

# MODULO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA AI CLIENTI DOMESTICI

## Articolo 1. Definizioni e normativa di riferimento

**ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ex AEEGSI – Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico), istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481, G.U. n. 270 del 18 novembre 1995;

**Attivazione della fornitura:** è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione del servizio di dispacciamento e trasporto dell'energia elettrica il Contratto è materialmente eseguito e la relativa fornitura è posta in carico al Fornitore;

**Bolletta 2.0:** è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 16 ottobre 2014, 501/2014/R/COM come successivamente modificato e integrato;

**Cessazione della fornitura:** è lo scioglimento, per qualunque causa, del contratto di fornitura tra il Fornitore e il Cliente finale, strumentale o comunque connesso con un cambio Fornitore, o una disattivazione del Punto di fornitura, o una volta;

**Cliente o Cliente finale:** è la persona fisica che acquista energia elettrica per il proprio consumo domestico escluse le attività commerciali o professionali;

**Clienti non disalimentabili:** sono i Clienti per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura; ai fini del presente Contratto rientrano in questa categoria i Clienti domestici di energia elettrica titolari di bonus sociale per disagio fisico;

**Clienti titolari di bonus sociale:** sono i Clienti domestici che risultino in condizioni di disagio economico e/o in condizioni di disagio fisico così come definiti all'articolo 2, commi 2.2 e 2.3 del TIBEG;

**Codice di condotta commerciale:** è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, approvato con deliberazione 8 luglio 2010, ARG/com 104/10, come successivamente modificato e integrato;

**Codice del consumo:** è il d.lgs. 206/05, G.U. n. 235 del 8 ottobre 2005 come successivamente modificato e integrato;

**Codice in materia di protezione dei dati personali:** è il d.lgs. 196/03, G.U. n. 174 del 29 luglio 2003, come successivamente modificato e integrato;

**Contratto:** è il contratto di fornitura di energia elettrica concluso sulla base dell'Offerta PLACET e regolato dalle presenti Condizioni generali di fornitura e dalle Condizioni economiche;

**Distributore:** è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica in concessione ai sensi dell'art. 9 del d.lgs. 79/99, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;

**Documentazione contrattuale:** è l'insieme dei documenti che formano parte integrante del Contratto e consta delle presenti Condizioni generali di fornitura e almeno di:

- modulistica per la conclusione dell'offerta PLACET;
- informazioni preliminari alla conclusione del contratto, ai sensi dell'Articolo 9, comma 9.1, lettere da a. a g. del Codice di condotta commerciale;
- nota informativa per il Cliente finale;
- modulistica recante le condizioni economiche;
- scheda di confrontabilità;
- informazioni sul mix energetico;
- informazioni sui livelli specifici e generali di qualità commerciale;
- modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento per i soli Clienti finali domestici;
- modulo per la presentazione dei reclami;
- modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali;
- informativa sul trattamento per i dati personali;
- ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del contratto.

**Fattura di chiusura:** è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica in essere tra Fornitore e Cliente finale;

**Fattura di periodo:** è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente finale;

**Fornitore:** è la controparte venditrice del Cliente finale nell'ambito di un Contratto;

**Forza maggiore:** è ogni evento imprevedibile e inevitabile non imputabile alle parti, che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile l'adempimento di una obbligazione;

**Gruppo di misura o misuratore:** è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura dell'energia elettrica prelevato presso il Punto di fornitura;

**Mercato libero:** è il mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni comprare l'energia elettrica;

**Offerte PLACET:** sono offerte di mercato libero, formulate distintamente con riferimento al settore dell'energia elettrica e al settore del gas naturale e a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela, disciplinate dall'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 27 luglio 2017 555/2017/R/COM e s.m.i.;

**Parti:** sono il Cliente e il Fornitore;

**Potenza contrattualmente impegnata:** è il livello di potenza, indicato nei contratti, reso disponibile dal Fornitore ove siano presenti dispositivi atti a limitare la potenza prelevata; per motivi di sicurezza o di continuità di servizi di pubblica utilità il Fornitore può derogare dall'installazione del limitatore di potenza;

**Potenza disponibile:** è la massima potenza prelevabile in un punto di prelievo senza che il cliente finale sia disalimentato; la potenza disponibile è la potenza per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, ovvero la potenza richiesta dal titolare del punto di prelievo, ridotta rispetto a quella per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, a condizione che la riduzione di potenza sia stata richiesta dal titolare del punto di prelievo e fissata contrattualmente;

**Punto di fornitura:** è il punto di prelievo in cui il Fornitore mette a disposizione l'energia elettrica;

**Servizio di maggior tutela:** è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'art. 1, comma 2, della legge 3 agosto 2007, n. 125/07, G.U. n.188 del 14 agosto 2007, riservato ai clienti finali domestici e ai clienti finali non domestici interamente connessi in bassa tensione aventi meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 10 milioni di euro;

