

SEV Iren Casa Online Luce



L'offerta dedicata ai clienti che acquistano il servizio di connessione internet Iren Casa Online

Per te un Bonus mensile di 5 € erogato in bolletta nei primi 48 mesi di fornitura, pari a 240 € di risparmio complessivo!

0,081 €/kwh

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

Un prezzo unico fisso per tutte le fasce orarie

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

Le voci di spesa della tua bolletta

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

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

bollettaWeb



Ricevi le tue bollette in formato digitale.

Veloce, comoda e nel rispetto dell'ambiente.

App IrenYou



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

È semplice, completa, su misura per te!

Condizioni economiche fornitura energia elettrica Offerta SEV IREN CASA ONLINE LUCE

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

Servizi di vendita: l'offerta SEV IREN CASA ONLINE LUCE prevede l'applicazione di un prezzo dell'energia fisso e invariabile pari a 0,081 €/kWh; il suddetto prezzo è valido per due anni di fornitura a decorrere dall'inizio della stessa. Il suddetto prezzo sarà applicato ai prelievi di energia elettrica e alle perdite di rete, come quantificate dall'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente, nella delibera 111/06 e ss.mm.ii. (pubblicata sulla GURI n. 153 Supplemento ordinario n. 158 del 04 luglio 2006). Inoltre, aderendo a "SEV IREN CASA ONLINE LUCE", il Cliente riceverà un bonus di 5,00€ ogni mese, per i primi quarantotto mesi di fornitura (corrispondente al costo di attivazione previsto dall'offerta IREN CASA ONLINE servizio di connettività powered by Linkem). Nel caso in cui il cliente esercitasse il diritto di recesso per cambio fornitore nel corso dei primi quarantotto mesi dalla data di attivazione del contratto di fornitura, SEV erogherà i bonus maturati fino alla data di efficacia del recesso secondo quanto stabilito dalle Condizioni Generali di Vendita; analogamente negli altri casi di cessazione, SEV erogherà i bonus maturati fino alla data di validità del contratto.

Altri corrispettivi di vendita: il cliente riconoscerà al fornitore, in sostituzione del corrispettivo PCV, prezzo commercializzazione e vendita previsto dal servizio di maggior tutela, un importo fissato in € 138 per POD/anno, ed altresì, come previsto all'art 19 delle condizioni generali, gli oneri relativi al servizio di dispacciamento (articoli in una parte fissa ed una variabile in proporzione al consumo complessivamente pari a 0,013 €/kWh). I prezzi di cui sopra sono riferiti alla sola quota parte della spesa relativa ai servizi di vendita. La spesa relativa alla suddetta quota parte, considerando un cliente domestico residente con potenza contrattuale 3 kW e 2.700 kWh di consumo annuo, incide per circa il 62 % sulla spesa complessiva al netto di IVA e imposte. Il fornitore si riserva di applicare un corrispettivo una tantum di importo pari a € 23 (iva esclusa) a copertura delle spese di gestione del nuovo contratto nel caso in cui il cliente sia intestatario di una fornitura già attiva con SEV ed intenda aderire per la medesima fornitura alla presente offerta. Nel caso invece di nuovi clienti il corrispettivo non sarà applicato.

Modalità di variazione delle Condizioni Economiche – Con un anticipo di almeno novanta giorni

Comunicazione al cliente

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

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

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

SPESA RELATIVA ALL'OFFERTA: SEV IREN CASA ONLINE LUCE

Scheda di confrontabilità per clienti finali domestici di energia elettrica.

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

Cliente con potenza impegnata 3 kW - contratto per abitazione di residenza				
Consumo annuo (kWh)	(A) Offerta SEV IREN CASA ONLINE LUCE	(B) Servizio di maggior tutela (prezzo monorario)	(C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) A-B/Bx100
1.500	383,85	302,07	+81,78	+27,1%
2.200	494,35	380,41	+113,94	+30,0%
2.700	573,28	436,38	+136,90	+31,4%
3.200	652,21	492,34	+159,87	+32,5%
Cliente con potenza impegnata 3 kW - contratto per abitazione non di residenza				
Consumo annuo (kWh)	(A) Offerta SEV IREN CASA ONLINE LUCE	(B) Servizio di maggior tutela (prezzo monorario)	(C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) A-B/Bx100
900	401,27	347,05	+54,22	+15,6%
4.000	890,64	694,02	+196,62	+28,3%
Cliente con potenza impegnata 4,5 kW residente				
Consumo annuo (kWh)	(A) Offerta SEV IREN CASA ONLINE LUCE	(B) Servizio di maggior tutela (prezzo monorario)	(C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) A-B/Bx100
3.500	730,89	557,24	+173,65	+31,2%
Cliente con potenza impegnata 6 kW residente				
Consumo annuo (kWh)	(A) Offerta SEV IREN CASA ONLINE LUCE	(B) Servizio di maggior tutela (prezzo monorario)	(C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) A-B/Bx100
6.000	1156,86	868,37	+288,49	+33,2%

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

Descrizione dello sconto e del bonus	Altri oneri accessori	
SEV IREN CASA ONLINE LUCE include i Bonus da 5€/mese (totale 60€) previsti nel primo anno di fornitura come specificato nelle Condizioni Economiche a cui si rimanda per ulteriori dettagli.		
Altri dettagli sull'offerta	Descrizione dell'onere del servizio	Corrispettivo previsto
L'offerta SEV IREN CASA ONLINE LUCE è associata alla sottoscrizione delle Condizioni di vendita di "Iren Casa Online" (offerta di servizi di connessione internet), qui allegate, a cui si rimanda per ulteriori dettagli.	Corrispettivo a remunerazione delle attività commerciali in sostituzione del corrispettivo PCV previsto dalla delib.633/2016/R/ EEL dell'AEEGSI, oggi ARERA, come successivamente modificata e integrata	138,00 € /POD/anno NON OPZIONALE
Modalità di indicizzazione/variazioni	Il Fornitore si riserva la facoltà di applicare al cliente un corrispettivo di importo pari al contributo in quota fissa stabilito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, per ciascuna richiesta inoltrata al distributore competente dal cliente per il tramite del Fornitore ed, in particolare, quanto previsto agli articoli 6.8 e 15 delle condizioni generali di contratto ai quali si rimanda per ulteriori dettagli.	23,00 € /prestazione NON OPZIONALE
Fasce Orarie	F1: dalle 8.00 alle 19.00 di tutti i giorni feriali. F2 e F3: dalle 19.00 alle 8.00 dei giorni feriali e tutte le ore del sabato, della domenica e dei giorni festivi. Il prezzo proposto è monorario e quindi indipendente dalle suddette fasce orarie F1, F2 e F3 definite da ARERA.	

CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI

1. Condizioni economiche Offerta Iren Casa Online

Iren Casa Online è l'offerta che porta il servizio connettività nelle case dei clienti SEV con un canone fisso di 22,90€/mese, scontati a 17,90€/mese per i primi 48 mesi.

Il costo di attivazione del Servizio ammonta a euro 240. Il Cliente può pagare detto costo in unica soluzione oppure ratealmente in 24 rate mensili da 10 euro ciascuna o 48 rate mensili da 5 euro ciascuna.

Qualora il Cliente receda dal Contratto durante i 24 mesi di vigenza del Contratto stesso, e salvo il recesso per variazioni unilaterali del Contratto da parte di SEV, lo stesso sarà tenuto a pagare a Iren il costo di disattivazione del Servizio pari ad euro 17,90.

Qualora, invece, il Cliente receda dal Contratto successivamente ai 24 mesi di vigenza contrattuale, lo stesso non sarà tenuto a pagare a Iren il detto costo di disattivazione del Servizio.

In entrambi i casi il Cliente sarà tenuto a corrispondere gli importi relativi ai canoni maturati sino alla data di efficacia del recesso, nonché al pagamento delle eventuali quote residue per il servizio di attivazione: al proposito il Cliente avrà la facoltà di scegliere se continuare a pagare le quote residue ratealmente oppure in unica soluzione e la scelta dovrà essere indicata dal Cliente nella comunicazione di recesso.

Voce di costo	Listino	Promozione
Canone fisso mensile per il Servizio di connettività	Euro 22,90/mese	Euro 17,90/mese per 48 mesi dalla attivazione del Servizio
Costo di attivazione	Euro 240 o Euro 10/mese per 24 mesi o Euro 5/mese per 48 mesi dalla attivazione del servizio	
Costo di disattivazione	Euro 17,90 se entro i primi 24 mesi dalla attivazione del Servizio	
Fatturazione	Mensile anticipata	
Costo intervento di manutenzione o sostituzione dell'Apparato	Gratuito[1]	

In ogni caso di cessazione del Contratto il Cliente dovrà restituire l'Apparato secondo quanto previsto dall'articolo 11 delle Condizioni Generali di Contratto Iren Mercato Servizio di connettività (di seguito CGC). Nel caso di mancata restituzione dell'Apparato, secondo quanto previsto all'articolo 11.7 delle CGC SEV addebiterà al Cliente l'importo di euro 120.

