trimestre in cui cade il termine della validità del prezzo fisso sottoscritto o altra specifica data indicata dalla società stessa nell'Allegato "Sezione Economica contrattuale". Il Fornitore, 90 giorni prima di tale termine, comunicherà per iscritto al Cliente, secondo le modalità stabilite dall'articolo 9 delle presenti Condizioni Generali di Vendita, l'eventuale variazione del prezzo fisso e/o di altre condizioni economiche e il relativo periodo di validità. Dalla data di ricezione della comunicazione, il Cliente potrà esercitare il recesso con le modalità ed i termini previsti nella sopraccitata comunicazione. In mancanza della predetta comunicazione di IREN MERCATO, il periodo di validità dei corrispettivi in quel momento vigenti s'intenderà automaticamente prolungato per ogni ulteriore periodo contrattuale sino a nuova comunicazione da parte di IREN MERCATO, effettuata sempre con un preavviso minimo di novanta giorni.

19.3.5 Nel caso di Contratti di somministrazione di gas a prezzo indicizzato, il suddetto prezzo varierà in base all'indice specifico, con la cadenza e le modalità specificate nell'Allegato "Sezione Economica Contrattuale".

19.3.6 Oltre alle componenti indicate nei punti precedenti, verranno fatturati al Cliente tutti i costi e gli oneri sostenuti da IREN MERCATO nei confronti del distributore di gas in relazione ai servizi di distribuzione del gas così come definite dall'art. 10 dell'Allegato A, delibera ARERA ARG/gas 64/09 e ss.mm.ii.. Inoltre saranno fatturati al Cliente le imposte (imposta erariale di consumo e addizionale regionale) ed eventuali ulteriori oneri, corrispettivi, componenti tariffarie e/o maggiorazioni introdotti dalle competenti autorità o in sostituzione di altri precedentemente previsti dalla normativa di settore.

19.3.7 Le componenti di cui sopra verranno applicate ai volumi con adeguamento, laddove necessario, al potere calorifico superiore convenzionale determinato, secondo le disposizioni del TIVG. I volumi di gas naturale prelevati presso gruppi di misura non dotati di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard al fine di essere espressi in Standard Metri Cubi (Smc), verranno corretti mediante l'applicazione del coefficiente di correzione dei volumi misurati per il gas "C" secondo le disposizioni delle Delibere dell'ARERA ARG/gas 159/08 e ss.mm.ii. e ARG/gas 64/09 e ss.mm.ii..

19.3.8 Le suddette voci nonché gli eventuali oneri diversi dalla fornitura costituiscono l'imponibile al quale viene applicata l'IVA.

19.3.9 Tutti gli oneri fiscali, presenti e futuri, inerenti alla somministrazione e ai consumi del gas sono a carico del Cliente e il loro importo viene conteggiato nelle relative bollette/fatture.

19.4 Nel sito www.irenlucegas.it sono a disposizione del Cliente informazioni circa i corrispettivi indicati nelle offerte e circa le aliquote delle imposte.

20 Accertamento dei consumi e garanzie per la verifica della correttezza della misurazione dei consumi di gas e di energia elettrica

I) Accertamento consumi gas

20.1 Ogni consumo di gas misurato dal contatore, a qualsiasi titolo avvenuto, è a carico del Cliente.

20.2 La rilevazione dei consumi del gas avverrà mediante lettura periodica del contatore da parte del Distributore quale soggetto responsabile dell'attività di lettura, secondo la periodicità minima prevista dalla normativa vigente.

20.3 Il Cliente ha l'obbligo di permettere e facilitare, in qualsiasi momento, al personale incaricato dal Distributore l'accesso ai contatori per la rilevazione dei consumi. In caso di assenza del Cliente, durante il giro di lettura, il personale incaricato dal Distributore lascerà all'utenza del Cliente stesso un'apposita comunicazione ai sensi della normativa vigente. Il Fornitore, comunque, mette a disposizione del Cliente una o più modalità di autolettura dei consumi, dandone specifica indicazione in bolletta. L'autolettura, se comunicata secondo le istruzioni riportate in bolletta, sarà valida ai fini della fatturazione solo qualora validata dal Distributore.