**SII:** è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129, G.U. n.192 del 18 agosto 2010;

**Sistema indennitario:** è il sistema che garantisce un indennizzo al Fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a fatture che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 3 (tre) mesi di erogazione della fornitura di energia

elettrica prima della data di effetto dello switching per il servizio prestato, istituito con deliberazione dell'ARERA 11 dicembre 2009, ARG/elt 191/09 e successive modifiche e integrazioni;

**Supporto durevole:** è ogni strumento che permetta al Fornitore e al Cliente finale di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica;

**Switching:** è la successione di un utente del dispacciamento ad un altro sullo stesso punto di prelievo attivo o l'attribuzione ad un utente del dispacciamento di un punto di prelievo nuovo o precedentemente disattivato;

**Terna:** è la società Terna S.p.A. che opera come gestore del sistema di trasmissione di energia elettrica ai sensi dell'art. 1, comma 1, del d.lgs 6 marzo 1999, n. 79, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;

**TIBEG:** il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale;

**TIC:** è il Testo integrato connessioni per il periodo di regolazione 2016-2019;ALLEGATO 1

**TICO:** è il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'ARERA per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico;

**TIF:** è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale;

**TIMOE:** è il Testo integrato morosità elettrica;

**TIQE:** è il Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023;

**TIQV:** è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;

**TIV:** è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali;

Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it).

## Articolo 2. Oggetto

2.1 Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di energia elettrica al Cliente da parte del Fornitore, presso il Punto di fornitura individuato, secondo le presenti Condizioni generali di fornitura e le Condizioni economiche offerte nell'ambito della presente Offerta PLACET.

2.2 È esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi, anche mediante la sottoscrizione di patti aggiuntivi e integrativi del Contratto.

2.3 Il Fornitore conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di dispacciamento e trasporto ovvero di distribuzione con i gestori di rete interessati, secondo le disposizioni di cui all'Articolo 7.

2.4 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare l'energia elettrica messa a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare l'energia elettrica per usi differenti da quelli dichiarati, oltre i limiti della potenzialità massima installata e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.

2.5 È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere l'energia elettrica a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

## Articolo 3. Conclusione del Contratto

3.1 Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Fornitore dell'accettazione del Cliente della proposta formulata dal Fornitore attraverso l'apposito modulo di adesione allegato al presente Contratto.

3.2 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 che verranno verificate dal Fornitore entro 90 giorni dalla data di Conclusione del Contratto:

- qualora il contatore non risulti intestato al Cliente presso gli archivi del distributore;
- qualora il punto di fornitura al momento della richiesta di switching risulti chiuso e/o sospeso per morosità conformemente a quanto previsto dal TIMOE)
- se il Cliente sia stato in precedenza inadempiente nei confronti di IREN MERCATO
- se il Cliente risulti iscritto al registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive;
- se il Cliente risulti assoggettato a procedure concorsuali in proprio o nella qualità di legale rappresentante di società;
- 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;
- 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 questi munito dei necessari poteri con apposito incarico.

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.

Decorso il termine di cui sopra, in assenza di comunicazione del Fornitore, il presente Contratto sarà efficace.

3.3 Alternativamente, il Cliente formula, sulla base di un modulo predisposto dal Fornitore, allegato al presente Contratto, una proposta di contratto irrevocabile per 45 giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. Entro quest'ultimo termine il Fornitore comunica per suo supporto durevole al Cliente l'accettazione o il rifiuto della proposta. Decorso inutilmente il predetto termine, l'offerta di Contratto si intende revocata. Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione del Fornitore.

3.4 Al momento della conclusione del Contratto o, se la conclusione è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione

- documentazione contrattuale, al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque prima dell'Attivazione della fornitura, il Fornitore consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale della Documentazione contrattuale in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro Supporto durevole.
- 3.5 Qualora il Contratto sia concluso con un Cliente fuori dei locali commerciali, il Fornitore è tenuto a fornire al Cliente una copia del Contratto firmato o la conferma del Contratto su supporto cartaceo o, se il Cliente è d'accordo, su un altro Supporto durevole. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 51, comma 6, del Codice del consumo per i contratti telefonici, nel caso di qualsiasi contratto a distanza, il Fornitore fornisce al Cliente la conferma del Contratto concluso su Supporto durevole, prima dell'Attivazione della fornitura.
- 3.6 Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero dei moduli di cui alle lettere da f) a j) della Documentazione contrattuale con la messa a disposizione sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla home page, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici.
- 3.7 La Documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.
- 3.8 Nei casi diversi dal cambio di fornitore (ad esempio voltura o nuovi allacci), il cliente dichiara che ha la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti.