Per la riattivazione del Servizio a seguito di sospensione del Servizio stesso, ai sensi dell'Articolo 7 delle CGC, SEV addebiterà al Cliente l'importo di euro 25 per la gestione dell'ordine e per l'attivazione della nuova scheda sulla rete. Ai fini della riattivazione il Fornitore invierà al Cliente per posta ordinaria una nuova SIM, che sarà inserita dal Cliente nell'Apparato. In caso di necessità di intervento tecnico su richiesta del Cliente per l'operazione sopra descritta, SEV addebiterà al Cliente medesimo l'ulteriore importo di euro 50.

Nel caso di malfunzionamento dell'Apparato, SEV mediante Iren Mercato provvederà alla sostituzione, previa condivisione delle modalità, tramite l'invio di un tecnico qualificato ed i costi dell'intervento saranno a carico di Iren Mercato stessa. Solo nei casi in cui il malfunzionamento dell'Apparato sia dovuto all'uso non corretto, ad incuria, ad uso non conforme alle istruzioni fornite, a manomissione, a cause accidentali o a negligenza del Cliente, Iren Mercato addebiterà al Cliente medesimo l'importo di euro 50 per l'intervento di manutenzione e l'importo di euro 120 nel caso di sostituzione dell'Apparato.

Tutti gli importi indicati sono da intendersi IVA inclusa.

2. Modalità di fatturazione e pagamento

Iren invierà la fattura in formato elettronico e/o tramite posta ordinaria, all'indirizzo mail o all'indirizzo postale indicati nel Contratto. Per l'invio in formato cartaceo potrà essere richiesto al Cliente il pagamento di un contributo per le spese di spedizione.

La fatturazione del canone fisso mensile sarà mensile anticipata. La fattura sarà inviata al Cliente con almeno 10 gg di anticipo rispetto alla data di scadenza indicata in fattura. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente.

Il pagamento delle fatture avverrà tramite SEPA – addebito diretto sul conto corrente.

Il Contratto ha durata di 24 mesi dal giorno in cui viene attivato il Servizio. Pertanto qualora l'attivazione avvenga nel corso di un mese e, quindi, non coincida con il primo giorno del mese, con la prima fattura anticipata verrà addebitato sia il rateo del canone relativo al periodo compreso tra il primo giorno di attivazione e l'ultimo giorno del mese di attivazione, sia il canone relativo all'intero mese successivo. In relazione a quanto sopra resta inteso che, alla scadenza naturale del Contratto (24 mesi), con l'ultima fattura che sarà emessa verrà addebitato il rateo del canone relativo al periodo compreso tra il primo giorno dell'ultimo mese di durata del Contratto e il giorno della scadenza del Contratto stesso.

In relazione al costo di attivazione resta inteso quanto segue.

Il Cliente riceverà la fattura riportante l'intero importo del costo e quindi:

- qualora il Cliente abbia scelto di pagare il costo di attivazione in unica soluzione, con la fattura verrà addebitato allo stesso l'intero importo di detto costo,
- qualora, invece, il Cliente abbia scelto di pagare il costo di attivazione a rate, il Cliente stesso, a partire dal mese di attivazione, riceverà mensilmente la nota di addebito della rata.

CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI

Servizio di connettività

Il servizio di connettività Iren Casa Online, è fornito attraverso rete Linkem basata su un'architettura di accesso radio Fixed Wireless Access (FWA) condivisa, nella quale l'apparato fornito al Cliente si collega alla Stazione Radio Base, a sua volta servita dalla fibra ottica e/o altro mezzo di backhauling (ponte radio). Le architetture FWA si differenziano in funzione della banda di frequenza utilizzata e della tecnologia trasmissiva e tali varianti influenzano le prestazioni erogate al Cliente. Linkem utilizza tecnologie radio allo stato dell'arte e le risorse radio che meglio si prestano allo scopo per capacità di propagazione ed ampiezza di spettro. La rete FWA di Linkem utilizza gli intervalli di frequenze in banda licenziata 3,4-3,6 GHz e la tecnologia trasmissiva LTE Advanced ed eroga servizi a banda ultra larga con velocità nominali di 30 Mbps in Downlink e 3 Mbps in Uplink.

In virtù di queste caratteristiche la rete Linkem si configura come una rete FWA di categoria superiore c.d. "FWA+".

Ai sensi della Delibera Agcom n. 292/18/CONS, che impone di fornire informazioni chiare e trasparenti all'utente finale in merito all'infrastruttura fisica utilizzata dall'operatore per l'erogazione dei servizi, si specifica pertanto che la Rete FWA+ di Linkem si configura come una rete "fibra-mista radio".



Apparato

I Clienti SEV IREN possono navigare in internet con l'apparato da interno o l'apparato da esterno. L'apparato è fornito da Iren in comodato d'uso gratuito. Entrambi gli apparati sono composti da due componenti interne: una parte principale che costituisce il punto terminale della Rete Wireless e una componente accessoria costituita dal router Wi-Fi. La parte principale si aggancia alle antenne Linkem e attraverso il software di gestione integrato permette di offrire prestazioni ottimali di navigazione ai Clienti. La componente accessoria del router Wi-Fi può essere disattivata e sostituita con un router esterno scelto dal Cliente. Le linee guida per la disattivazione della componente router Wi-Fi presente all'interno dell'apparato e il collegamento del router esterno sono reperibili sul sito <https://www.irenlucegas.it/prodotti/domotica/iren-casa-online> nella sezione Documenti. La tipologia di apparato che si riceve dipende dalla potenza del segnale ricevuto presso l'abitazione del cliente che viene influenzato da elementi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la distanza dell'abitazione del Cliente rispetto all'antenna. Con l'apparato da interno e l'apparato da esterno è possibile collegare uno o più PC, completi di scheda di rete, via cavo o in Wi-Fi; tutti gli altri dispositivi possono essere connessi in Wi-Fi. Il tecnico specializzato sceglierà, in base alle condizioni tecniche e di segnale ottimali, quale apparato installare (apparato da interno o da esterno), previa accettazione del cliente. L'apparato da esterno, dalle dimensioni ridotte, di ultima generazione e dalle elevate prestazioni, consente di ricevere il segnale a una maggiore distanza dall'antenna.

L'apparato si connette alla rete Linkem mediante una carta SIM. La carta SIM o SIM è una smart card che consente l'autenticazione dell'apparato sulla rete Linkem.

Servizio di Installazione Standard

L'installazione standard dell'apparato e l'attivazione del servizio Iren sono incluse nell'offerta sottoscritta e saranno effettuate da un tecnico specializzato. Nel caso di Apparato da interno, l'installazione standard comprende le seguenti operazioni:

- Verifica parametri di puntamento e indicazione tipologia di Apparato più adatto per l'erogazione del servizio
- Configurazione dell'apparato e collegamento cavi

Nel caso di Apparato da esterno, l'installazione standard comprende le seguenti operazioni:

- Verifica parametri di puntamento e indicazione tipologia di Apparato più adatto per l'erogazione del servizio
- Montaggio e fissaggio dell'apparato su un supporto pre-esistente, ad esempio palo già esistente su un balcone di proprietà o di cui si ha piena e legittima disponibilità, tetto o locale idoneo all'installazione;
- Stesura fino a 20 metri di cavo CAT5E 24AWG in rame fissato esternamente a vista;
- Cablatura del cavo
- Puntamento e configurazione dell'apparato con collegamento all'access point dell'apparato da esterno, con posa del cavo a vista alla prima presa di corrente più vicina;
- Manodopera necessaria per la realizzazione delle operazioni sopra descritte

Servizi NON inclusi nell'Installazione Standard

È escluso dall'installazione standard tutto quanto non espressamente descritto nell'elenco in alto, come ad esempio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la fornitura e l'installazione del palo o di un altro sostegno, ulteriore cavo rispetto ai 20 metri inclusi, lavori in muratura per il passaggio del cavo, posizionamento della canalina, ecc.

Servizio di Assistenza e Manutenzione

SEV tramite Iren Mercato supporta il Cliente nel caso in cui dovesse riscontrare difficoltà/problemi nell'accedere/ utilizzare Servizi attraverso il numero di Assistenza Clienti indicato nella Carta dei Servizi. Il servizio di manutenzione procederà a ripristinare la funzionalità della rete in base a quanto già previsto nella Carta dei Servizi. Nel caso di malfunzionamento dell'Apparato, Iren Mercato provvederà alla sostituzione, previa condivisione delle modalità, tramite l'invio di un tecnico qualificato. Il costo dell'intervento presso il Cliente sarà a carico di Iren Mercato, fatto salvo il caso in cui il malfunzionamento dell'Apparato sia dovuto all'uso non corretto, ad incuria, ad uso non conforme alle istruzioni fornite, a manomissione, a cause accidentali o a negligenza del Cliente. Nel caso in cui il malfunzionamento dell'Apparato sia dovuto all'uso non corretto, ad incuria, ad uso non conforme alle istruzioni fornite, a manomissione, a cause accidentali o a negligenza del Cliente, sarà addebitata al Cliente medesima la somma indicata nelle condizioni economiche dell'Offerta quale rimborso per l'intervento di manutenzione.

CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI

Gli interventi di manutenzione potranno avvenire anche su iniziativa autonoma di Iren Mercato per giustificati motivi; in tal caso l'intervento di manutenzione è a totale carico della stessa Iren Mercato.