20.4 Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine: a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;

b) le autoletture comunicate dal Cliente - con le modalità e le tempistiche indicate in fattura - e validate dal Distributore;

c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore.

In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente. In tutti i casi di assenza di dati circa il consumo storico, il Fornitore determinerà i consumi stessi sulla base del consumo annuo comunicato dal Cliente o dal distributore. In assenza del dato verrà utilizzato il consumo annuo per la tipologia di utenza e per la zona climatica.

20.5 Il Fornitore si riserva altresì di richiedere l'autolettura al Cliente.

20.6 Il Cliente può richiedere la verifica della correttezza della misurazione dei consumi mediante un sopralluogo volto a verificare l'esattezza della lettura registrata oppure la verifica del gruppo di misura per accertarne il corretto funzionamento.

20.7 Qualora il Cliente decida di optare per tali possibilità, dovrà comunque presentarne apposita richiesta al Fornitore che provvederà a inoltrarla al Distributore. Il Fornitore provvederà ad indicare al Cliente il costo dell'intervento che verrà addebitato nei seguenti casi: - per il caso di richiesta di sopralluogo per verificare l'esattezza della lettura registrata, qualora la lettura risulti esatta; - per il caso di richiesta di verifica del gruppo di misura, qualora il misuratore risulti regolarmente funzionante. Nel caso in cui venga accertato il mancato o l'irregolare funzionamento del contatore oltre ai limiti stabiliti dalla normativa tecnica vigente, il Distributore provvederà alla ricostruzione dei consumi e il Fornitore in conseguenza comunicherà per iscritto al Cliente l'esito della verifica richiesta, provvedendo agli eventuali e conseguenti addebiti o accrediti.

20.8 Il Fornitore si riserva di addebitare al Cliente eventuali importi addebitatigli dal Distributore, per la quota di competenza, ai fini della ricostruzione dei consumi.

II) Accertamento consumi di energia elettrica

20.9 Ogni consumo di energia elettrica misurato dal contatore, a qualsiasi titolo avvenuto, è a carico del Cliente. La rilevazione dei consumi di energia elettrica avverrà mediante lettura periodica del contatore da parte del Distributore quale soggetto responsabile dell'attività di lettura secondo la periodicità minima prevista dalla normativa vigente.

20.10 La lettura dei misuratori viene attuata tramite telelettura a distanza nel caso di misuratori atti a rilevare le letture mediante questa modalità o tramite personale incaricato dal Distributore.

20.11 Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:

a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;

b) le autoletture comunicate dal Cliente - con le modalità e le tempistiche indicate in fattura - e validate dal Distributore;

c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore.

In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente. In tutti i casi di assenza di dati circa il consumo storico, il Fornitore determinerà la stima dei consumi stessi tenuto conto del consumo di utenze analoghe o del dato di consumo annuo dichiarato dal Cliente, avendo anche riguardo alla potenza installata (kW).

20.12 Il Cliente può richiedere la verifica della correttezza della misurazione dei consumi mediante la verifica del gruppo di misura per accertarne il corretto funzionamento. Qualora il Cliente decida di optare per tale possibilità dovrà comunque presentare richiesta al Fornitore che provvederà a inoltrarla al Distributore. Il Fornitore provvederà ad indicare al Cliente il costo dell'intervento che verrà addebitato qualora, a seguito della verifica, il misuratore risultasse regolarmente funzionante. Nel caso in cui venga accertato il mancato o l'irregolare funzionamento del contatore oltre ai limiti stabiliti dalla normativa tecnica vigente, il Distributore provvederà alla ricostruzione dei consumi e il Fornitore in conseguenza comunicherà per iscritto al Cliente l'esito della verifica richiesta, provvedendo agli eventuali e conseguenti addebiti o accrediti.

20.13 Il Fornitore si riserva di addebitare al Cliente eventuali importi addebitatigli dal Distributore, per la quota di competenza, ai fini della ricostruzione dei consumi.