#### Articolo 4. Procura a recedere

- 4.1 In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza al Fornitore perché proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal contratto con il precedente Fornitore con le modalità di cui al successivo comma. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.
- 4.2 Una volta trascorso l'eventuale termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, ovvero nei casi in cui quest'ultimo richieda l'attivazione anticipata della fornitura ai sensi del successivo comma 5.3, il Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.

#### Articolo 5. Diritto di ripensamento

- 5.1 Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, con una delle seguenti modalità, a propria scelta:
- presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati nella modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento per i soli clienti finali domestici.
  - mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.
- 5.2 L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente.
- 5.3 Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente richieda espressamente che le procedure per dar corso all'Attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento.
- 5.4 La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente la perdita del diritto di ripensamento.
- 5.5 Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'Attivazione della medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23 euro IVA esclusa. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'Attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.
- 5.6 Le Parti prendono atto che:
- se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento e non ha fatto precedentemente richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, la fornitura continua a essere garantita dal precedente Fornitore;
  - se il Cliente esercita il diritto di ripensamento avendo fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura ed essa sia già stata attivata o non sia più possibile impedirne l'attivazione, lo stesso Cliente può individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In caso contrario sarà attivato il Servizio di maggior tutela.
- 5.7 Nei casi di cui sopra, il Fornitore non sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente.

#### Articolo 6. Revoca della richiesta di switching

- 6.1 Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto sia concluso per cambio Fornitore, il nuovo Fornitore ha facoltà di revocare la richiesta di switching in base alle seguenti informazioni:
- se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo;
  - se per il medesimo Punto di fornitura sia in corso una procedura di riconoscimento di indennizzo in termini di contributo per la morosità pregressa;
  - il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e Servizio di maggior tutela;
  - le date delle eventuali richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching;
  - le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching;
- 6.2 In aggiunta a quanto disposto al precedente comma, il Fornitore può esercitare la predetta revoca qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento successivamente alla presentazione, da parte del Fornitore, della richiesta di switching entro l'ultima data utile.
- 6.3 Qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di switching, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro il termine di 90 giorni dalla conclusione

del Contratto, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente Fornitore.

- 6.4 Superato il termine di cui al comma 6.3, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.
- 6.5 Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro Punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi il Fornitore avrà comunque la facoltà di:
- ritirare la richiesta di switching per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore;
  - confermare la richiesta di switching, rivalendosi sul Cliente finale.

#### Articolo 7. Conclusione dei contratti con il Distributore e con Terna

- 7.1 Per le offerte di energia elettrica, ai fini dell'Articolo 3 il Cliente conferisce mandato senza rappresentanza a titolo gratuito al Fornitore per la conclusione del contratto di trasporto con il Distributore e del contratto di dispacciamento con Terna.
- 7.2 Per la conclusione dei suddetti contratti, il Fornitore si serve di uno o più soggetti terzi. Nei casi di inadempimento del Fornitore verso uno o più di tali soggetti, il Contratto continuerà ad essere eseguito fino alla data di risoluzione del contratto di trasporto o dispacciamento e la fornitura verrà comunque garantita, qualora il Cliente non trovi un altro Fornitore, nell'ambito del Servizio di maggior tutela.
- 7.3 Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.
- 7.4 Il Cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di connessione e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

#### Articolo 8. Attivazione della fornitura

- 8.1 L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto. L'attivazione ha luogo nel termine indicato nella lettera di conferma di avvenuta conclusione del contratto.
- 8.2 La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima fattura emessa dal Fornitore.
- 8.3 Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'Attivazione della fornitura nei termini sopra indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'Attivazione medesima.

#### Articolo 9. Condizioni Economiche

- 9.1 Le Condizioni economiche sono le condizioni di prezzo proposte al Cliente nell'ambito della presente Offerta PLACET, sono allegate al presente Contratto e ne costituiscono parte integrante. Esse sono accettate dal Cliente in fase di conclusione del Contratto