Servizio di Assistenza Telefonica Prioritaria

Il servizio di connettività Iren Casa Online permette al cliente di accedere all'assistenza telefonica prioritaria, chiamando il numero verde 800 90 96 68. Il servizio è disponibile solamente nel caso in cui il Cliente contatti l'assistenza utilizzando il numero di telefono o cellulare fornito nel Modulo di Richiesta del Servizio in fase di sottoscrizione del contratto. Il servizio garantisce al Cliente priorità nel parlare con un operatore rispetto ad altri clienti Iren Mercato che non sono attivi con l'offerta Iren Casa Online.

4. Contatti

Tutte le comunicazioni relative al Contratto e all'Assistenza (compresi eventuali reclami) a Iren Mercato con le seguenti modalità: - Numero Verde: 800 90 96 68 - Posta ordinaria generica: Gestione Clienti – Nuovi prodotti - Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA - Mail generica: info.casaonline@irenmercato.it

5. Obiettivi Qualità 2019

Indicatore	Unità di misura	Misura	Limiti di applicabilità
Tempo di attivazione del servizio	Percentile 95% del tempo di fornitura	30 giorni	
	Percentile 99% del tempo di fornitura	60 giorni	
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%	
	Tempo medio di attivazione del servizio 30 giorni	30 giorni	
	Tempo massimo di attivazione del servizio	60 giorni	
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi Iren attivi su reti Linkem	40%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è inferiore a 100
		30%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è compreso tra 100 e 1000
		20%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è superiore a 1000
Tempi di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	160 ore	
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	240 ore	
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95%	
	Tempo massimo di riparazione	240 ore	
	Tempo medio di riparazione	160 ore	
Tempi di risposta alle chiamate al Servizio Clienti da parte di un operatore	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	70 secondi	
	Tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	70 secondi	
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	45%	
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	30%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è inferiore a 100
		20%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è compreso tra 100 e 1000
		45%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è superiore a 1000

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO IREN MERCATO SERVIZIO CONNETTIVITA'

Definizioni

Fornitore: Iren Mercato S.P.A., con sede legale in Genova, Via Ss. Giacomo e Filippo 7 - C.F./P.Iva N. 01178580997 (di seguito, "Iren Mercato").

Cliente: Si intende il cliente privato, persona fisica che conclude con Iren Mercato il Contratto per l'erogazione del Servizio, ad uso personale, con finalità non riferibili alla propria attività commerciale, imprenditoriale o professionale, eventualmente svolta.

Apparato (da interno o da esterno): dispositivo della Rete Wireless, descritto nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi necessario per l'accesso alla Rete Wireless e la fruizione del Servizio, concesso dal Fornitore in comodato d'uso gratuito al Cliente alle Condizioni previste dal Contratto, composto dall'antenna, dal relativo software di gestione (punto terminale della Rete Wireless) e da una componente router WiFi, quest'ultima liberamente disattivabile dal Cliente laddove decidesse di utilizzare un router Wi-Fi di sua scelta.

Istruzioni Disattivazione Router: linea guida per la disattivazione della componente router Wi-Fi presente all'interno dell'Apparato e collegamento di router esterno, reperibili sul sito <https://www.irenlucegas.it/prodotti/domotica/iren-casa-online> sotto la sezione Documenti;

Carta SIM o SIM: carta contraddistinta dal logo Linkem, descritta nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi, necessaria per la fruizione del Servizio di accesso alla rete internet con tecnologia LTE.

Linkem: soggetto che ha la proprietà o la concessione della Rete Wireless

Prodotti: l'insieme di Sim e Apparato.

Servizio, o Servizio LTE: servizio di connettività powered by Linkem di accesso alla rete Internet con tecnologia LTE oggetto del Contratto.

Rete Wireless: rete Fixed Wireless Access (FWA), infrastruttura di accesso alle reti pubbliche di telecomunicazioni, di proprietà di Linkem o data in concessione alla stessa, che consente la fornitura del Servizio LTE in cui la fibra ottica e/o altro mezzo di backhauling raggiunge una stazione radio base a cui è collegato il Apparato mediante l'utilizzo delle frequenze 3.4-3.6GHz;

Servizi: il Servizio e gli ulteriori servizi inclusi nella Scheda dei Prodotti e dei Servizi

Servizi non inclusi: i servizi non espressamente indicati nella Scheda dei Prodotti e dei Servizi quali ad esempio gli interventi e i servizi ulteriori non ricompresi nell'Installazione Standard e che potrebbero rendersi necessari ai fini della corretta installazione dei Prodotti e per l'erogazione del Servizio.

Carta dei Servizi: il documento che disciplina la qualità del Servizio ed i principi che regolano il rapporto tra il Cliente ed il Fornitore, reperibile all'indirizzo <https://www.irenlucegas.it/prodotti/domotica/iren-casa-online>;

Condizioni Generali: le presenti condizioni contrattuali;

Contratto: Il Contratto è costituito da tutti i documenti contrattuali costituenti la proposta effettuata dal Cliente al Fornitore oppure costituenti la proposta del Fornitore al Cliente, dalle relative accettazioni e relativi documenti di esecuzione, compresi le presenti Condizioni Generali, la Carta dei Servizi e la Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi.

Dispositivo Cliente: il dispositivo o i dispositivi che il Cliente utilizza per usufruire del Servizio (es. tablet, smartphone, PC etc.);

Luogo o Indirizzo di attivazione: luogo o indirizzo indicato dal Cliente nel Contratto presso il quale, salvo diversa indicazione, il Tecnico incaricato effettuerà la consegna dei Prodotti e la prestazione dei Servizi, alle condizioni previste dal Contratto

Tecnico incaricato: indica l'operatore che, per conto di Iren Mercato, effettua la consegna dei Prodotti presso l'Indirizzo di attivazione e presso il medesimo indirizzo svolge il Servizio di Installazione Standard e gli ulteriori Servizi inclusi nell'Offerta Commerciale, alle condizioni previste dal Contratto.

Servizio di Installazione Standard: indica il servizio di installazione, descritto e specificato nella scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi.

1. Oggetto

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto si applicano al Contratto avente ad oggetto l'erogazione a favore del Cliente dei Servizi e la messa a disposizione del Cliente stesso dei Prodotti.

1.2 I Prodotti ed i Servizi sono destinati a luoghi di attivazione che siano ubicati nel territorio italiano (esclusi i territori della Repubblica di San Marino e dello Stato città del Vaticano).

2. Conclusione del Contratto – Condizioni sospensive

2.1 Il Contratto (di seguito sempre il Contratto, a prescindere dalle forme di conclusione infra indicate), si può concludere:

- nel caso di proposta contrattuale effettuata dal Cliente al Fornitore, nel momento in cui entro il termine di 45 giorni dalla data di sottoscrizione della proposta da parte del Cliente, il Fornitore abbia manifestato per iscritto di accettare detta proposta. Qualora il Fornitore non dovesse inviare l'accettazione al Cliente entro il suddetto termine la proposta del Cliente non produrrà alcun effetto ed il Cliente non potrà pretendere dal Fornitore alcunché per qualsivoglia titolo o motivo;

- nel caso di proposta del Fornitore al Cliente, nel momento in cui il Fornitore sia venuto a conoscenza dell'avvenuta accettazione della proposta formulata al Cliente; qualora il Cliente non dovesse inviare l'accettazione al Fornitore con le modalità indicate nell'offerta, la proposta del Fornitore non produrrà alcun effetto;

- nel caso in cui la proposta del Fornitore al Cliente venga formulata e accettata da questo nel corso di una procedura telefonica (c.d. verbal order), dopo il ricevimento da parte del Cliente della documentazione contrattuale:

(I) o a seguito del ricevimento da parte del Fornitore di accettazione per iscritto dell'offerta da parte del Cliente,

(II) o, previa rinuncia da parte del Cliente al diritto di accettare l'offerta per iscritto, all'esito di una seconda telefonata registrata su supporto durevole.

(III) o mediante accesso del Cliente ad apposita pagina web dedicata di Iren Mercato seguendo le istruzioni ivi specificate.

2.2 Ferma restando la conclusione del Contratto ai sensi del precedente articolo 2.1, l'efficacia dello stesso è subordinata all'avveramento delle seguenti condizioni sospensive:

(I) positivo accertamento dell'assenza di precedenti inadempienze del Cliente nei confronti di Iren Mercato ed in generale dell'affidabilità creditizia (credit check) del Cliente;

(II) avvenuta comunicazione dell'istituto bancario che nulla osta alla concessione dell'addebito diretto sul conto corrente del Cliente.

(III) positivo accertamento della sussistenza delle condizioni tecniche che consentano la fornitura del Servizio, come meglio indicato al successivo Articolo 3;

Qualora Iren Mercato accerti il mancato avveramento di almeno una delle condizioni di cui al precedente articolo 2.2, il Contratto, anche se già concluso, permarrà privo di efficacia e Iren Mercato provvederà a darne tempestiva comunicazione scritta o telefonica al Cliente.

3. Installazione ed Attivazione del Servizio

3.1 A seguito del positivo accertamento dell'avveramento delle condizioni indicate ai punti (i) e (ii) del precedente art. 2.2., che verrà condotto in circa 15 giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto, il Cliente verrà contattato telefonicamente, ai riferimenti da lui indicati, dal Tecnico incaricato da Iren Mercato, con il quale concorderà l'appuntamento per la consegna e l'installazione dei Prodotti.