21 Fatturazione, pagamenti

21.1 Sia per la sola somministrazione di energia elettrica, sia per la somministrazione di gas naturale, la fatturazione avviene, con la periodicità e le modalità indicate nell'apposita Sezione Economica Contrattuale.

21.2 Il pagamento dei corrispettivi oggetto della bolletta/fattura deve essere effettuato entro la data di scadenza ivi indicata che non potrà essere inferiore a venti giorni solari dalla data di emissione della fattura stessa. Il pagamento dovrà essere effettuato attraverso i canali di incasso indicati in bolletta. L'eventuale compensazione tra debiti e crediti del Cliente può avvenire, ove ne sussistano i presupposti, in seguito a richiesta scritta del Cliente ovvero su iniziativa del Fornitore.

21.3 In caso di ritardo nei pagamenti oltre il termine fissato nella bolletta, troverà applicazione quanto previsto dall'art. 6 delle presenti Condizioni Generali di Vendita

21.4 Nel caso in cui il Cliente richieda una rateizzazione dei pagamenti per fattispecie non previste dalla regolazione ARERA, il Fornitore si riserva di accettare tale richiesta, prevedendo altresì un corrispettivo dettagliato nella Sezione economica contrattuale.

22 Pronto intervento e Servizio Guasti elettrici

22.1 Il Fornitore, con la prima bolletta utile, si impegna a fornire al Cliente i numeri Pronto Intervento (gas naturale) e /o Servizio Guasti elettrici (energia elettrica) del Distributore competente per ogni eventuale necessità del Cliente medesimo. Nel caso di successiva variazione di detti numeri, il Fornitore provvederà a comunicare i nuovi numeri di Pronto Intervento (gas naturale) e /o Servizio Guasti elettrici (energia elettrica) con la bolletta successiva.

23 Legge applicabile e Foro Territoriale competente

23.1 Per quanto non previsto dal Contratto di somministrazione e dalle presenti Condizioni Generali di vendita di energia elettrica e di gas naturale nel mercato libero, sono applicabili le leggi, le norme, i regolamenti, le disposizioni e gli usi vigenti.

23.2 Per qualsiasi controversia dovesse insorgere tra il Fornitore e il Cliente in merito all'interpretazione, esecuzione, validità, efficacia e risoluzione del contratto, il Foro competente, conformemente a quanto previsto dalla vigente normativa, è quello:

- del luogo di residenza e/o di domicilio del Cliente domestico/consumatore sia nel caso in cui il contratto sia stato concluso nei locali e/o negli uffici del Fornitore sia nel caso in cui il contratto sia stato concluso al di fuori di detti locali ovvero con tecniche di comunicazione a distanza;
- del Tribunale di Torino, per tutti i contratti stipulati con clienti non domestici aventi ad oggetto la somministrazione di energia elettrica per forniture relative a sedi ubicate in Torino e Provincia di Torino;
- dei Tribunali di Parma, Piacenza, Reggio Emilia, Modena per tutti i contratti stipulati con clienti non domestici aventi a oggetto la somministrazione di energia elettrica e/o gas per forniture relative a sedi ubicate nelle Province di Parma, Piacenza e Reggio Emilia e Modena;
- del Tribunale di Genova per tutti gli altri contratti stipulati con clienti non domestici.

23.3 Il Cliente, al fine di aggiungere ad una possibile soluzione delle eventuali controversie con il Fornitore ha sempre la possibilità di utilizzare il Servizio Conciliazione Clienti Energia ("Servizio Conciliazione"), presso Acquirente Unico S.p.A. Il Servizio di conciliazione è gratuito, si svolge on line ed è attivabile dopo aver presentato un reclamo scritto al Fornitore. Per attivare il Servizio Conciliazione il Cliente è tenuto a registrarsi nella piattaforma telematica di gestione delle pratiche cui si accede dal sito www.conciliazione.energia.it.