#### Articolo 10. Durata del contratto, rinnovo e recesso

- 10.1 Il Contratto è a tempo indeterminato.
- 10.2 Le Condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura e hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'Attivazione della fornitura.
- 10.3 Trascorsi i 12 mesi di cui al comma 10.2 il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta fissa o variabile mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 mesi, con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento di tale comunicazione da parte del cliente stesso. Il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del presente Contratto. Il prezzo proposto per il rinnovo della presente Offerta è pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nella predetta comunicazione<sup>11</sup>. In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove condizioni economiche si considerano accettate.
- 10.4 La comunicazione di cui al precedente comma 10.3 non sarà trasmessa all'interno della fattura o congiuntamente a essa. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.
- 10.5 Qualora il Fornitore non effettui tempestivamente la comunicazione di cui al comma 10.3, si applica, per i 12 mesi successivi, il prezzo minore tra quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza e quello previsto dall'offerta PLACET applicabile al Cliente e commercializzata dal Fornitore alla data di scadenza delle precedenti Condizioni economiche. Ai fini del calcolo del prezzo di cui al presente comma, il venditore utilizza il consumo annuo, così come definito nella disciplina della Bolletta 2.0.
- 10.6 Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione di cui ai commi 10.3 e 10.4 e qualora il prezzo di cui al comma 10.5 sia diverso da quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 euro.
- 10.7 Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.
- 10.8 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. Il nuovo Fornitore è tenuto all'invio di apposita comunicazione al SII entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.
- 10.9 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.
- 10.10 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, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto utilizzando l'apposita modulistica a disposizione presso gli sportelli del Fornitore ovvero presentando una qualsiasi dichiarazione scritta ed esplicita della sua decisione di recedere dal contratto al fine di cessare la fornitura o per altre motivazioni.
- 10.11 Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale.

## Articolo 11. Fatturazione

### Disposizioni generali

- 11.1 La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato al comma 11.18.
- 11.2 Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore.
- 11.3 Le fatture consistono nella "bolletta sintetica" redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, che costituisce fattura ai fini della normativa fiscale, e negli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita secondo le modalità indicate nella bolletta stessa.
- 11.4 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet [www.irenlucegas.it](http://www.irenlucegas.it) la "Guida alla lettura delle voci di spesa" per l'offerta PLACET di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati; il Cliente può altresì richiedere la "Guida alla lettura delle voci di spesa" contattando il servizio clienti o recandosi presso gli sportelli territoriali.
- 11.5 Le fatture sono emesse in formato elettronico, salvo che il Cliente chieda di ricevere le fatture in formato cartaceo.
- 11.6 Le fatture emesse in formato elettronico sono rese disponibili al Cliente sul sito web [www.irenlucegas.it](http://www.irenlucegas.it) o attraverso l'app ClickIren.
- 11.7 Al Cliente che scelga di ricevere la fattura in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.
- 11.8 Al cliente che non richiede la fattura in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura.
- 11.9 Il livello dello sconto di cui al comma 11.8 è pari a -6,00 euro/Punto di fornitura/anno.
- 11.10 Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 11.8 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.
- 11.11 Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 17 euro; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura.
- 11.12 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a 18 euro, è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella fattura successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della fattura ovvero congiuntamente alla stessa.
- 11.13 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 giorni dalla data di emissione della fattura.
- 11.14 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono le seguenti:
- mediante addebito diretto sul conto corrente bancario/postale;
  - tramite bonifico bancario
  - presso tutti gli uffici postali;
  - altre modalità specifiche per territorio indicate in bolletta;
  - senza spese aggiuntive presso le casse automatiche delle sedi di Iren Mercato di Genova e Torino;
  - senza spese aggiuntive presso i soli istituti di credito indicati in bolletta
  - senza spese aggiuntive presso i soli esercizi commerciali indicati in bolletta. Tali modalità sono indicate in fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.
- 11.15 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, secondo il criterio pro die, ossia considerando convenzionalmente costante il consumo giornaliero di un dato periodo.
- 11.16 In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nei periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autolettura e l'altra.

### Fatturazione di periodo

- 11.17 La Fattura di periodo è emessa con la seguente frequenza Bimestrale.
- 11.18 La Fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Fattura di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a:
- a) 6 euro nel caso in cui la Fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra;
  - b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a:

- a) 40 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;
  - b) 60 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.
- 11.19 In caso di Cliente finale trattato per fasce, egli ha diritto a un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 10 euro qualora, il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati.

### Fatturazione di chiusura

- 11.20 La Fattura di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di fatture in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.
- 11.21 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 11.20, il Fornitore riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:
- a) 4 euro, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.20;
  - b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.20.
- 11.22 Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da switching, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a 35 euro.

### Articolo 12. Rateizzazione

- 12.1 Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:
- i. qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alla successivo punto ii. sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli;
  - ii. qualora a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
  - iii. nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'Articolo 11;
  - iv. nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'Articolo 9, comma 9.1, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere.
- 12.2 Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della fattura, secondo le modalità indicate nella fattura.
- 12.3 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:
- rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);
  - nei casi di cui al punto iii le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a 2 (due);
  - nei casi di cui al punto iv. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di fatture emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due);
  - le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il venditore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla fattura e di inviarle separatamente da questi ultimi;
  - è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;
  - le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito [www.euribor.it](http://www.euribor.it), calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura.
- 12.4 Qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo Fornitore, il Fornitore uscente ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Il Fornitore che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informarne il Cliente nella fattura relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.
- 12.5 Nei casi di costituzione in mora di un Cliente titolare di bonus sociale il Fornitore è tenuto a offrirgli la possibilità di rateizzare il debito, una sola volta nell'arco dei 12 mesi del periodo di agevolazione. L'informativa sulle modalità di rateizzazione del debito è contenuta nella comunicazione di costituzione in mora.
- 12.6 Nella predetta ipotesi, la rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:
- a) la prima rata non può essere superiore al trenta per cento del debito di cui alla costituzione in mora;
  - b) qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate;
  - c) la rateizzazione viene proposta per debiti superiori a 50 euro;
  - d) il piano rateale contiene in modo chiaro e con linguaggio comune le previsioni delle azioni che possono conseguire dal mancato pagamento di una o più rate.