Nel corso dell'intervento il Tecnico incaricato:

(I) valuta la disponibilità del segnale e la fattibilità tecnica, nonché la tipologia dell'Apparato idoneo, da interno o da esterno;

(II) valuta la eventuale necessità di Servizi non inclusi.

3.2 Valutata positivamente da parte del Tecnico incaricato la disponibilità del segnale e la fattibilità tecnica, nonché la sussistenza della necessità di Servizi non inclusi, lo stesso procede alla installazione dell'Apparato idoneo ed inserisce la Carta SIM nello stesso Apparato. Successivamente il Tecnico Incaricato rilascerà al Cliente un rapporto di avvenuta installazione dell'Apparato e inserimento della Carta SIM e il Cliente dovrà consegnare al Tecnico copia di un documento di riconoscimento in corso di validità, se non già precedentemente inviato ad Iren Mercato; con la consegna del rapporto si intenderà avverata la condizione sospensiva di cui all'articolo 2.2(iii).

3.3 Valutata positivamente da parte del Tecnico incaricato la disponibilità del segnale e la fattibilità tecnica, e la sussistenza della necessità di Servizi non inclusi, il Tecnico medesimo consegnerà al Cliente un rapporto contenente le indicazioni circa i Servizi non inclusi necessari per consentire la fornitura del Servizio.

In tal caso il Cliente dovrà provvedere, a proprie cura e spese, all'esecuzione dei Servizi non inclusi entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento del rapporto del Tecnico incaricato

3.4 Nell'ipotesi in cui il Cliente non provveda alla esecuzione dei Servizi non inclusi entro il detto termine, la condizione sospensiva di cui al precedente Articolo 2.2 (iii) si intenderà come non avverata e il Contratto non produrrà alcun effetto.

3.5 Nell'ipotesi, invece, in cui il Cliente provveda alla esecuzione dei Servizi non inclusi entro il detto termine, contatterà, entro il termine stesso, il Tecnico incaricato con il quale concorderà un appuntamento. Il Tecnico Incaricato nel corso dell'intervento verificherà la corretta esecuzione dei Servizi non inclusi e quindi la fattibilità tecnica e in caso positivo procederà alla installazione dell'Apparato idoneo e all'inserimento della Carta SIM nello stesso Apparato. Successivamente il Tecnico Incaricato rilascerà al Cliente un rapporto di avvenuta installazione dell'Apparato e inserimento della Carta SIM e il Cliente dovrà consegnare al Tecnico copia di un documento di riconoscimento in corso di validità, se non già precedentemente inviata ad Iren Mercato; con la consegna del rapporto si intenderà avverata la condizione sospensiva di cui all'articolo 2.2(iii).

3.6 Nei casi di cui al precedente punto 3.2 il Servizio sarà attivato entro 60 giorni dalla conclusione del Contratto, salva la disponibilità del Cliente per la fissazione dell'appuntamento di cui al punto 3.1 e altri ritardi dovuti ad

inadempienze del cliente, quali ad esempio la fornitura di informazioni non corrette necessarie all'avveramento delle condizioni sospensive di cui al punto 2.2.

3.7 Nei casi di cui al precedente punto 3.3 il Servizio sarà attivato entro 70 giorni dalla conclusione del Contratto e a condizione che il Cliente abbia rilasciato al Tecnico Incaricato o ad altro incaricato di Iren Mercato copia di un proprio documento di riconoscimento in corso di validità, salva la disponibilità del Cliente per la fissazione dell'appuntamento di cui al punto 3.5.

3.8 Tuttavia nel caso in cui il Cliente richieda formalmente che il Servizio venga attivato durante il periodo per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui all'Articolo 4, il Servizio sarà attivato entro la scadenza del periodo medesimo.

3.9 Per attivazione del Servizio si intende il momento in cui il servizio di connettività è realmente disponibile per l'uso da parte del Cliente, ovvero quando la Carta SIM è abilitata alla generazione di traffico e il Cliente può navigare sulla Rete Wireless.

3.10 Nel caso in cui, invece, il tecnico incaricato valuti negativamente la disponibilità del segnale e/o la fattibilità tecnica consegnerà al cliente un rapporto di mancata installazione dell'Apparato; con la consegna del rapporto si intenderà non avverata la condizione sospensiva di cui all'articolo 2.2(ii).

4. Diritto di ripensamento del Cliente

4.1. In virtù di quanto previsto dall'art. 52 del Capo I del Titolo III della Parte III del Codice del Consumo di cui al D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e ss.mm.ii (di seguito il "Codice del Consumo"), il Cliente che abbia concluso il Contratto attraverso mezzi di comunicazione a distanza o fuori dai locali commerciali, dispone di un periodo di 14 giorni per esercitare il diritto di ripensamento, secondo quanto di seguito stabilito.

4.2. Il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento decorre a far data dal giorno in cui il Tecnico incaricato rilascerà al Cliente un rapporto di avvenuta installazione dell'Apparato e inserimento della Carta SIM, di cui ai precedenti Articoli 3.2 e 3.5.

4.3. Il diritto di ripensamento va esercitato mediante invio a Iren Mercato di una comunicazione in cui il Cliente esprime la propria volontà di recedere dal Contratto, senza necessità di indicarne le ragioni e senza alcuna penalità, eventualmente utilizzando il modulo di ripensamento predisposto da Iren Mercato e facente parte del Contratto o scaricabile dal sito internet di Iren Mercato alla sezione <https://www.irenlucegas.it/prodotti/domotica/iren-casa-online>.

4.4. La comunicazione di ripensamento, dovrà essere inoltrata a Iren Mercato con le seguenti modalità alternative:

- a mezzo del servizio postale al seguente recapito: Ripensamento – Nuovi prodotti – Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA; - a mezzo di posta elettronica, a info.casasonline@irenmercato.it.

4.5. In caso di esercizio del diritto di ripensamento, il Cliente dovrà restituire al Fornitore l'Apparato, con le modalità indicate al successivo Articolo 11, punti da 11.5 a 11.10.

4.6. Resta inteso che il Cliente può chiedere formalmente l'attivazione del Servizio durante il periodo per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui al precedente punto 4.1.

5. Obblighi del Cliente

5.1. Il Cliente autorizza Iren Mercato ad avvalersi del Tecnico incaricato per l'esecuzione del Servizio di Installazione e si impegna a garantire allo stesso l'accesso presso il luogo di installazione nel giorno e nell'orario concordato telefonicamente.

5.2. Il Cliente accetta la soluzione tecnica di Installazione adottata dal Tecnico incaricato e si impegna a fornire al Tecnico stesso tutte le informazioni necessarie ai fini della esecuzione del Servizio di Installazione e a comunicare a Iren Mercato ogni modifica e/o variazione dei dati e delle informazioni rilevanti ai fini della esecuzione dello stesso.

5.3. Il Cliente si impegna a, e garantisce che, mantenere i Prodotti nel rispetto di tutte le disposizioni applicabili in materia di sicurezza.

5.4. Il Cliente garantisce di essere in possesso di tutte le autorizzazioni per i casi in cui l'installazione debba avvenire su parti comuni condominiali o, comunque, su parti esterne dell'immobile.

5.5. Il Cliente assume tutti gli obblighi in capo al comodatario di cui agli articoli 1803 e ss. del codice civile.

6. Prezzo, Modalità di fatturazione e pagamento

6.1 Il Servizio è erogato al Cliente alle condizioni economiche contenute nella Scheda dei Prodotti e dei Servizi, all'interno della quale sono anche specificati i termini di fatturazione, nonché modalità e termini di pagamento.

6.2 Iren Mercato invierà la fattura in formato elettronico e/o tramite posta ordinaria, all'e-mail o all'indirizzo postale indicati nel Contratto. Per l'invio in formato cartaceo potrà essere richiesto al Cliente il pagamento di un contributo per le spese di spedizione.

6.3 Ai riferimenti e contatti indicati nella Scheda dei Prodotti e dei Servizi, il Cliente potrà altresì ottenere informazioni aggiornate in merito alla tariffa applicabile, ai costi di manutenzione, alle modalità di pagamento e ad eventuali differenze di costo ad esse legate.

7. Ritardato pagamento - Mancato pagamento – Sospensione

7.1 In caso di omesso, parziale o ritardato pagamento rispetto al termine fissato in fattura, verranno applicati, sugli importi non pagati, interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento fissato dalla BCE (Banca Centrale Europea), così come definito ai sensi dell'art. 2 del D.Lgs.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO IREN MERCATO SERVIZIO CONNETTIVITA'

n. 213/1998 (pubblicato in GURI n. 157 dell'8.7.1998), aumentato di 3,5 punti percentuali, dalla data di scadenza alla data di effettivo pagamento, oltre le spese documentabili che il Fornitore avrà sostenuto per il recupero del proprio credito, in accordo con la normativa vigente.

7.2 Nel caso in cui il ritardo nel pagamento si protragga per oltre 30 giorni dalla scadenza del pagamento stesso, il Fornitore, previo preavviso di almeno 15 giorni, si riserva sospendere il Servizio o di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.