23 bis Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie

Per eventuali controversie che non siano state risolte a seguito della presentazione di un reclamo e di relativa risposta ed eventuale azione correttiva, il Cliente può utilizzare lo strumento della conciliazione che può essere attivata presso il Servizio di Conciliazione clienti energia ("Servizio Conciliazione"), presso Acquirente Unico S.p.A., oppure presso organismi ADR riconosciuti, nonché presso le Camere di commercio che hanno aderito alla Convenzione sottoscritta dall' ARERA e Unioncamere, il tutto come descritto nel sito dell'ARERA all'indirizzo http://www.arena.it/it/consumatori/conciliazione.htm

Per attivare il Servizio Conciliazione presso l'Acquirente Unico il Cliente è tenuto a registrarsi nella piattaforma telematica di gestione delle pratiche cui si accede dal sito www.conciliazione.energia.it; il Servizio di Conciliazione presso l'Acquirente Unico è gratuito.

Nei settori dell'energia elettrica e del gas il tentativo di conciliazione a far data dal 1 Gennaio 2017 è una tappa obbligatoria prima di rivolgersi eventualmente al giudice. Iren Mercato si impegna a partecipare all'esperienza del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del Cliente finale.

24 Clausola generale

24.1 Fermo restando quanto previsto dalle presenti condizioni generali di vendita, eventuali e/o ulteriori clausole contrattuali contenute in atti perfezionati tra il Fornitore e il Cliente e inerenti la somministrazione di gas e/o energia elettrica prevalgono sulle presenti condizioni generali di vendita.

25 Nota informativa concernente il trattamento e la protezione dei dati personali

25.1 La nota informativa concernente il trattamento e la protezione dei dati personali ai sensi 13-14 del Regolamento UE 2016/679 e della normativa italiana di armonizzazione, è fornita in allegato alla presente documentazione contrattuale e ne costituisce parte integrante e sostanziale.

25.2 La nota informativa di cui al precedente art. 25.1, ed eventuali successive revisioni, viene pubblicata sul sito www.irenlucegas.it ed è reperibile presso gli uffici del Fornitore.

26 Registrazione

Il contratto è soggetto a registrazione solo in caso di uso e a tassa fissa ai sensi degli articoli 5 e 40 del DPR del 26 aprile 1986, n. 131 (pubblicato in GURI n. 99 del 30.4.1986).

Iren Mercato S.p.A. ha adottato un Modello di organizzazione, gestione e controllo nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 231/2001, in materia di responsabilità amministrativa degli enti.

Iren Mercato S.p.A. ha, altresì, adottato il Codice Etico del Gruppo Iren che definisce i valori di etica aziendale il cui rispetto costituisce, fra l'altro, di prevenire la commissione di reati previsti dal Decreto citato.

Conseguentemente, nello svolgimento della propria attività, Iren Mercato S.p.A. si atterrà a quanto disposto nel suddetto Codice Etico, nonché a quanto indicato nel proprio Modello organizzativo.

Il Codice Etico e il Modello organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 di Iren Mercato S.p.A. sono consultabili sul sito web www.irenlucegas.it

Iren Mercato S.p.A.

Informativa ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679 e della normativa italiana di armonizzazione

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 (in seguito, anche, "GDPR") e della normativa italiana di armonizzazione, viene precisato che i dati personali dell'interessato vengono raccolti e trattati da IREN MERCATO S.p.A., in qualità di titolare del trattamento (di seguito: "Titolare" o "Iren Mercato"), e per tale ragione rende le informazioni relative al trattamento dei Suoi dati.

