

## FOGLIO INFORMATIVO RELATIVO AL SERVIZIO **ONLINE** DI INFORMAZIONE SUI CONTI

Redatto ai sensi del Provvedimento della Banca d'Italia sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari del 29 luglio 2009 e s.m.i. e della Delibera CICR del 4 marzo 2003 e s.m.i.

Versione n. 2 del 1/06/2023

## INFORMAZIONI SULL'ISTITUTO DI PAGAMENTO

**Denominazione: IREN Mercato S.p.A.**

**Sede legale: Via SS. Giacomo e Filippo n. 7, 16122 Genova**

**Indirizzo e-mail PEC: irenmercato@pec.gruppoiren.it**

**Capitale sociale: Euro 61.356.220,00 (i.v.)**

**Società partecipante al Gruppo IVA Iren - Partita IVA del Gruppo 02863660359**

**Codice Fiscale n. 01178580997**

**Numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Genova: REA n. 390320**

**Iscritto all'Albo degli Istituti di Pagamento ex art. 114-septies del D.lgs. n. 385/1993 e s.m.i. Codice ABI: 36810.0.**

**Sito internet: [www.irenlucegas.it](http://www.irenlucegas.it)**

La Società è sottoposta all'attività di direzione e coordinamento del socio unico IREN S.p.A., con Partita IVA e Codice Fiscale n. 07129470014, nonché alla vigilanza della Banca d'Italia con sede in via Nazionale n. 91, 00184 Roma (Tel.: +39 0647921, e-mail: [email@bancaditalia.it](mailto:email@bancaditalia.it), indirizzo PEC: [bancaditalia@pec.bancaditalia.it](mailto:bancaditalia@pec.bancaditalia.it)).

Per ulteriori informazioni relative alla Società è possibile consultare il sito internet [www.irenlucegas.it](http://www.irenlucegas.it).

### GLOSSARIO

<b>Account IREN</b>	L'insieme di funzionalità, strumenti e contenuti presenti nell'Area Riservata del Sito e nell'Applicazione Mobile accessibili attraverso le Credenziali di Accesso che il Cliente utilizza per la fruizione e la gestione del Servizio, comprensivo del Carbon Footprint.
<b>Applicazione Mobile</b>	Applicazione mobile del Gruppo Iren, scaricabile dall'App Store (iOS) e dal Play Store (Android), tramite la quale il Cliente può usufruire del Servizio.
<b>Area Riservata</b>	La pagina riservata al Cliente sul Sito di IREN Mercato, accessibile mediante le Credenziali di Accesso, tramite la quale il Cliente può utilizzare e gestire il Servizio.
<b>Autenticazione Forte del Cliente</b>	Sistema di sicurezza che permette di identificare e autenticare in maniera univoca il Cliente, riducendo i rischi legati all'accesso al Conto di Pagamento e all'esecuzione di operazioni di pagamento fraudolente da parte di soggetti terzi non autorizzati. L'autenticazione si basa sull'uso di due o più elementi,

	classificati nella categoria della conoscenza (qualcosa che solo il Cliente conosce, come ad esempio la <i>password</i> personale o il PIN), del possesso (qualcosa che solo il Cliente possiede, come ad esempio la c.d. <i>one time password</i> o "OTP" generata tramite applicazione per <i>smartphone</i> e valida per un solo utilizzo) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza il Cliente, come ad esempio la sua impronta digitale). Detti elementi sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri.
<b>Carbon Footprint</b>	Il servizio aggiuntivo fornito, subordinatamente all'avvenuta implementazione di tutte le funzionalità tecniche a ciò necessarie, da IREN Mercato, che consente al Cliente di monitorare, attraverso il Sito e l'Applicazione Mobile, l'impatto sulla sostenibilità delle operazioni dallo stesso effettuate ed evidenziate nel Conto di Pagamento.
<b>Cliente</b>	Il soggetto, ivi incluso il Cliente Commodities IREN Mercato, che, accedendo all'Area Riservata del Sito o all'Applicazione Mobile, richiede l'erogazione del Servizio.
<b>Cliente Commodities IREN Mercato</b>	Il Cliente che abbia sottoscritto un contratto per la fornitura dei Servizi Luce e/o Gas con IREN Mercato.
<b>Conto di Pagamento</b>	Il conto o i conti di pagamento accessibili <i>online</i> , detenuto/i dal Cliente presso uno o più Intermediari di Radicamento del Conto, con riferimento al/i quale/i viene prestato il Servizio.
<b>Contratto Quadro</b>	Il contratto, consegnato al Cliente e accettato da quest'ultimo prima della prestazione del Servizio, che regola il Servizio disciplinando i diritti, gli obblighi e le condizioni che il Cliente e IREN Mercato devono rispettare.
<b>Credenziali di Accesso</b>	<i>Username</i> e <i>password</i> disciplinate dalle "Condizioni generali per la registrazione al sito web IREN Mercato" che consentono al Cliente di accedere all'Area Riservata e all'Applicazione Mobile.
<b>Documento di Sintesi</b>	Il frontespizio del Contratto Quadro che costituisce parte integrante dello stesso e che contiene le condizioni economiche applicabili al Servizio.
<b>Elenco dei Conti</b>	L'elenco contenente il Conto di Pagamento o i Conti di Pagamento con riferimento al quale o ai quali il Cliente chiede la prestazione del Servizio.
<b>IBAN</b>	Un numero identificativo internazionale che individua, senza ambiguità, un unico Conto di Pagamento.
<b>Intermediario di Radicamento del Conto</b>	Il prestatore di servizi di pagamento che fornisce e amministra il Conto di Pagamento.
<b>IREN Mercato</b>	IREN Mercato S.p.A., definita altresì la "Società" ovvero l'"Istituto di Pagamento".