7.3 Nell'ipotesi di risoluzione del Contratto il Cliente dovrà restituire al Fornitore l'Apparato, con le modalità indicate al successivo Articolo 11, punti da 11.5 a 11.10.

7.4 Nell'ipotesi di sospensione del Servizio, questo sarà riattivato, con le modalità e gli oneri specificati nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi, solo successivamente all'avvenuto pagamento di quanto dovuto, previo accertamento dell'importo corrisposto. Il Cliente potrà inviare prova dell'avvenuto pagamento al numero verde 800 90 96 68 o all'indirizzo e-mail info.casaonline@irenmercato.it.

7.5 La contestazione degli addebiti in fattura può avvenire a mezzo raccomandata A/R al seguente recapito Gestione Clienti – Nuovi prodotti – Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA; o all'indirizzo e-mail info.casaonline@irenmercato.it, entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della fattura. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione. Nel caso in cui il Cliente non avrà provveduto a corrispondere quanto non oggetto di contestazione, Iren Mercato, previa comunicazione all'interessato di almeno 15 giorni, avrà la facoltà di sospendere il Servizio erogato sino al pagamento di tali importi.

8 - Servizio fornito

8.1 Il Cliente fruirà del Servizio individuato nel Contratto ed alle condizioni indicate nel Contratto medesimo.

8.2 Il Servizio sarà fornito secondo gli standard indicati nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi e/o nella Carta dei Servizi consultabile all'indirizzo <https://www.irenlucegas.it/prodotti/domotica/iren-casa-online> salve diverse previsioni del Contratto ove non peggiorative.

8.3 Il Cliente accetta e riconosce che l'effettiva velocità del collegamento dipende dal grado di congestione della rete e dal server a cui si collega, oltreché dai fenomeni di attenuazione del segnale ricevuto. Il Fornitore non è pertanto in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale e delle prestazioni apicali indicate nella Scheda dei Prodotti e dei Servizi, né garantisce un livello minimo di servizio nelle prestazioni upload/download.

8.4 In considerazione e in conformità con le politiche del proprietario della Rete Wireless, il Fornitore persegue politiche di una distribuzione democratica delle risorse di rete per consentire un ottimale fruizione del Servizio da parte di tutti i Clienti e nel caso di congestione della rete si riserva il diritto di dare priorità ai servizi di navigazione web, posta, ftp, etc.

8.5 Per poter utilizzare il Servizio, i Dispositivi Cliente devono possedere i requisiti indicati nella Scheda dei Prodotti e dei Servizi per i diversi Apparati.

8.6 Il Servizio non è disponibile su tutto il territorio nazionale e non è necessariamente disponibile presso l'indirizzo indicato dal Cliente come indirizzo di attivazione o presso un qualsiasi particolare indirizzo. Il Fornitore non garantisce la disponibilità del Servizio oggetto del contratto presso l'indirizzo di attivazione, né in generale presso un particolare indirizzo del distretto di appartenenza del Cliente o di altro distretto, né su tutto il territorio nazionale. Il Servizio è disponibile nelle aree coperte da Linkem. Informazioni aggiornate sulla copertura territoriale possono essere reperite sul sito www.linkem.com.

9. Variazioni contrattuali dell'Apparato

9.1 Iren Mercato potrà, per sopravvenute esigenze tecniche, economiche, gestionali o per la necessità di adeguamento a intervenute modifiche normative, modificare le condizioni del Contratto informando il Cliente in forma scritta con un preavviso non inferiore a 30 giorni con indicazione della data di efficacia delle modifiche stesse.

Il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto, senza penali, né costi di disattivazione, entro la data di entrata in vigore delle modifiche, dandone comunicazione scritta mediante raccomandata A/R inviata a Ripensamento – Nuovi prodotti – Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA o all'indirizzo e-mail info.casaonline@irenmercato.it.

9.2 In caso di recesso il Cliente sarà, comunque, tenuto a corrispondere gli importi relativi ai canoni maturati sino alla data di efficacia del recesso, nonché al pagamento delle eventuali quote residue per il servizio di attivazione: al proposito il Cliente avrà la facoltà di scegliere se continuare a pagare le quote residue ratealmente oppure in unica soluzione e la scelta dovrà essere indicata dal Cliente nella comunicazione di recesso di cui al punto 9.1

9.3 In caso di recesso del Cliente, lo stesso dovrà restituire al Fornitore l'Apparato, con le modalità indicate al successivo Articolo 11, punti da 11.5 a 11.10.

9.4 In caso di mancato recesso entro il termine di cui al punto 9.1, le modifiche comunicate al Cliente si intenderanno accettate da quest'ultimo.

9.5 Per motivi tecnici e/o in caso di necessità, Iren Mercato si riserva la facoltà di modificare, a propria cura e spese, la tipologia di Apparato fornito al Cliente in comodato d'uso.

9.6 Nel rispetto della Delibera 348/18/CONS il Cliente è libero di disattivare la componente WiFi dell'Apparato sostituendo detta componente con un router WiFi di propria scelta e potrà reperire tutte le informazioni necessarie consultando le istruzioni "disattivazione router, reperibili sul sito <https://www.irenlucegas.it/prodotti/domotica/iren-casa-online> sotto la sezione Documenti;

10 - Fruizione dei Servizi e Apparato

10.1 I Servizi sono destinati esclusivamente ad un utilizzo personale. È fatto divieto al Cliente di rivendere i Servizi o comunque cederli a terzi a qualsiasi titolo. È altresì escluso l'uso pubblico dei Servizi che importa la fruizione degli stessi in luoghi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, bar, alberghi, circoli, comunità ed altri luoghi pubblici ("Uso Pubblico"). Resta in ogni caso inteso che i Servizi non potranno essere fruiti dal Cliente al di fuori del territorio nazionale italiano.

10.2 L'Apparato è consegnato gratuitamente a titolo di comodato al Cliente. Il comodato si intende collegato ed accessorio rispetto al Contratto e cessa con la cessazione di quest'ultimo. Il Cliente si obbliga a conservare e custodire, con la dovuta diligenza, l'Apparato per tutta la durata del Contratto e comunque fino alla riconsegna dello stesso, e non potrà sostituirlo o cederlo a terzi ad alcun titolo.

10.3 Ciascun Apparato potrà essere utilizzato dal Cliente unicamente per fruire dei Servizi seguendo le istruzioni d'uso eventualmente fornite da Iren Mercato ed in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti.

10.4 Fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 9.6, il Cliente non potrà rimuovere e/o sostituire e/o manomettere l'Apparato in alcun modo, né cederlo a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. In caso di violazione da parte del Cliente della obbligazione di cui al presente articolo, gli interventi di riparazione saranno effettuati da Iren Mercato a spese del Cliente. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sull'Apparato, ad eccezione delle attività di disattivazione della componente WiFi e collegamento di router da esterno, potranno essere effettuati unicamente da personale autorizzato da Iren Mercato.

10.5 Il Cliente non risponde della perdita dell'Apparato dovuta a furto comprovato da denuncia presentata alla competente Autorità giudiziaria.

10.6 In caso di smarrimento o furto dell'Apparato, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione a Iren Mercato, a mezzo e-mail info.casaonline@irenmercato.it o al numero verde 800 90 96 68. Tale comunicazione dovrà essere confermata dal Cliente a Iren Mercato entro 7 (sette) giorni a mezzo raccomandata A/R, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle Autorità competenti. Iren Mercato provvederà alla sostituzione gratuita del Apparato solo in caso di furto.

10.7 Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge e/o da altre previsioni del presente Contratto, il Cliente è esclusivamente responsabile di un uso corretto dei Servizi e dell'Apparato anche da parte di eventuali terzi e si impegna in particolare a rispettare e far rispettare le seguenti previsioni:

a) utilizzare i Servizi e l'Apparato in conformità a tutte le disposizioni legislative e regolamentari applicabili, incluse a titolo meramente esemplificativo quelle a tutela di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche, segreti, riservatezza di dati personali, diffusione di materiali osceni, contro la morale o l'ordine pubblico o tali da arrecare danno ai minori, molestia o disturbo alla quiete privata ovvero per finalità abusive o fraudolente o comunque vietati dalla legge;

b) astenersi dal violare tramite Servizi diritti di terzi, quali a titolo meramente esemplificativo diritti di proprietà intellettuale e diritti alla riservatezza;

c) consentire, previo preavviso, al personale di Iren Mercato o a terzi da esso incaricati, muniti di documenti di riconoscimento, il pronto accesso ai propri locali per eseguire gli interventi necessari per l'erogazione ed il corretto utilizzo dei Servizi;

d) prestare ogni necessaria collaborazione al fine di consentire a Iren Mercato di verificare il regolare funzionamento dei Servizi.

10.8 Il Cliente si farà carico di installare e rendere operativi eventuali sistemi e dispositivi di sicurezza ed antintrusione a protezione della propria rete informatica (quali, a titolo esemplificativo, firewall). Iren Mercato non sarà responsabile dei danni e/o malfunzionamenti o disservizi derivanti al Cliente e/o arrecati a terzi per effetto della mancata installazione di tali sistemi.

10.9 Qualora il Cliente violi gli obblighi previsti dal presente articolo, Iren Mercato potrà, senza preavviso, sospendere, in tutto o in parte, la fornitura dei Servizi fatta salva ogni altra responsabilità prevista dalle leggi vigenti.