1. Finalità del trattamento.

a. Finalità contrattuali e legali

I dati personali dell'interessato saranno trattati da Iren Mercato per finalità inerenti la gestione del rapporto contrattuale, nonché per le ulteriori finalità inerenti gli adempimenti di legge.

b. Finalità di marketing

In caso di consenso dell'interessato, i suoi dati saranno raccolti e trattati da Iren Mercato per l'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale con modalità di contatto automatizzate (posta elettronica, telefonate automatizzate, sms, mms) e tradizionali (posta cartacea, telefono con operatore).

c. Finalità di profilazione

In caso di consenso esplicito, i suoi dati saranno trattati da Iren Mercato per la creazione di profili e per l'analisi delle sue abitudini o scelte di consumo sulla base del dettaglio dei suoi acquisti nonché dei dati forniti direttamente dal cliente.

d. Finalità di marketing di terzi

In caso di consenso esplicito, i suoi dati saranno comunicati a società terze, incluse le società del Gruppo Iren nonché le società controllate e/o collegate, operanti nelle categorie economiche dei servizi energetici, idrici, ambientali, della distribuzione, dei servizi assicurativi, bancari e finanziari, dei servizi e prodotti tecnologici legati all'efficienza energetica, della telefonia e dei servizi informatici per l'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale con modalità di contatto automatizzate (posta elettronica, telefonate automatizzate, sms, mms) e tradizionali (posta cartacea, telefono con operatore).

e. Finalità di fidelizzazione

I dati personali dell'interessato potranno essere trattati da parte di Iren Mercato, in virtù delle valutazioni effettuate circa il bilanciamento d'interessi tra Titolare e interessato ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lett. f) del GDPR, per finalità di proposta, in maniera automatizzata e tradizionale, di iniziative di fidelizzazione per premiare la fedeltà del cliente tramite sconti, premi o altre facilitazioni.

f. Soft Spam

Nel rispetto di quanto disposto dall'art. 130 comma 4 del D. Lgs. 196/2003 e delle Linee guida in materia di attività promozionale e contrasto allo spam - 4 luglio 2013 dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, l'indirizzo email indicato dall'interessato in sede di acquisto di un prodotto o di un servizio di Iren Mercato, potrà, essere utilizzato dal Titolare per l'invio di comunicazioni email aventi ad oggetto la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli acquistati dall'interessato a condizione che l'utente non eserciti il diritto di opposizione nei modi descritti al successivo paragrafo 5.

g. Verifica della qualità del servizio reso (indagini di "Customer Satisfaction")

Iren Mercato potrà inoltre contattarLa al fine di effettuare indagini circa la rilevazione del grado di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi prestati alla clientela. E' facoltà del Cliente rispondere o meno al questionario. Un eventuale rifiuto non comporterà alcuna conseguenza. I dati personali verranno utilizzati solo per finalità di ricerca statistica, non verranno usati né ceduti a terzi per altri scopi. Le informazioni saranno trattate sotto forma di statistiche aggregate in modo che non sia possibile risalire all'identità del Cliente o collegare ad essa le risposte.

h. Credit reminder

Il Titolare potrà trattare i Suoi dati personali per inviarle con modalità di contatto automatizzate (posta elettronica, telefonate automatizzate, sms) comunicazioni finalizzate al pagamento del credito vantato nei Suoi confronti.

2. Categoria dei dati raccolti. Conferimento dei dati e conseguenze dell'eventuale rifiuto

I dati raccolti e trattati da Iren Mercato per assolvere le finalità di cui al paragrafo 1, lett. a. (Finalità contrattuali e legali) sono: dati e recapiti del Cliente (a titolo esemplificativo: nome e cognome; luogo e data di nascita; codice fiscale; partita IVA; tipo, numero e dati di rilascio del documento di identità, sesso; indirizzo e-mail, numero di telefonia fissa, numero di telefonia mobile), coordinate bancarie per la gestione dei pagamenti dematerializzati, dati e recapiti del delegato (a titolo di esemplificativo: nome e cognome; luogo e data di nascita; codice fiscale; tipo, numero e dati di rilascio del documento di identità, indirizzo e-mail, numero di telefonia fissa, numero di telefonia mobile); Indirizzo di recapito e/o di installazione del Prodotto (nome cognome; indirizzo).