12.7 Il Fornitore non è tenuto a offrire la rateizzazione, di cui al comma 12.5, nei casi in cui la/e fattura/e non pagata/e per cui il Cliente titolare di bonus sociale è stato costituito in mora, contabilizzata anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso.

#### Articolo 13. Garanzie a carico del cliente finale

13.1 Salvo quanto disposto al successivo comma 13.8 il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.

13.2 L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIV) e riportato nelle seguenti tabelle:

##### Clienti titolari di bonus sociale

Ammontare deposito (€) 5,2 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata

##### Clienti domestici

Ammontare deposito (€) 11,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata

13.3 L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 13.2, è raddoppiato per i clienti che non sono titolari di bonus sociale, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

- il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;
- il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 13.2 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

13.4 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 13.2 eventualmente richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.

13.5 Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.

13.6 Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima fattura utile.

13.7 Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorata in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.

13.8 Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente finale che usufruisca per il pagamento delle fatture della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

13.9 Il Cliente finale sarà tenuto alla prestazione della garanzia qualora in corso di vigenza del Contratto scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle fatture diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

#### Articolo 14. Interessi di mora

14.1 Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali.

14.2 Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.

14.3 Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

#### Articolo 15. Inadempimento del Cliente

15.1 In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'Articolo 14, trascorsi almeno 20 giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente a mezzo di raccomandata oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).

15.2 Il termine di cui al comma 15.1 non sarà inferiore a 15 (quindici) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata o a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora mediante PEC o comunque non inferiore a 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata.

15.3 Nel caso in cui il Fornitore invii una comunicazione di costituzione in mora nei 90 (novanta) giorni successivi alla data dell'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità con riferimento a fatture non contemplate nella precedente comunicazione, i suddetti termini ultimi per il saldo dei corrispettivi dovuti potranno essere ridotti in misura comunque non inferiore a 7 (sette) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata e 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora mediante PEC, o comunque a 10 (dieci) giorni solari dalla data di emissione della costituzione in mora nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata.

15.4 La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.

15.5 Il Fornitore, trascorsi inutilmente 3 giorni lavorativi dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA.

15.6 Trascorso il termine aggiuntivo di cui al comma 15.5, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima di procedere alla sospensione della fornitura nei termini di cui al comma 15.5, verrà effettuata una riduzione della potenza ad un livello pari al quindici per cento della potenza disponibile e, decorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, senza alcun ulteriore preavviso verrà effettuata la sospensione della fornitura.

15.7 Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'Articolo 24 relativo alle comunicazioni.

Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.

15.8 Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la relativa comunicazione di risoluzione. La risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore nella predetta comunicazione.

15.9 Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.

15.10 Ove l'intervento di interruzione della fornitura non sia tecnicamente fattibile, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto inviando al SII la relativa comunicazione di risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 10 del TIMOE. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di maggior tutela.

15.11 In caso di ritardato o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disalimentabile, il Fornitore può procedere alla costituzione in mora dello stesso esclusivamente mediante raccomandata con le modalità di cui ai commi da 15.1 a 15.4. Decorso inutilmente il termine aggiuntivo per il pagamento di cui al comma 15.5, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto, inviando la relativa comunicazione di risoluzione al SII. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di maggior tutela attivato dal SII.

15.12 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:

- euro 30 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza;
- euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante alternativamente:
  - il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
  - il mancato rispetto del 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 comunicazione di costituzione in mora;
  - il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.

15.13 Nei casi di cui al comma 15.12, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

15.14 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo – identificato in fattura come Corrispettivo CMOR – nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

#### Articolo 16. Prestazioni di competenza del Distributore

16.1 Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel TIQE comprendenti: l'aumento o la diminuzione della potenza disponibile, la verifica del gruppo di misura, la verifica della tensione nel punto di consegna, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e voltore, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del TIQE.

16.2 Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo. Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a 23 euro IVA esclusa.

16.3 Il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato l'impianto di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di cui al presente articolo, o al fine di procedere ad altre attività di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del dato di misura.

#### Articolo 17. Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche

17.1 Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del misuratore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura dell'energia elettrica.