11 - Sostituzione dell'Apparato – Restituzione dell'Apparato

11.1 Iren Mercato si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso dell'Apparato in possesso del Cliente e, previa comunicazione al Cliente medesimo, di sostituirlo in qualunque momento.

11.2 La sostituzione avverrà informando il Cliente e concordando tempi e modalità dell'intervento. In questo caso, si potrebbe avere una temporanea sospensione dei Servizi, la cui tempistica sarà comunicata al Cliente.

11.3 Il Cliente prende atto ed acconsente che Iren Mercato potrà effettuare degli aggiornamenti tecnologici (aggiornamenti software e/o modifica delle configurazioni) alla Rete Wireless, anche in un'ottica di sviluppo dei Servizi, nonché sull'Apparato, necessari per fruire del Servizio. Resta inteso che, in tali casi, i Servizi e l'Apparato in uso al Cliente non subiranno limitazioni d'uso.

11.4 La fornitura del Servizio da parte di Iren Mercato potrà essere sospesa in caso di interventi programmati di manutenzione, che verranno comunicati con un preavviso di almeno 1 giorno. Iren Mercato potrà sospendere l'erogazione dei Servizi senza preavviso in caso di guasti alla Rete Wireless o all'Apparato.

11.5 Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento di cui al precedente Articolo 4, nel caso di esercizio del diritto di recesso dal Contratto, nel caso di risoluzione del Contratto e alla scadenza del Contratto non rinnovato, il Cliente dovrà restituire l'Apparato a Iren Mercato con le seguenti modalità:

a) qualora abbia a disposizione un Apparato da esterno, il Tecnico incaricato contatterà il Cliente per concordare l'appuntamento per la disinstallazione e consegna dell'Apparato entro 30 giorni dalla disattivazione del Servizio;

b) qualora abbia a disposizione un Apparato da interno, un corriere incaricato da Iren Mercato contatterà il Cliente per concordare l'appuntamento per la disinstallazione e consegna dell'Apparato entro 30 giorni dalla disattivazione del Servizio.

11.6 Nel caso di diritto di ripensamento, nel caso di recesso da parte del Cliente a seguito di variazioni contrattuali di cui all'articolo 9, nel caso di recesso da parte del Cliente dopo i primi 24 mesi di vigenza contrattuale, nel caso di recesso da parte di Iren Mercato nei casi di cui all'Articolo 14.7, nel caso di risoluzione del Contratto imputabile al Fornitore e nel caso di scadenza del Contratto non rinnovato, il Fornitore stesso provvederà a proprie cura e spese al ritiro dell'Apparato, con le modalità indicate ai punti a) e b) del precedente punto 11.5, senza addebito di alcun onere a carico del Cliente per costi di ritiro e di disattivazione del Servizio.

In tutti gli altri casi il Fornitore addebiterà al Cliente i costi del ritiro dell'Apparato e di disattivazione del Servizio, come indicati nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi.

11.7 Nel caso in cui alla data e all'ora concordata con il Cliente per il ritiro dell'Apparato il Cliente risulti assente, il Tecnico incaricato o il corriere, prima di procedere al secondo tentativo, contatterà il Cliente e fisserà un ulteriore appuntamento nella fascia oraria che il Cliente desidera. Qualora non sia possibile concordare un appuntamento con il Cliente oppure anche il secondo tentativo vada a vuoto per assenza del Cliente, il Fornitore addebiterà al Cliente l'importo previsto nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi e l'Apparato si intenderà trasferito in proprietà al Cliente.

11.8 L'Apparato sarà sotto la completa responsabilità del Cliente fino al rilascio dell'attestato di avvenuta riconsegna al Tecnico Incaricato o al corriere incaricato dal Fornitore.

11.9 L'Apparato dovrà essere restituito integro e non dovrà essere danneggiato.

11.10 L'Apparato, una volta restituito a Iren Mercato, sarà esaminato per valutare eventuali danni o manomissioni non derivanti dal trasporto o dall'installazione/disinstallazione. Il Cliente sarà responsabile della diminuzione del valore del Prodotto.

Art. 12 - Manleva

12.1 Il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne Iren Mercato e sue consociate, partecipate, controllanti e controllate, dipendenti, collaboratori e rappresentanti e suoi aventi causa in genere, da ogni pretesa, azione ed eccezione di terzi e da ogni conseguenza pregiudizievole - quali a titolo esemplificativo risarcimenti, spese legali, compensi stabiliti in via transattiva, sanzioni penali o amministrative o di altra natura - derivanti direttamente o indirettamente: i) dalla violazione da parte del Cliente e/o di terzi che abbiano avuto accesso ai Servizi o all'Apparato fornito al Cliente, in relazione all'utilizzo dei Servizi o dell'Apparato, di disposizioni legislative e regolamentari e/o delle previsioni del Contratto; e/o ii) dalla lesione da parte del Cliente e/o di terzi che abbiano avuto accesso ai Servizi o all'Apparato fornito al Cliente, in relazione all'utilizzo dei Servizi o del/APPARATO, di diritti di terzi.

12.2 Iren Mercato non sarà responsabile e a tal fine il Cliente espressamente manleva Iren Mercato per la violazione di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, posta in essere dal Cliente con l'utilizzo dei Servizi.

Art. 13 - Responsabilità tra le Parti e verso terzi; limitazioni

13.1 Iren Mercato non sarà in alcun modo responsabile dei danni derivanti al Cliente od a terzi a causa dei ritardi, della sospensione, dell'interruzione o del malfunzionamento del Servizio che sia imputabile a fatto del Cliente o di terzi o che sia dovuto al malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione del Dispositivo Cliente, o alla disattivazione della componente WiFi dell'Apparato ad opera del Cliente e/o collegamento di router terzo scelto dal Cliente o che comunque sia dovuto a caso fortuito o forza maggiore.

Iren Mercato non sarà responsabile per danni derivanti da manomissioni o interventi in relazione ai Servizi, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Iren Mercato.

13.2 Iren Mercato non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile per atti, omissioni, comportamenti di organizzazioni, società, persone fisiche, associazioni, istituzioni ed altre entità che attraverso il Servizio forniscono servizi e/o prodotti.

13.3 Iren Mercato non potrà essere ritenuta responsabile dell'interruzione totale o parziale dei servizi

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO IREN MERCATO SERVIZIO CONNETTIVITA'

forniti da altri operatori di telecomunicazioni.

13.4 Resta inteso che Iren Mercato non sarà responsabile per danni derivanti al Cliente, causati da attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione dei Servizi o disponessero la sospensione o revoca della licenza.

13.5 Iren Mercato non sarà responsabile dei danni e/o malfunzionamenti o disservizi derivanti al Cliente e/o arrecati a terzi per effetto della mancata installazione di sistemi e dispositivi di sicurezza ed antintrusione a protezione della rete informatica del Cliente (quali, a titolo esemplificativo, firewall) ai sensi del punto 10.9.

13.6 Iren Mercato non sarà in alcun modo responsabile per:

- danni diretti e/o indiretti;

- pretese contro il Cliente da parte di terzi;

- danni o perdite causati dall'utilizzo improprio, errato o, comunque, non conforme alle istruzioni impartite da Iren Mercato o a previsioni del Contratto, dei Servizi da parte del Cliente.

13.7 Iren Mercato non assume alcuna responsabilità in merito alle modalità di utilizzo dei Servizi e dell'Apparato da parte del Cliente, né da parte di terzi, ivi compreso il contenuto o le modalità di comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio.

13.8 Iren Mercato non risponde di malfunzionamenti derivanti dall'utilizzo di componenti non forniti e/o installati da Iren Mercato medesima, ivi inclusi router terzi scelti dal Cliente e non assume alcuna responsabilità per interventi di installazione, manutenzione o qualsiasi attività effettuata da terzi non autorizzati o incaricati da Iren Mercato, sui Servizi o sul Apparato.

13.9 Il Cliente è responsabile nei confronti di Iren Mercato per i danni diretti ed indiretti, incluso lucro cessante e danni all'immagine ed alla reputazione commerciale, ed ogni conseguenza pregiudizievole che dovesse prodursi in capo a Iren Mercato per effetto dell'inadempimento di obbligazioni previste dal Contratto.

13.10 Iren Mercato, salve norme inderogabili di legge e salvo il caso di propria colpa grave o dolo, non sarà responsabile nei confronti del Cliente, a causa della mancata disponibilità del Servizio o comunque a causa dell'inadempimento di obbligazioni diverse da quelle oggetto del Contratto, per danni diversi dal danno emergente quali, a titolo meramente esemplificativo, perdite di opportunità e/o di affari, mancati ricavi, o altri danni indiretti derivanti dal mancato funzionamento del Servizio.

13.11 Iren Mercato in nessun caso potrà essere ritenuta responsabile di eventuali problemi nell'utilizzo dei Prodotti causati da un utilizzo non conforme a quanto indicato nella relativa documentazione tecnica. E' altresì esclusa ogni responsabilità di Iren Mercato per l'interruzione, per la sospensione dell'utilizzabilità o per il malfunzionamento dei Prodotti per cause indipendenti dalla volontà di Iren Mercato (a titolo esemplificativo e non esaustivo: a cali di tensione o interruzione o sospensione dell'erogazione di corrente elettrica o malfunzionamenti nell'impianto elettrico del Cliente, al malfunzionamento delle infrastrutture di cui il Cliente autonomamente si avvale, ad interventi effettuati dal Cliente o da parte di soggetti dal medesimo incaricati).