I dati raccolti e trattati da Iren Mercato per assolvere le finalità di cui al paragrafo 1 lett. b., c., e d. (Finalità di marketing, profilazione, marketing di terzi) sono: dati e recapiti del Cliente (a titolo esemplificativo: nome e cognome; luogo e data di nascita; codice fiscale; partita IVA; indirizzo e-mail, numero di telefonia fissa, numero di telefonia mobile), dati e recapiti del delegato (nome e cognome; luogo e data di nascita; codice fiscale; indirizzo e-mail, numero di telefonia fissa, numero di telefonia mobile); Indirizzo di recapito e/o di installazione del Prodotto (nome cognome; indirizzo).

Per il perseguimento della finalità di cui al paragrafo 1 lett. f. (Finalità di soft spam) Iren Mercato tratterà il dato relativo all'indirizzo e-mail.

I dati raccolti e trattati da Iren Mercato per assolvere le finalità di cui al paragrafo 1 lett. e., g. e h. (Finalità di fidelizzazione, di verifica della qualità del servizio reso e di credit reminder) sono: dati personali di contatto (nome e cognome; dati contrattuali; indirizzo e-mail; numero di telefonia fissa, numero di telefonia mobile).

Il conferimento dei dati per le finalità di cui al paragrafo 1, lett. a. (Finalità contrattuali e legali) è necessario, in quanto costituisce un requisito essenziale per la conclusione del Contratto. Un Suo eventuale rifiuto o il conferimento d'informazioni inesatte e/o incomplete potrebbe impedirci di svolgere le attività, ivi indicate.

Per il trattamento dei dati personali per tali finalità non è necessario il Suo consenso, ai sensi dell'articolo 6, lett. b. e c. del GDPR.

Il conferimento dei dati per le finalità di cui al paragrafo 1 lett. b., c. e d. (Finalità di marketing, profilazione e marketing di terzi) è facoltativo, il Titolare provvederà al perseguimento delle finalità solo se espressamente e specificamente autorizzato dal cliente al trattamento dei dati

conferiti per ogni singola finalità. Un eventuale rifiuto o il conferimento d'informazioni inesatte e/o incomplete potrebbe impedire di svolgere le attività, ivi indicate, ma non impedirà l'esecuzione del Contratto.

Il trattamento dei dati personali per tali finalità necessita del consenso informato dell'interessato espresso singolarmente per ognuna delle finalità indicate ai sensi dell'articolo 6, lettera a, del GDPR ed ai sensi della normativa italiana di armonizzazione.

In ogni caso, l'interessato potrà revocare il consenso espresso in qualsiasi momento senza che questo pregiudichi la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca secondo le modalità descritte al successivo paragrafo 5.

In virtù delle valutazioni effettuate circa il bilanciamento d'interesse tra Titolare e interessato, il trattamento dei dati per le finalità di cui al paragrafo 1 lett. da e. a h.) (Finalità di fidelizzazione, di soft spam, di verifica della qualità del servizio reso e di credit reminder) si fonda, ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lett. f) del GDPR, sul legittimo interesse del Titolare del trattamento.

Lei potrà in ogni caso opporsi ai sensi dell'art. 21 par. 1 del GDPR al trattamento dei Suoi dati personali per le finalità da e. ad h. contattando in qualunque momento il Titolare del trattamento ai recapiti indicati al successivo paragrafo 5.

3. Modalità del trattamento e termini di conservazione dei dati

I dati raccolti saranno trattati e conservati sia su supporto cartaceo sia con l'ausilio di strumenti automatizzati secondo logiche strettamente correlate alle finalità sopraindicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

I dati trattati per le finalità contrattuali e legali di cui al paragrafo 1 lett. a. (Finalità contrattuali e legali) saranno conservati per il tempo strettamente necessario alla gestione del contratto ed all'adempimento di eventuali obblighi legali ai quali sia soggetto il titolare del trattamento.

I dati forniti dal cliente saranno trattati per le finalità di cui al paragrafo 1 lett. b. c. e d. (Finalità di profilazione, marketing e marketing di terzi) fin quando il cliente non chieda di revocare il proprio consenso al perseguimento delle suddette finalità. I dati relativi al dettaglio degli acquisti, conformemente a quanto disposto dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali 'Fidelity card' e garanzie per i consumatori, verranno conservati per 12 mesi dalla registrazione per finalità di profilazione e per 24 mesi dalla registrazione per finalità di marketing.