<b>Piano Personalizzato di Pagamento</b>	Il piano personalizzato di pagamento dei Servizi Luce e Gas predisposto da IREN Mercato e proposto al Cliente Commodities IREN Mercato che non abbia attivato il servizio di domiciliazione bancaria dei pagamenti connessi ai Servizi Luce e/o Gas, sulla base delle informazioni risultanti dall'interrogazione dei Conti di Pagamento effettuata ai sensi del Contratto Quadro.
<b>Servizio</b>	Il servizio di informazione sui Conti di Pagamento prestato da IREN Mercato.
<b>Servizi Luce e/o Gas</b>	I servizi di fornitura di energia elettrica e gas.
<b>Sito</b>	Il sito <i>internet</i> di IREN Mercato con dominio <a href="http://www.irenlucegas.it">www.irenlucegas.it</a>

## CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

### CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Servizio viene prestato da IREN Mercato con modalità *online* e consente al Cliente di ottenere informazioni individuali o aggregate relativamente ad uno o più Conti di Pagamento detenuti dal Cliente presso uno o più Intermediari di Radicamento del Conto, tra cui, in particolare:

- (i) una situazione aggregata e categorizzata, con riferimento ad un periodo temporale selezionato dal Cliente, dei saldi e dei movimenti di entrata ed uscita del Conto di Pagamento;
- (ii) l'andamento riepilogativo dei movimenti in uscita dal Conto di Pagamento inerenti le spese effettuate dal Cliente per fruire dei Servizi Luce e/o Gas erogati da IREN Mercato e/o da altri fornitori;
- (iii) un "cruscotto" che evidenzia graficamente la relazione tra le spese in energia e le spese generali evidenziate dal Conto di Pagamento.

Le informazioni sono valutate da IREN Mercato anche in un'ottica di ottimizzazione dei flussi di entrata e di uscita del Conto di Pagamento, al fine di proporre al Cliente Commodities IREN Mercato un Piano Personalizzato di Pagamento dei Servizi Luce e/o Gas forniti da IREN Mercato che può comprendere, tra l'altro: (i) la rateizzazione delle fatture; (ii) la personalizzazione delle scadenze di pagamento delle fatture; e (iii) l'accesso a sconti per pagamenti anticipati delle fatture. La proposta di un Piano Personalizzato di Pagamento potrà essere formulata unicamente al Cliente Commodities IREN Mercato che non abbia attivato il servizio di domiciliazione bancaria dei pagamenti connessi ai Servizi Luce e/o Gas e, comunque, solo successivamente all'esecuzione del Servizio.