17.2 Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscono situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.

17.3 Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, se non per disposizione del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

#### Articolo 18. Forza maggiore

18.1 Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.

18.2 Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore.

18.3 Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.

## Articolo 19. Responsabilità

- 19.1 Le caratteristiche della fornitura potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. Inoltre, la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.
- 19.2 In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità dell'energia elettrica alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.
- 19.3 Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore.
- 19.4 Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

## Articolo 20. Clausola risolutiva espressa

- 20.1 Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 del Codice Civile, il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, 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, qualora le inadempienze contestate, sia nel caso di somministrazione di energia elettrica, sia nel caso di somministrazione di gas, siano relative a:
- mancato pagamento delle fatture ovvero mancata prestazione e/o ricostituzione del deposito cauzionale e/o garanzia;
  - impedimento all'accesso ai misuratori per effettuare operazioni sugli stessi (lettura, apertura, disalimentazione, operazioni di manutenzione etc.);
  - autoletture mendaci;
  - mancata comunicazione di affitto di locali, vendita dei locali;
  - condizioni di sicurezza mancanti;
  - inadempimenti del Cliente sopra descritti verificatisi in altre utenze gestite dalla Società e riconducibili allo stesso soggetto giuridico;
  - prelievi fraudolenti di energia elettrica abusando dei servizi forniti dal Fornitore o dal Distributore;
  - nel caso di imprenditore o persona giuridica fallibile, fallimento o inizio della procedura di liquidazione coatta amministrativa;
  - mancata comunicazione di operazioni societarie (trasferimento di ramo d'azienda, fusione, scissione, ecc...).

Costituiscono inoltre cause di risoluzione del contratto di somministrazione da parte del Fornitore:

- la risoluzione dei contratti di trasporto e/o dispacciamento;
- la risoluzione del rapporto contrattuale tra il Fornitore e l'utente del trasporto e del dispacciamento, secondo le previsioni del comma 16.2 del TIMOE, qualora dal contratto di fornitura con il Cliente risulti che il Fornitore non sia anche utente del trasporto e del dispacciamento. In tal caso:
  - il contratto di somministrazione con il Cliente sarà eseguito in coerenza con i termini, oggetto di successiva comunicazione, previsti dall'art. 5 della delibera AREG/elt 42/08 e ss.mm.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 TIMOE.

## Articolo 21. Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni

- 21.1 Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'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 presente Contratto.
- 21.2 Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo [www.irenlucegas.it](http://www.irenlucegas.it).
- 21.3 Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV).
- 21.4 Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice POD) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

## Articolo 22. Integrazione del contratto

- 22.1 Sono recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubblica autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura.
- 22.2 Il Fornitore provvede alle modifiche e alle integrazioni imposte da leggi o provvedimenti di pubblica autorità, inclusa l'ARERA, che non siano suscettibili di inserimento automatico, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

## Articolo 23. Cessione del contratto

- 23.1 Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra

impresa ovvero altra Società del Gruppo abilitata alla fornitura di energia elettrica ad esclusione dell'esercente la maggior tutela. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c..

- 23.2 La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione scritta inviata tempestivamente dal Fornitore Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.

## Articolo 24. Comunicazioni

- 24.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere fatte per iscritto e dovranno riportare sia i dati identificativi del Cliente, sia i dati identificativi della sede della fornitura. Dette comunicazioni 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 Via Nubi di Magellano, n. 30, CAP 42123, Reggio Emilia per tutti i contratti relativi alle utenze site nel territorio nazionale.
- 24.2 Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.
- 24.3 Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

## Articolo 25. Legge applicabile e foro competente

- 25.1 La legge applicabile al contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal Contratto o a esso connessa è competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano.

## Articolo 26. Risoluzione extra-giudiziale delle controversie

- 26.1 Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità ([www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.html](http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.html)) 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 suddetto sito dell'Autorità, ai quali il Fornitore si impegna a partecipare.
- 26.2 L'esperienza del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

## Articolo 27. Informativa ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 e della normativa italiana di armonizzazione

### 27.1 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 afferente all'amministrazione di energia elettrica, di gas, di calore nonché per le ulteriori finalità inerenti gli adempimenti di legge e/o regolamentari, tra i quali rientra anche, ai sensi di quanto previsto dal D.M. 13 maggio 2016, n. 94, l'addebito del canone Rai nell'ambito della fatturazione dei consumi di energia elettrica.

I dati personali dell'interessato saranno trattati da Iren Mercato in fase preliminare all'attivazione ed alla gestione di nuovi od ulteriori contratti per finalità di controllo dei rischi di credito e prevenzione delle frodi. I suddetti dati, utilizzati da Iren Mercato esclusivamente a fini di verifica di affidabilità e puntualità nei pagamenti, vengono acquisiti attraverso l'accesso a: Sistemi di Informazioni Creditizie (come previsto dal Decreto Legge 124/2017), sistemi informativi di società autorizzate e da archivi o registri pubblici. Inoltre, Iren Mercato potrà utilizzare (anche in combinato con i dati di cui sopra) informazioni statistiche e dati acquisiti in relazione a rapporti contrattuali già in corso od estinti con Iren Mercato a fini di determinazione di un giudizio sintetico (score) di affidabilità creditizia del cliente.

I dati sullo stato e sulla puntualità del Cliente nei pagamenti relativi a rapporti contrattuali già in corso od estinti con IREN MERCATO, una volta acquisiti saranno conservati e trattati per la tutela delle ragioni di credito di IREN MERCATO a fini di valutazione di eventuali ulteriori adesioni e/o proposte contrattuali sottoscrivibili dal Cliente.

#### 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 dell'interessato, 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 dell'interessato, i suoi dati saranno comunicati a società terze, incluse le società del gruppo Iren S.p.A. 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 informativi 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).

- 27.2 **Categoria dei dati raccolti. Conferimento al trattamento 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 (nome e cognome; luogo e data di nascita; codice fiscale; tipo, numero e dati di rilascio del documento di identità; indirizzo di residenza, 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; tipo, numero e dati di rilascio del documento di identità, indirizzo e-mail, numero di telefonia fissa, numero di telefonia mobile), indirizzo e caratteristiche della fornitura (indirizzo di fornitura, dati tecnici della fornitura di energia

elettrica, dati tecnici della fornitura di gas naturale); recapito per comunicazioni (nome, cognome, indirizzo se persona diversa dall'istitutorio della fattura); dati di pagamento (nome istituto di pagamento, codice IBAN, codice SWIFT, nome, cognome, codice fiscale del sottoscrittore con poteri di firma sul c/c se persona diversa dall'istitutorio della fattura). 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 e marketing di terzi)** sono: dati e recapiti del cliente (nome e cognome; data di nascita; recapito per comunicazioni, indirizzo e-mail, numero di telefonia fissa, numero di telefonia mobile, numero di fax); altre informazioni relative al cliente o al suo nucleo familiare (numero componenti del nucleo familiare, professione); informazioni relative al consumo energetico (riscaldamento autonomo/centralizzato, numero di elettrodomestici in casa, tipo di elettrodomestici, classe energetica degli elettrodomestici, frequenza di sostituzione degli elettrodomestici); informazioni relative alle abitazioni del cliente (proprietà o affitto, possesso seconda casa, tipo di abitazione, dimensione abitazione). Il conferimento dei dati per le finalità di cui al paragrafo 1, lett. **a. (Finalità contrattuali e legali)** è obbligatoria, in quanto costituisce un requisito essenziale per l'erogazione dei servizi di somministrazione e di addebito del canone Rai. Un Suo eventuale rifiuto o il conferimento d'informazioni inesatte e/o incomplete potrebbe impedirvi di svolgere le attività, ivi indicate. Per il trattamento dei dati personali per tali finalità non è necessario il consenso dell'interessato, ai sensi dell'articolo 6, 1 comma, lettera b. e c. del GDPR e della normativa italiana di armonizzazione. 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'erogazione del servizio di fornitura di energia, gas e calore. 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.

- 27.3 **Modalità del trattamento. 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. saranno conservati per il tempo necessario all'esecuzione del contratto e nel rispetto dei limiti temporali indicati dalle previsioni normative e regolamentari applicabili. I dati forniti dal cliente trattati per le finalità di profilazione, marketing e marketing di terzi di cui al paragrafo 1 lett. b. c. e d. saranno conservati fin quando il cliente non chieda di revocare il proprio consenso al perseguimento delle suddette finalità, ad eccezione dei dati relativi al dettaglio degli acquisti che verranno conservati per 12 mesi dalla registrazione per finalità di profilazione e per 24 mesi dalla registrazione per finalità di marketing conformemente al provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali 'Fidelity card' e garanzie per i consumatori. 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.

- 27.4 **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 Responsabili ed Incaricati (1) 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, stabiliti anche in paesi extra UE. 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](mailto:privacy.irenmercato@gruppoiren.it) Iren Mercato S.p.A., al fine di salvaguardare e garantire la sicurezza dei dati personali sottoposti a trasferimento verso paesi non facenti parte dell'Unione Europea, ha sottoscritto con i soggetti destinatari dei dati personali le clausole contrattuali tipo ai sensi dell'articolo 47 del Regolamento UE 2016/679. I dati personali non saranno in alcun modo diffusi.
- 27.5 **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 sopra indicato oppure un'e-mail a [privacy.irenmercato@gruppoiren.it](mailto:privacy.irenmercato@gruppoiren.it)
- 27.6 **Titolare e Responsabile del trattamento.** 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](mailto: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](mailto:dpo@gruppoiren.it)
- (1) Ai fini della presente informativa, con il termine "Incaricato" si intende qualsiasi "persona autorizzata al trattamento dei dati personali sotto l'autorità diretta del titolare o del responsabile" come previsto agli articoli 4, numero 10, e 29 del GDPR.