13.12 Iren Mercato non risponderà dei danni subiti dal Cliente o da terzi a causa dell'utilizzo improprio dei Prodotti da parte del Cliente o di terzi. Iren Mercato non potrà, in ogni caso, essere ritenuta responsabile per i danni provocati al Cliente da attività e/o apparecchiature di terzi dallo stesso Cliente incaricati di svolgere, per conto proprio o di terzi, interventi di manutenzione, verifica di funzionamento o riparazione dei Prodotti. Iren Mercato non risponde in alcun caso per danni derivanti da accessi abusivi all'abitazione o incendi o altri accadimenti che non siano stati direttamente cagionati da eventuali difetti di conformità del Prodotto.

13.13 In relazione al Servizio di Installazione, Iren Mercato non potrà essere chiamata a rispondere:

a) della mancata esecuzione delle relative attività oggetto di tale servizio, ove dipendente dalla irreperibilità del Cliente;

b) dei danni causati dalla richiesta del Cliente di utilizzo di un impianto elettrico non idoneo in relazione alla potenza del Prodotto installato;

c) della violazione da parte del Cliente di qualunque disposizione e/o provvedimento emesso da enti locali, di regolamenti condominiali e di ogni altra disposizione amministrativa e/o urbanistica rilevante;

d) dei danni derivanti dal mancato rispetto, da parte del Cliente, in relazione al mantenimento e alla cura dei Prodotti, delle disposizioni applicabili in materia di sicurezza.

14 - Durata del Contratto; recesso

14.1 Il Contratto ha durata 24 mesi a decorrere dal giorno in cui viene attivato il Servizio.

14.2 Trascorsi 24 mesi e qualora il Cliente non invii comunicazione scritta di disdetta mediante lettera raccomandata A/R a Ripensamento - Nuovi prodotti - Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA o all'indirizzo e-mail info.casaaonline@irenmercato.it con allegata fotocopia del documento d'identità, con preavviso di almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del contratto, ovvero proceda telematicamente tramite il sito web di Iren Mercato S.p.A., il contratto si rinnoverà a tempo indeterminato, salvo recesso a norma del successivo art. 14.2.

14.2 Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, fatte salve le prestazioni eseguite ed i crediti eventualmente maturati in data anteriore al recesso. Il Cliente potrà recedere dandone comunicazione per iscritto mediante lettera A/R a Ripensamento - Nuovi prodotti - Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA o all'indirizzo e-mail info.casaaonline@irenmercato.it con allegata fotocopia del documento d'identità.

La comunicazione dovrà pervenire a Iren Mercato almeno 30 giorni prima della data di efficacia del recesso

14.3 Salvo quanto previsto dal precedente punto 9.1, qualora il Cliente receda dal Contratto:

- durante i 24 mesi di vigenza del Contratto, sarà tenuto a pagare a Iren Mercato il costo di disattivazione previsto nella Scheda dei Prodotti e dei Servizi.

- successivamente ai 24 mesi di vigenza contrattuale il Cliente non sarà tenuto a pagare ad Iren Mercato il detto costo di disattivazione.

In entrambi i casi il Cliente sarà tenuto a corrispondere gli importi relativi ai canoni maturati sino alla data di efficacia del recesso, nonché al pagamento delle eventuali quote residue per il servizio di attivazione: al proposito il Cliente avrà la facoltà di scegliere se continuare a pagare le quote residue ratealmente oppure in unica soluzione e la scelta dovrà essere indicata dal Cliente nella comunicazione di recesso

14.4 In caso di recesso il Cliente dovrà restituire al Fornitore l'Apparato, con le modalità indicate al successivo Articolo 11, punti da 11.5 a 11.10.

14.5 Iren Mercato potrà recedere dal Contratto qualora risulti che il Cliente abbia fornito dati identificativi non corretti.

14.6 Iren Mercato potrà inoltre recedere dal Contratto con un preavviso di 60 giorni in conseguenza di variazioni della copertura di rete o intervenuti cambi di tecnologia che incidano sull'erogazione del Servizio. In tal caso il Cliente non potrà richiedere indennizzi al Fornitore, per qualsivoglia titolo o motivo. In tali casi la restituzione dell'Apparato avverrà con le modalità di cui all'articolo 11, punti da 11.5 a 11.10

15- Riservatezza e proprietà intellettuale

15.1 Il Cliente si obbliga a non divulgare, o rendere comunque accessibili a terzi, o altrimenti utilizzare, appropriarsi o sfruttare economicamente a proprio o ad altrui vantaggio, le informazioni di cui verrà a conoscenza in virtù del presente Contratto.

15.2 I Servizi saranno utilizzati dal Cliente nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale di Iren Mercato e/o di terzi. Il Cliente prende atto del fatto che Iren Mercato è esclusiva titolare della documentazione e di ogni altra informazione fornita in occasione o in esecuzione del Contratto e che gli è fatto espresso

divieto di riprodurla, comunicarla, divulgarla o farne qualsiasi uso salvo i soli usi strettamente necessari alla fruizione dei Servizi.

16 - Sospensione del Servizio

16.1 Il Cliente prende atto che, salve altre ipotesi disciplinate dal Contratto o dalla legge, Iren Mercato potrà sospendere l'erogazione dei Servizi in qualunque momento, anche senza preavviso, in caso di guasti alla Rete Wireless o al Apparato o in caso di interventi programmati di manutenzione, i quali ultimi saranno comunicati al Cliente con preavviso di almeno 24 ore.

16.2 Gli eventuali interventi di Iren Mercato non avranno alcun effetto sulla durata del Contratto né potranno costituire causa di inadempimento di Iren Mercato ad alcuno degli obblighi previsti dal Contratto.

17 - Servizio di assistenza e manutenzione

17.1 I servizi di assistenza e manutenzione sono descritti nella Scheda dei Prodotti e dei Servizi, ove sono altresì indicati i riferimenti, i contatti e le modalità per accedere ai servizi.

17.2 Gli interventi di manutenzione potranno avvenire anche su iniziativa autonoma di Iren Mercato per giustificati motivi; in tal caso l'intervento di manutenzione è a totale carico della stessa Iren Mercato.

18 - Risoluzione del Contratto

18.1 Fatte salve ogni altra ipotesi di risoluzione prevista dalla legge o altrimenti previste dal Contratto, Iren Mercato, salvo il diritto al risarcimento dei danni, potrà risolvere il Contratto, in tutto o in parte, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta al Cliente, restando in ogni caso salvo il diritto alla riscossione dei corrispettivi dovuti dal Cliente in ogni caso in cui quest'ultimo sia inadempiente ad una qualsiasi delle obbligazioni di cui agli artt. 5 (Obblighi del Cliente), 7 (Ritardato pagamento - Mancato pagamento - Sospensione), 10 (fruizione dei Servizi e Apparato), 12 (Manleva), 13 (Responsabilità tra le Parti e verso terzi; limitazioni); 15 (Riservatezza e proprietà intellettuale), 20 (Disclaimer), 22 (Facoltà di subfornitura)

18.2 In caso di risoluzione del Contratto il Cliente dovrà restituire al Fornitore l'Apparato, con le modalità indicate al successivo Articolo 11, punti da 11.5 a 11.10.

19 - Cessione del contratto e cessione del credito.

19.1 Il Cliente non potrà trasferire il contratto, né i diritti né gli obblighi da esso scaturenti, salvo i casi di subentro autorizzato da Iren Mercato.

19.2 Il Fornitore si riserva la facoltà, dandone avviso al Cliente, di cedere/trasferire il Contratto di fornitura ad altra impresa, anche non appartenente al GRUPPO IREN, garantendo comunque al Cliente il mantenimento degli stessi termini e condizioni disciplinati dal Contratto stesso.

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

20 - Disclaimer

Il Cliente dichiara, impegnandosi a trasmettere a sua volta ai diretti utilizzatori del Servizio, gli impegni da esso assunti nei confronti di Iren Mercato, nonché le garanzie a favore dello stesso, di essere a conoscenza:

- del fatto che Iren Mercato non esercita alcun controllo editoriale sul contenuto delle informazioni o comunicazioni trasmesse o ricevute nell'ambito dei Servizi, né assume alcun impegno di controllo delle attività poste in essere dal Cliente;

- che la veicolazione di messaggi, informazioni, transazioni, ecc. attraverso la rete e gli apparati di Iren Mercato, non implicano la loro attribuzione alla medesima, né tanto meno comportano, neppure di fatto, il concretizzarsi di rapporti tra Iren Mercato e il Cliente diversi o ulteriori rispetto a quello qui disciplinato;

- che Iren Mercato non garantisce la verità, completezza, legittimità o sicurezza dei contenuti, beni o servizi, trasmessi, ricevuti o veicolati per mezzo della propria Rete Wireless e apparati.

21 - Controversie - Foro competente - Legge applicabile

21.1 Per le controversie derivante dal Contratto, incluse quelle relative alla sua validità, efficacia, esecuzione ed interpretazione che dovessero insorgere tra il Cliente e Iren Mercato, le Parti dovranno promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione secondo quanto disposto dalla delibera n. 203/18/CONS.