I dati trattati per la finalità di cui al paragrafo 1 lett. da e. a h. (Finalità di fidelizzazione, Soft Spam, di verifica della qualità del servizio reso e di credit reminder) saranno trattati per il tempo strettamente necessario alla perseguimento della suddetta finalità ed, in ogni caso, sino a che il cliente non eserciti il diritto di opposizione a tale trattamento.

Decorso tale periodo i dati saranno cancellati e/o resi anonimi in modo da non permettere, anche indirettamente o collegando altre banche di dati, di identificare gli interessati.

4. Ambito di comunicazione, trasferimento all'estero e diffusione dei dati personali

Il trattamento dei dati personali sarà effettuato dal personale interno del Titolare in qualità di incaricati del trattamento. Inoltre, il trattamento dei dati personali potrà essere effettuato dalle Società del Gruppo Iren nonché da società di fiducia del Titolare del trattamento

in qualità di responsabili del trattamento. Il loro elenco è costantemente aggiornato ed è disponibile, su richiesta, inviando una comunicazione all'indirizzo sotto indicato ovvero una e-mail a: privacy.irenmercato@gruppoiren.it.

I dati personali potranno essere trattati da soggetti che forniscono prestazioni o servizi strumentali, anche di natura tecnica ed organizzativa, alle finalità indicate nel paragrafo 1, tra cui:

- soggetti incaricati della gestione e assistenza dei clienti e dei consumatori;
- soggetti incaricati di stampare e inviare le bollette;
- soggetti incaricati di recuperare i crediti maturati;
- soggetti incaricati di valutare l'efficienza ed efficacia del servizio reso;
- soggetti che effettuano servizi di data entry;
- soggetti che svolgono attività di istruzione pratiche per il riconoscimento delle detrazioni fiscali in relazione all'installazione di impianti fotovoltaici e caldaie.

I dati potranno essere trasferiti all'estero sia in paesi UE che in paesi extra UE previa adozione delle cautele previste dagli articoli 46 e 47 del GDPR.

I dati personali potranno essere inoltre comunicati alle seguenti categorie di soggetti che operano in qualità di titolari autonomi del trattamento:

- altre società del Gruppo Iren;
- Società di factoring.

I dati personali non saranno in alcun modo diffusi.

5. Diritti dell'interessato

In relazione al trattamento dei dati, è Sua facoltà esercitare i diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679, (riprodotti in forma abbreviata in calce alla presente policy). Per l'esercizio dei Suoi diritti può rivolgersi al Titolare del trattamento inviando una comunicazione scritta all'indirizzo indicato al par. 6 oppure un'e-mail a privacy.irenmercato@gruppoiren.it.

6. Titolare e Responsabile della protezione dei dati

Titolare del trattamento è IREN MERCATO S.p.A., con sede legale in Via SS. Giacomo e Filippo 7 - 16122 Genova.

Per contattare il Titolare o conoscere l'elenco completo ed aggiornato dei responsabili del trattamento nominati dal Titolare si invii una comunicazione all'indirizzo e-mail privacy.irenmercato@gruppoiren.it.

Il Responsabile della protezione dei dati personali (DPO) è una persona appartenente al Gruppo IREN.

Ogni contatto con il Responsabile della Protezione dei dati personali (DPO) potrà avvenire inviando una e-mail a: dpo@gruppoiren.it

DIRITTI DELL'INTERESSATO

Articoli da 15 a 22 Regolamento Europeo 2016/679

Ai sensi degli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679, l'interessato ha diritto di ottenere dal titolare l'accesso, la rettifica, l'integrazione o la cancellazione (c.d. diritto all'oblio) dei suoi dati personali; il diritto di ottenere la limitazione del trattamento e il diritto alla portabilità dei dati, il diritto di opposizione al trattamento dei dati personali, compresa la profilazione ed infine, il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante.