

## INFORMAZIONI PRELIMINARI ALLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE DI GAS NATURALE E/O ENERGIA ELETTRICA AD USO DOMESTICO RELATIVO ALL'OFFERTA PLACET CON LA SOCIETÀ IREN MERCATO S.P.A., CON SEDE LEGALE IN GENOVA, VIA SS. GIACOMO E FILIPPO 7 - C.F. n. 01178580997 - e P.IVA di Gruppo n. 02863660359 - [www.irenlucegas.it](http://www.irenlucegas.it)

### RECAPITO:

IREN MERCATO S.p.A. - Gestione Clienti - Strada S. Margherita, 6/A - 43123 PARMA (PR) - Numero Verde: 800 96 96 96

(ai sensi artt. 2 e 9 della Delibera ARERA 8 Luglio 2010 n. 104/10 e ss.mm.ii. pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 12 Luglio 2010 e di cui all'art. 49 Capo I del Titolo III della parte III del D.lgs. 206 del 6 settembre 2005 e ss.mm.ii - Codice del consumo)

### Informazioni preliminari alla conclusione del contratto di somministrazione di gas naturale relativo all'offerta placet:

- **Identità dell'esercente la vendita** (di seguito anche il "Fornitore") IREN MERCATO S.P.A., CON SEDE LEGALE IN GENOVA, VIA SS. GIACOMO E FILIPPO 7 - C.F. n. 01178580997 e P.IVA di Gruppo n. 02863660359

- **Costo di utilizzo di mezzi di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto:**  
Nessuno

- **Eventuali condizioni limitative dell'Offerta:** Le suddette condizioni sono specificate nella apposita Sezione Economica Contrattuale alla quale si fa integrale riferimento;

### - I principali contenuti del contratto:

Il contratto contiene le seguenti clausole:

- I. le condizioni economiche del servizio e gli eventuali vincoli che da tale offerta conseguono sulla modalità di erogazione delle prestazioni connesse alla fornitura di gas naturale (cfr. Allegato Sezione Economica Contrattuale);
- II. le modalità per la determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi nonché le condizioni economiche delle prestazioni accessorie (cfr. Allegato Sezione Economica Contrattuale);
- III. le eventuali garanzie richieste (cfr. art. 13 Condizioni Generali di fornitura);
- IV. le modalità di utilizzo dei dati di lettura (cfr. art. 11 Condizioni generali di fornitura);
- V. le modalità di fatturazione, modalità e tempistiche di pagamento (cfr. art. 11 Condizioni generali di fornitura ed apposita Sezione Economica Contrattuale);
- VI. le conseguenze dell'eventuale ritardo nel pagamento delle fatture (cfr. art. 14 Condizioni generali di fornitura);

- **Le modalità ed i tempi per l'attivazione della fornitura, compresi gli eventuali adempimenti necessari per ottenere la connessione alla rete di distribuzione:** le suddette informazioni sono specificate nelle presenti Informazioni Preliminari e negli artt. 3, 7 e 8 delle Condizioni generali di fornitura.

- **La durata della validità dell'offerta e le modalità di adesione:** le suddette informazioni sono specificate negli artt. 3 e 10 delle Condizioni generali di fornitura e nella Sezione Economica Contrattuale;

- **Modalità per ottenere ulteriori informazioni sui corrispettivi applicati:** le suddette informazioni sono specificate nell'art. 11 alle Condizioni generali di fornitura.

### I recapiti sono evidenziati in intestazione.

- **La durata del contratto, le condizioni del rinnovo:** le suddette informazioni sono specificate nell'art. 10 delle Condizioni generali di fornitura.

- **Ripensamento:** le suddette informazioni sono specificate nell'art. 5 delle Condizioni generali di fornitura

Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale domestico fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente domestico 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:

- a) presentando una qualsiasi dichiarazione scritta ed 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.
- b) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.

L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente domestico.

Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente domestico 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.

La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente domestico la perdita del diritto di ripensamento. Qualora il Cliente finale domestico 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 domestico un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a euro 23,00. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto

di ripensamento, l'Attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente domestico è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.

### Le Parti prendono atto che:

- a) se il Cliente finale domestico 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;
- b) se il Cliente finale domestico 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 domestico può individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In caso contrario, saranno attivati i Servizi di ultima istanza gas.

Nei casi di cui sopra, il Fornitore non sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente.

Per esercitare il diritto di ripensamento si può utilizzare la modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento per i soli Clienti finali domestici, ma non è obbligatorio.

- **Le informazioni sulla gestione dei reclami e sui diritti dei consumatori:** le suddette informazioni sono specificate nell'art. 26 Condizioni generali di fornitura.

- **I livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi alle prestazioni di competenza dell'esercente la vendita, compresi i livelli specifici e generali di qualità eventualmente definiti dall'esercente stesso, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli di sua competenza:** le suddette informazioni sono specificate nell'art. 21 delle Condizioni generali di fornitura.

- **I livelli effettivi di qualità riferiti all'anno precedente o comunque all'ultimo anno disponibile al momento della proposta:** le suddette informazioni sono contenute nell'apposita scheda contenente i livelli effettivi di qualità commerciale.

- **Le modalità di raccolta, trattamento e protezione dei dati personali ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 e della normativa italiana di armonizzazione e ss.mm.ii.:** le suddette informazioni sono specificate nella nota informativa concernente il trattamento e la protezione dei dati personali (art. 27 delle Condizioni generali di fornitura)

**Data di presunta attivazione:** entro la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto.

Nel caso di proposta contrattuale effettuata dal Cliente al Fornitore, il periodo di validità della proposta è specificato nell'art. 3 delle Condizioni generali di fornitura. Nel caso di proposta contrattuale effettuata dal Fornitore al Cliente, il periodo di validità della proposta è di volta in volta specificato nella Sezione Economica Contrattuale.

**Eventuali oneri a carico del Cliente per l'attivazione del Contratto:** le suddette informazioni sono specificate art. 16.2 delle Condizioni generali di fornitura.

Inoltre, unitamente alla presente, Le sono stati trasmessi/consegnati:

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

---

## NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

(di cui all'allegato 4 della Delibera ARERA 8 Luglio 2010 n. 104/10 e ss.mm.ii.)

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

Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI<sup>1</sup>, Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il numero verde 800.166.654.

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

### Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome impresa: si rinvia alle Informazioni Preliminari a cui la presente è allegata;

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: si rinvia alle Informazioni Preliminari a cui la presente è allegata;

Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata: si rinvia alle Informazioni Preliminari a cui la presente è allegata;

Data e ora del contatto: si rinvia alle Informazioni Preliminari a cui la presente è allegata;

Firma del personale commerciale che l'ha contattata: si rinvia alle Informazioni Preliminari a cui la presente è allegata.

### Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione: si rinvia alle Informazioni Preliminari a cui la presente è allegata;

Periodo di validità della proposta: si rinvia alle Informazioni Preliminari a cui la presente è allegata;

Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI<sup>2</sup>, se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta;

Eventuali oneri a carico del cliente: si rinvia alle Informazioni Preliminari a cui la presente è allegata.

### Contenuto del contratto

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

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

### Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa

- Copia contratto;
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici).

### Diritto di ripensamento

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

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

---

<sup>1</sup> PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro

<sup>2</sup> Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica

## LIVELLI EFFETTIVI DI QUALITÀ RIFERITI ALL'ANNO 2019

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

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

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

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

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

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

## TABELLA INFORMATIVA COMPOSIZIONE MIX ENERGETICO RIFERITA ALL'ANNO 2019

Fonti primarie utilizzate	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da IREN MERCATO nei due anni precedenti		Composizione del mix energetico medio NAZIONALE utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico nei due anni precedenti	
	2019 pre-consuntivo	2018 consuntivo	2019 pre-consuntivo	2018 consuntivo
Fonti rinnovabili	13,68%	16,40%	41,51%	40,80%
Carbone	12,48%	17,28%	8,52%	12,34%
Gas naturale	63,51%	56,02%	42,86%	39,19%
Prodotti petroliferi	0,74%	0,72%	0,51%	0,53%
Nucleare	5,00%	5,30%	3,50%	4,14%
Altre fonti	4,59%	4,28%	3,10%	3,00%

**Modello di ripensamento tipo per i clienti domestici** (nota 1)

Spett.le Iren Mercato S.p.A.  
SERVIZIO GESTIONE CLIENTI

-----  
-----  
(nota 2)

Con la presente io sottoscritto (Nome e Cognome) \_\_\_\_\_

Codice Fiscale

Residente in \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

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

**Notifico il ripensamento dal seguente contratto di somministrazione:**

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

di ENERGIA ELETTRICA      POD

di GAS      PDR

- indirizzo della fornitura:

Comune di: \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_

N° \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_

- contratto sottoscritto in data: \_\_\_\_\_

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

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

**Nota 2:** il modulo, una volta compilato, può essere inoltrato con le seguenti modalità per tutti i contratti relativi alle utenze riferite ad immobili siti nel territorio nazionale: - a mezzo posta: in Strada S. Margherita, n. 6/A, CAP 43123, Parma o a mezzo corriere al medesimo indirizzo  
- via mail all'indirizzo [ripensamenti@irenmercato.it](mailto:ripensamenti@irenmercato.it)  
- oppure consegnato presso gli sportelli territoriali delle sedi di Iren Mercato.

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