In aggiunta a quanto sopra indicato, nell'ambito del Servizio, IREN Mercato, subordinatamente all'avvenuta implementazione di tutte le funzionalità tecniche a ciò necessarie, offre gratuitamente ed automaticamente a tutti i Clienti che sottoscrivano il Contratto Quadro il servizio Carbon Footprint, consistente nella possibilità di monitorare l'impatto sulla sostenibilità delle operazioni, evidenziate nel Conto di Pagamento, dallo stesso effettuate. In particolare, attraverso il Sito e l'Applicazione Mobile, il Cliente potrà accedere ad una specifica sezione nella quale sarà possibile visualizzare e monitorare la sostenibilità delle operazioni dallo stesso effettuate (in termini di consumo di carbonio e acqua), sia su base mensile che annuale, con la possibilità di visualizzare nel dettaglio il dato aggregato dell'impatto delle complessive operazioni effettuate, ordinate per singole categorie, così come anche il dato dell'impatto di ciascuna singola transazione.

La proposta di un Piano Personalizzato di Pagamento potrà essere inviata da IREN Mercato all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente Commodities IREN Mercato che non abbia attivato il servizio di domiciliazione bancaria dei pagamenti connessi ai Servizi Luce e/o Gas tramite l'invio di una notifica *push* sull'Applicazione Mobile e/o nella sezione "avvisi" dell'Area Riservata del Sito. La presentazione della proposta non vincola in ogni caso il sopra indicato Cliente Commodities IREN Mercato all'accettazione.

Il Cliente Commodities IREN Mercato che accetti la proposta del Piano Personalizzato di Pagamento è tenuto a rispettare i termini e le modalità indicati nel Piano medesimo riguardanti la rateizzazione delle fatture, la personalizzazione delle scadenze di pagamento di queste ultime e l'accesso a sconti per pagamenti anticipati delle fatture.

Il Cliente Commodities IREN Mercato che accetti la proposta di un Piano Personalizzato di Pagamento potrà in ogni momento richiedere a IREN Mercato la disattivazione del Piano Personalizzato di Pagamento, senza penalità, contattando direttamente IREN Mercato attraverso l'indirizzo di posta elettronica o casella postale indicati nel Foglio Informativo.

La disattivazione del Piano Personalizzato di Pagamento ha efficacia immediata. IREN Mercato invierà all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente Commodities IREN Mercato una comunicazione di conferma della avvenuta disattivazione.

Per l'accesso al Servizio, il Cliente deve preventivamente registrarsi sull'Area Riservata del Sito o sull'Applicazione Mobile creando l'apposito Account IREN con relative Credenziali di Accesso. La registrazione, che comprende anche la procedura di identificazione del Cliente ai sensi della normativa antiriciclaggio, deve essere effettuata un'unica volta in occasione del primo accesso al Servizio, rimanendo valida per tutti gli accessi successivi. Nel caso in cui il Cliente (i) abbia già un Account IREN e (ii) abbia già usufruito del servizio di disposizioni di ordini di pagamento prestato da IREN Mercato, la procedura di registrazione potrà essere semplificata sulla base di quanto previsto dalle procedure interne di IREN Mercato.

A seguito della registrazione, il Cliente dovrà sottoscrivere il Contratto Quadro in modalità *online*. A tal fine, il Cliente dovrà leggere attentamente la copia del Contratto Quadro idonea per la stipula (comprensiva del Documento di Sintesi), che viene consegnata al Cliente con mezzi elettronici (ad esempio attraverso *e-mail*), nonché il presente Foglio Informativo e l'Informativa sulla Privacy messi a disposizione del Cliente (attraverso, ad esempio, la visualizzazione sullo schermo del computer, *tablet* o *smartphone*), dandone esplicita conferma. L'accettazione del Contratto Quadro all'esito del processo avverrà tramite il tasto della specifica approvazione del Contratto Quadro che sarà visualizzato dal Cliente.

In occasione del primo accesso, il Cliente deve indicare l'IBAN del Conto di Pagamento con riferimento al quale chiede la prestazione del Servizio, inserendolo nell'apposito Elenco dei Conti. L'Elenco dei Conti potrà essere modificato e/o integrato dal Cliente in occasione degli accessi successivi, attraverso le apposite funzioni disponibili nell'Area Riservata del Sito e nell'Applicazione Mobile.

L'inserimento dell'IBAN del Conto di Pagamento nell'Elenco dei Conti, da effettuarsi secondo le modalità operative indicate nell'Applicazione Mobile o nell'Area Riservata del Sito, implica il rilascio del consenso del Cliente (da intendersi ai sensi di quanto previsto nelle rilevanti disposizioni circa la prestazione dei servizi di pagamento e, dunque, per finalità diverse da quanto prescritto dalla normativa in materia di *privacy*) all'interrogazione del Conto di Pagamento da parte di IREN Mercato ai fini della prestazione del Servizio.

Il Cliente può revocare in qualsiasi momento il consenso di cui sopra all'interrogazione del Conto di Pagamento da parte di IREN Mercato eliminando il relativo IBAN dall'Elenco dei Conti.

A titolo di corrispettivo per l'erogazione del Servizio, il Cliente deve corrispondere in favore della Società la commissione indicata nel successivo paragrafo "Condizioni Economiche".

Il Servizio è prestato con i massimi *standard* di sicurezza previsti per le operazioni in modalità *online* ed è soggetto alla procedura di Autenticazione Forte del Cliente prevista dall'Intermediario di Radicamento del Conto.

Non possono accedere al Servizio le “persone politicamente esposte” ai sensi del D.lgs. 21 novembre 2007, n. 231 e s.m.i., nonché le società.

## PRINCIPALI RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

**Erronea, inesatta od incompleta compilazione dei dati:** l'erronea, l'inesatta o l'incompleta indicazione di dati afferenti al Conto di Pagamento può pregiudicare il buon esito della prestazione del Servizio impedendo a IREN Mercato di realizzare l'interrogazione del Conto di Pagamento richiesta dal Cliente ai fini dell'elaborazione dei dati.

**Smarrimento dello *username*, della *password* o delle credenziali di sicurezza o loro furto:** qualora il Cliente smarrisca o dimentichi il proprio *username* e la *password* per l'accesso all'Area Riservata del Sito e/o all'Applicazione Mobile, ovvero le credenziali di sicurezza per l'accesso al Conto di Pagamento detenuto presso l'Intermediario di Radicamento del Conto, non potrà usufruire del Servizio sino al momento in cui i dati non vengano nuovamente comunicati o generati, a seconda dei casi, da IREN Mercato o dall'Intermediario di Radicamento del Conto. Nel caso in cui tali dati vengano indebitamente sottratti, in assenza di tempestivo blocco dell'operatività disposto dal Cliente, questi potranno essere fraudolentemente utilizzati da terzi.

**Assenza di linea o connettività/disguidi tecnici:** in caso di assenza di linea o connettività o di disguidi tecnici, anche dipendenti da ragioni non imputabili a IREN Mercato, il Cliente potrebbe non riuscire ad usufruire del Servizio, che pertanto potrebbe risultare temporaneamente sospeso.

**Impossibilità di prestazione del Servizio per impossibilità di accesso al Conto di Pagamento:** l'interrogazione del Conto di Pagamento da parte di IREN Mercato per l'ottenimento delle informazioni necessarie alla prestazione del Servizio può essere negata dall'Intermediario di Radicamento del Conto a causa di vincoli normativi nazionali e internazionali, ordine delle Autorità di Vigilanza o altri motivi previsti dalla legge o dal contratto stipulato tra il Cliente e l'Intermediario di Radicamento del Conto, ivi incluso il caso di esito negativo del processo di Autenticazione Forte del Cliente ove richiesto per l'accesso al Conto di Pagamento. In tal caso, IREN Mercato non potrà prestare il Servizio in relazione al Conto di Pagamento il cui accesso sia stato negato.

**Impossibilità di prestazione del Servizio per mancato completamento del processo di adeguata verifica dell'identità del Cliente:** in caso di illeggibilità dei documenti identificativi forniti dal Cliente o discordanza degli stessi rispetto ai dati inseriti in fase di registrazione, il Cliente non potrà completare il processo di sottoscrizione del Contratto Quadro e il Servizio non potrà essere prestato.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

COSTI PER IL SERVIZIO	
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	CONDIZIONI ECONOMICHE
Interrogazione del Conto di Pagamento/Canone mensile	Euro 0,00
Carbon Footprint	Euro 0,00
Informativa periodica	Euro 0,00

## DURATA, RECESSO E RECLAMI

**Durata del Contratto Quadro**

Il Contratto Quadro è a tempo indeterminato.

### **Diritto di ripensamento**

Poiché il Contratto Quadro è sottoscritto in modalità *online* si configura come un “contratto a distanza” ai sensi delle applicabili norme del Codice del Consumo.

Qualora il Cliente rivesta la qualifica di “consumatore” ai sensi del Codice del Consumo, potrà recedere dal Contratto Quadro entro il termine di 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto Quadro stesso, senza penalità e senza spese.

L'esercizio del diritto di ripensamento da parte del Cliente Commodities IREN Mercato che abbia accettato la proposta di un Piano Personalizzato di Pagamento determina la disattivazione del Piano stesso, senza che ciò dia luogo al recesso dal Contratto Quadro. Le fatture relative ai Servizi Luce e/o Gas rientranti nel Piano Personalizzato di Pagamento ed ancora impagate alla data della disattivazione di quest'ultimo verranno comunque saldate nel rispetto delle modalità e dei termini indicati nel Piano stesso. Le fatture relative ai Servizi Luce e/o Gas emesse e comunicate a seguito della disattivazione del Piano Personalizzato di Pagamento verranno invece saldate secondo le ordinarie modalità previste dal contratto di fornitura Luce e/o Gas.

### **Diritto di recesso**

Il Cliente può recedere dal Contratto Quadro in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura, con comunicazione scritta da inviare alla Società a mezzo raccomandata A.R. all'indirizzo Via SS. Giacomo e Filippo n. 7, 16122 Genova, ovvero posta elettronica all'indirizzo [servizioclienti@gruppoiren.it](mailto:servizioclienti@gruppoiren.it)

La richiesta di disattivazione di un Piano Personalizzato di Pagamento non determina il recesso dal Contratto Quadro da parte del Cliente Commodities IREN Mercato.

La Società può recedere dal Contratto Quadro senza alcun onere per il Cliente con un preavviso di due mesi. Il preavviso sarà dato in forma scritta su supporto cartaceo ovvero mediante comunicazione da inviarsi all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente.

L'esercizio del recesso dal Contratto Quadro da parte del Cliente Commodities IREN Mercato ovvero da parte di IREN Mercato determina contestualmente anche la disattivazione del Piano Personalizzato di Pagamento eventualmente accettato dal Cliente Commodities IREN Mercato che non abbia attivato il servizio di domiciliazione bancaria dei pagamenti connessi ai Servizi Luce e/o Gas.

### **Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale**

Il rapporto contrattuale si intende cessato entro la giornata lavorativa nella quale il Cliente comunica la volontà di recedere dal Contratto Quadro, salvo impedimenti tecnici.

### **Reclami e risoluzione stragiudiziale delle controversie**

Eventuali reclami dovranno essere inviati all'Ufficio Gestione Reclami e Privacy di IREN Mercato, che risponderà entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento, salvo situazioni eccezionali. Il Cliente può presentare reclamo tramite:

- lettera raccomandata A/R, da inviare a IREN Mercato S.p.A. - Ufficio Gestione Reclami e Privacy, Via SS. Giacomo e Filippo n. 7, 16122 Genova;
- posta elettronica, al seguente indirizzo *e-mail*: [reclamiirenopen@irenmercato.it](mailto:reclamiirenopen@irenmercato.it)
- posta elettronica certificata, al seguente indirizzo PEC: [reclamiirenopen@pec.gruppoiren.it](mailto:reclamiirenopen@pec.gruppoiren.it)

In caso di accoglimento, la Società dovrà indicare le iniziative che si impegna ad assumere e i tempi entro i





**Iren Mercato S.p.A.**  
www.irenlucegas.it  
irenmercato@pec.gruppoiren.it  
Capitale Sociale Euro 61.356.220,00 i.v.  
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

**Sede Legale e Direzione**  
Via SS. Giacomo e Filippo, 7  
16122 Genova  
Tel. +39 010 558 115  
Fax +39 010 5586 348

quali le stesse saranno realizzate. In caso di rigetto, la Società dovrà fornire un'illustrazione chiara ed esaustiva delle relative motivazioni.

Qualora il Cliente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario esonera il Cliente dall'esperire il procedimento di mediazione nel caso in cui questi intenda sottoporre la controversia all'Autorità Giudiziaria. Le informazioni per ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario sono reperibili sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), presso le filiali della Banca d'Italia nonché sul Sito.

### **Legislazione e Foro competente**

Il Servizio offerto da IREN Mercato è assoggettato alla legislazione italiana. Le eventuali controversie che dovessero insorgere in merito all'esecuzione del Servizio da parte di IREN Mercato saranno di competenza esclusiva del Foro di Genova ovvero, qualora il Cliente rivesta la qualifica di "consumatore" ai sensi dell'articolo 3, comma 1, lett. a), del D.lgs. n. 206/2005, del Foro del luogo di residenza o domicilio elettivo del consumatore.