#### 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 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.**

**Modello Reclami - Servizio Gas Naturale e/o Energia Elettrica**

Gentile Cliente,  
per IREN MERCATO S.p.A. è fondamentale mantenere la fiducia dei Clienti ed è per questo che ci impegniamo ogni giorno a migliorare la qualità del servizio fornito. Sappiamo però che a volte possono verificarsi degli inconvenienti, vogliamo quindi ricordare che il nostro Servizio Clienti, contattabile al numero verde riportato in bolletta, è a disposizione per fornire chiarimenti ed individuare la migliore soluzione ad ogni richiesta. Per segnalare eventuali disservizi riguardanti la fornitura di gas naturale e/o energia elettrica, in particolare la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio ovvero, circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore e cliente finale, compili il modulo inserendo negli appositi spazi i dati richiesti: potremo così individuare e valutare le motivazioni del disagio e rispondere più rapidamente.

Cognome e Nome / Denominazione del Cliente \_\_\_\_\_

Codice Cliente / Contratto

codice fiscale / P.IVA

**Indirizzo della fornitura**

Comune di \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

**Recapito della corrispondenza se diverso dall'ubicazione dell'indirizzo della fornitura**

Comune di \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

**IL RECLAMO RIGUARDA:**

**Tipo di servizio:** barrare con una X il tipo di servizio e segnalare il relativo codice identificativo del punto di riconsegna del gas naturale PDR o di prelievo dell'energia elettrica POD

GAS PDR

ENERGIA ELETTRICA POD

**Oggetto del reclamo:** (indicare con una X)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Interventi o lavori richiesti (preventivi, spostamenti, verifiche, ecc.) | <input type="checkbox"/> Contratti, Pagamenti, Rimborsi |
| <input type="checkbox"/> Letture del contatore  | <input type="checkbox"/> Contatti con il ns. personale  |
| <input type="checkbox"/> Fatture, Consumi   | <input type="checkbox"/> Altro                          |

Segnalare nello spazio sottostante il motivo del reclamo e precisare la data in cui si è verificato il problema:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Luogo e data** \_\_\_\_\_

**Firma del Cliente** \_\_\_\_\_

**Il reclamo può essere inoltrato utilizzando una delle seguenti modalità:**

- Spedendolo tramite posta all'ufficio Qualità Servizi Commerciali di Iren Mercato presso la sede territoriale di Reggio Emilia, Via Nubi di Magellano, n. 30, CAP 42123, Reggio Emilia
- Tramite internet compilando il modulo on-line sul sito: <http://www.irenlucegas.it>
- Consegnandolo presso gli sportelli territoriali delle sedi di Iren Mercato

**NOTA INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEL RECLAMO**

- IREN MERCATO S.p.A. risponderà al reclamo secondo i tempi e le modalità stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente con delibera del 21.07.2016 n. 413/2016/R/com e ss.mm.ii., consultabile sul sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it), avente ad oggetto: "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0".
- In ossequio all'art. 8.3 della citata delibera, è fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare ad IREN MERCATO S.p.A., secondo le modalità sopra indicate, reclamo scritto senza utilizzare il presente modulo, purchè la comunicazione contenga gli elementi minimi (nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale - se diverso dall'indirizzo di fornitura - o telematico, il servizio cui si riferisce il reclamo scritto) necessari a consentire l'identificazione del cliente finale.

**NOTA INFORMATIVA SULLA PRIVACY**

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 e della normativa italiana di armonizzazione, viene precisato che i dati personali dell'interessato vengono raccolti e trattati da IREN MERCATO S.p.A., i dati raccolti saranno trattati e conservati sia su supporto cartaceo sia con l'ausilio di strumenti automatizzati secondo logiche strettamente inerenti la gestione del reclamo oggetto del presente modulo e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. La raccolta dei dati per tali fini è obbligatoria, perché il trattamento dei medesimi, sia esso manuale che automatizzato, è necessario ai fini della gestione del reclamo. I dati saranno trattati solo da personale competente a ciò incaricato. Per l'esercizio dei diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679, il reclamante può rivolgersi al Titolare del trattamento dei dati inviando una comunicazione scritta all'indirizzo in Via SS. Giacomo e Filippo 7, 16122 - Genova, oppure tramite e-mail all'indirizzo [privacy.irenmercato@gruppoiren.it](mailto:privacy.irenmercato@gruppoiren.it)