21.2 Per ogni controversia derivante dal Contratto, non definita in sede di conciliazione, le Parti convengono reciprocamente la competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria del Foro di Genova.

21.3 Laddove il Cliente sia un consumatore ai sensi dell'art. 3, del D. Lgs. 206/2005, il Foro competente è quello della residenza o domicilio elettivo di quest'ultimo se ubicata nel territorio dello Stato italiano.

21.4 Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana.

22- Facoltà di subfornitura

22.1 Iren Mercato ha la facoltà di subappaltare a terzi l'esecuzione di prestazioni necessarie alla messa in opera e mantenimento dei Servizi, servendosi di personale qualificato per assicurare il corretto esercizio degli stessi, senza necessità di preventiva autorizzazione da parte del Cliente.

22.2 Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire a Iren Mercato la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. A tal fine, il Cliente si impegna a far accedere negli immobili di sua proprietà il personale autorizzato da Iren Mercato affinché possano essere effettuati i necessari interventi tecnici sulla rete e sugli apparati di proprietà di Iren Mercato.

23 - Comunicazioni

Tutte le comunicazioni relative al Contratto (compresi eventuali reclami) che non siano espressamente disciplinate in altri articoli del presente documento, dovranno essere inoltrate, complete dei riferimenti identificativi del Contratto, a Iren Mercato con le seguenti modalità: - Numero verde: 800 90 96 68

- Posta ordinaria generica: Gestione Clienti - Nuovi prodotti - Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA

- Mail generica: info.casaaonline@irenmercato.it

24. Gestione dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)

Iren Mercato, su richiesta del Cliente, provvederà a ritirare gratuitamente l'eventuale apparato per il collegamento ad una rete di trasmissione dati di proprietà del Cliente (RAEE) sostituito con il Apparato, tramite personale tecnico dalla medesima incaricato, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente ed a garantire il corretto conferimento in impianti autorizzati.

E, comunque, facoltà del Cliente conferire gratuitamente il RAEE presso la rete dei Centri di Raccolta Comunali del territorio ove è sito l'immobile.

25. Registro Elettronico

Il Cliente prende atto che il Fornitore mantiene e aggiorna il Registro Elettronico di funzionamento (log) del Servizio, fruendo delle prestazioni di Linkem.

26. Trattamento dei dati personali

26.1 Iren Mercato, nella sua qualità di Titolare del trattamento (di seguito anche il "Titolare"), s'impegna ad effettuare il trattamento dei dati personali, anche appartenenti a categorie particolari, acquisiti nell'esecuzione o in dipendenza del Contratto nel pieno rispetto delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), del D. Lgs. 196/2003 e di ogni legge e provvedimento in materia di protezione dei dati personali applicabile.

26.2 I dati personali acquisiti dal Titolare saranno trattati conformemente a quanto indicato nell'Informativa resa ai sensi degli artt. 13-14 del GDPR ed, in ogni caso, esclusivamente per il perseguimento delle finalità funzionali alla sottoscrizione ed esecuzione del Contratto.

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

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679 (in seguito, anche, "GDPR") e della normativa italiana di armonizzazione, viene precisato che i Suoi dati personali vengono raccolti da IREN Mercato S.p.A. (in seguito, anche, "Iren Mercato") in qualità di titolare del trattamento.

1. Finalità del trattamento

a. Finalità contrattuali e legali

I dati personali da Lei forniti saranno trattati da Iren Mercato per l'erogazione dei servizi (di seguito, i "Servizi") da Lei specificamente richiesti, in particolare:

1. Somministrazione 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.
2. Erogazione dei Servizi di connettività ed esecuzione di ogni eventuale relativo obbligo contrattuale a ciò associato ed assunto da Iren Mercato nei Suoi confronti (a titolo esemplificativo l'installazione o la consegna di apparati necessari per la fruizione dei Servizi di connettività, invio di informazioni o comunicazioni di servizio, la gestione di reclami e contenziosi, chiamate al servizio clienti, compreso eventuale recupero del credito direttamente o attraverso soggetti terzi quali Società di recupero del credito, cessione del credito a Società autorizzate), nonché per gli ulteriori adempimenti di legge, regolamenti o normative nazionali e comunitarie, adempimenti a disposizioni delle Autorità di vigilanza del settore o ad ordini emanati da Autorità giudiziarie e/o amministrative tra cui, gli obblighi derivanti dalla DELIBERA n. 46/17/CONS AGCOM; nonché quelli connessi alle finalità di accertamento e repressione dei reati, di ordine pubblico e di protezione civile.
3. I dati personali dell'interessato potranno inoltre essere 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.
4. 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 nonché le società controllate e/o collegate, operanti nelle categorie economiche dei servizi energetici, idrici, ambientali, della distribuzione, dei servizi assicurativi, bancari e finanziari, dei servizi e prodotti tecnologici legati all'efficienza energetica, della telefonia e dei servizi informatici per l'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta,

il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale con modalità di contatto automatizzate (posta elettronica, telefonate automatizzate, sms, mms) e tradizionali (posta cartacea, telefono con operatore).

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

I dati raccolti e trattati per assolvere le finalità di cui al paragrafo 1 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), 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).

Con riferimento alla gestione dei Servizi di connettività, al fine di usufruire delle agevolazioni previste dalla DELIBERA n. 46/17/CONS AGCOM, l'Autorità stabilisce le modalità di attuazione delle disposizioni relative alle misure destinate agli utenti disabili di cui agli artt. 57 e 73 bis del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 "Codice delle comunicazioni elettroniche"; a tal fine potranno essere trattati i Suoi dati personali appartenenti a categorie particolari di cui all'art. 9 GDPR (ossia idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, le opinioni politiche, l'adesione a partiti politici, l'adesione a sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, dati biometrici, genetici, nonché lo stato di salute).

Il conferimento dei dati richiesti per la finalità di cui al paragrafo 1 lett. a. (Finalità contrattuali e legali) è necessario. Il loro mancato conferimento potrà comportare l'impossibilità per Iren Mercato di fornirLe i Servizi e ad adempiere agli ulteriori obblighi assunti nei Suoi confronti. Le basi giuridiche del trattamento identificate dal Titolare sono:

- art. 6 par. 1 (b) per la finalità di cui al par. 1 lett. a (1), (3) e (4);
- artt. 6 par. 1 (b) e 9 par. 2 (b) per la finalità di cui al par. 1 lett. a (2).

Il conferimento dei dati richiesti per le finalità di cui al paragrafo 1 lett. b., c., d. (Finalità di marketing, profilazione e marketing di terzi) è facoltativo e il Titolare provvederà al perseguimento delle finalità solo se espressamente autorizzate dall'interessato. Un Suo eventuale rifiuto o il conferimento d'informazioni inesatte e/o incomplete potrebbe impedire di svolgere le attività ivi indicate, ma non inficerà il conferimento delle informazioni da Lei richieste. Il trattamento dei dati personali per tali finalità necessita del Suo consenso specifico per ognuna delle finalità indicate ai sensi dell'articolo 6 par. 1 (a) del GDPR.

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.

3. Modalità del trattamento e termini di conservazione dei dati

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

I dati da Lei forniti in chat per la finalità di cui al paragrafo 1 lett. a. (Finalità contrattuali e legali), saranno conservati esclusivamente per il tempo necessario all'espletamento delle attività connesse all'erogazione dei Servizi da Lei richiesti ed, in ogni caso, solo per il tempo necessario rispetto ai fini per cui sono raccolti, rispettando i principi di minimizzazione e di limitazione della conservazione di cui agli articoli 5(1)(c) e 5(1)(e) del GDPR. Il Titolare potrebbe conservare alcuni dati anche dopo la cessazione del rapporto contrattuale, per il tempo necessario ad adempimenti contrattuali e di legge.

I dati forniti dal cliente trattati per le finalità di cui al paragrafo 1 lett. b., c., d. (Finalità di marketing, profilazione e marketing di terzi), 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.

4. Ambito di comunicazione e di diffusione dei dati personali

I Suoi dati saranno trattati dai dipendenti e collaboratori di Iren Mercato o delle Società del Gruppo Iren in qualità di Incaricati¹ e Responsabili del trattamento.

I Suoi dati potranno essere trattati da società di fiducia che svolgono per conto di Iren Mercato o delle Società del Gruppo Iren compiti di natura tecnica ed organizzativa, stabilite anche in paesi extra UE. Queste società sono dirette collaboratrici di Iren o delle Società del Gruppo Iren e sono nominate Responsabili esterne del trattamento. Il loro elenco è costantemente aggiornato ed è disponibile su richiesta inviando una comunicazione all'indirizzo sotto indicato ovvero un e-mail a privacy.irenmercato@gruppoiren.it

Iren Mercato, 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.

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 sotto indicato oppure un'e-mail a privacy.irenmercato@gruppoiren.it

6. Titolare e Responsabile della protezione dei dati

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

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

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

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

DIRITTI DELL'INTERESSATO

Articoli da 15 a 22 Regolamento Europeo 2016/679

Ai sensi degli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679, l'interessato ha diritto di ottenere dal titolare 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.

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.