

NOTA INFORMATIVA AL CLIENTE FINALE

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica.

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 elettrico o una PMI (PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro), 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 per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico 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.autorita.energia.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: IBERDROLA CLIENTI ITALIA

- ▶ Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: Via dei Gracchi 151, 00198 Roma
- ▶ Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata: _____
- ▶ Data e ora del contatto:
- ▶ Firma del personale commerciale che l'ha contattata:

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

- ▶ Data di presunta attivazione: come indicato all'art. 4 delle Condizioni Generali di Contratto
- ▶ Periodo di validità della proposta: indicato nelle Condizioni Economiche Contrattuali
- ▶ Eventuali oneri a carico del cliente: in coerenza con le previsioni AEEGSI

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 dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale);
- ▶ 14 giorni dal ricevimento della copia scritta del contratto se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono)
- ▶ 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

TUTELA DEI DATI PERSONALI - INFORMATIVA E CONSENSO

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/03 ("Codice della Privacy") i dati personali forniti dal CLIENTE nonché quelli che Iberdrola SpA ("Iberdrola") raccoglierà nel corso del rapporto contrattuale intercorrente tra le parti ("Contratto") verranno trattati in conformità con le disposizioni del Codice della Privacy e per le finalità di seguito riportate:

- ▶ A) Finalità connesse e strumentali all'esecuzione del contratto: i dati forniti dal CLIENTE saranno utilizzati per la corretta conclusione, gestione ed esecuzione del Contratto. A titolo esemplificativo tali finalità possono riguardare:
 - ▶ A) Attivazione/disattivazione dei siti di fornitura; 2) gestione letture/misure dei consumi; 3) elaborazione, stampa, imbustamento, spedizione delle fatture; 4) gestione di eventuali richieste di informazioni, reclami, contenziosi; 5) tutela ed eventuale recupero credito. Il conferimento dei dati personali per tali finalità è necessario per le finalità indicate ed un eventuale mancato conferimento può pregiudicare la esecuzione del Contratto e fornitura dei prodotti/servizi richiesti.
 - ▶ B) Finalità di analisi su base anonima : I dati raccolti da Iberdrola nel corso del rapporto intercorrente, quali a titolo esemplificativo i consumi effettuati potranno essere oggetto di analisi in modalità anonima ed aggregata al fine di migliorare le prestazioni e le offerte di servizi e prodotti nonché di razionalizzare il consumo elettrico. Dette analisi e le relative offerte non verranno realizzate su base individuale ma su base aggregata ed anonima;
 - ▶ C) finalità di marketing di Iberdrola: Previo specifico consenso del CLIENTE, i dati forniti o altrimenti acquisiti nel corso del rapporto intercorrente potranno essere utilizzati per attività promozionali, commerciali e di marketing in relazione all'invio di prodotti e servizi offerti da Iberdrola, realizzate sia con modalità automatizzate (es. email, sms etc.) che con modalità non automatizzate/tradizionali (es. posta ordinaria, chiamata con operatore etc.). Iberdrola potrà inoltre utilizzare le coordinate di posta elettronica fornite dal CLIENTE nel corso del rapporto per inviare informazioni promozionali relativi a prodotti e servizi analoghi a quelli oggetto del contratto intercorrente ai sensi dell'art. 130, comma 4 del Codice Privacy. Il CLIENTE potrà in qualsiasi momento opporsi a detto trattamento contattando Iberdrola ai recapiti sotto indicati.

Iberdrola, al fine di migliorare le proprie prestazioni potrà inoltrare al cliente questionari relativi ad indagini di mercato o di gradimento dei servizi e delle prestazioni rese, della qualità dei prodotti o dei servizi, studi e ricerche di mercato anche tramite società specializzate, mediante interviste o altri mezzi di rilevazione. Le Società a cui eventualmente Iberdrola affiderà dette attività agiranno in qualità di Responsabili del trattamento.

- ▶ A) Finalità di marketing di soggetti terzi o Comarketing tramite partner commerciali di Iberdrola: Previo specifico consenso del CLIENTE, i dati forniti o altrimenti acquisiti nel corso del rapporto intercorrente potranno essere utilizzati per attività promozionali, commerciali e di marketing in relazione all'invio di prodotti e servizi offerti da Iberdrola e dai suoi partner commerciali oppure per finalità promozionali di terzi soggetti, ivi incluse le società del Gruppo cui Iberdrola appartiene. Tali attività saranno realizzate sia con modalità automatizzate (es. email, sms etc.) che con modalità automatizzate/tradizionali (es. posta ordinaria, chiamata con operatore etc.).



I Suoi dati non saranno in alcun modo diffusi al pubblico.

La base giuridica del trattamento dei dati personali del CLIENTE per le finalità di cui alla precedente lettera (A) è rappresentata dagli obblighi legali e contrattuali imposti a Iberdrola, pertanto il conferimento da parte del CLIENTE di detti dati è obbligatorio rispetto agli obblighi legali e necessario in relazione alla sottoscrizione, conclusione e gestione del contratto e l'eventuale rifiuto a comunicarli comporterà l'impossibilità di instaurare e gestire correttamente il rapporto contrattuale.

In relazione, invece, alle finalità sub (B), la base giuridica del trattamento dei dati risponde al "legittimo interesse di IBERDROLA in ragione dell'anonimizzazione che la stessa effettua sui dati del CLIENTE, pertanto neanche in questo caso sarà richiesto uno specifico consenso del CLIENTE, anche in considerazione della circostanza che i dati saranno gestiti in modo anonimo ed aggregato.

In relazione, infine, alle finalità sub (C) e (D), la base giuridica dei relativi trattamenti è rappresentata dal consenso del CLIENTE: tale consenso è libero e facoltativo ed un eventuale rifiuto non pregiudica la fornitura dei prodotti/servizi richiesti, ma non consentirà al cliente di ricevere informazioni sui prodotti e servizi di IBERDROLA. Il CLIENTE potrà in ogni caso opporsi in qualsiasi momento a tali ultimi trattamenti, facendone semplice richiesta ad IBERDROLA, senza alcuna formalità.

I dati personali del CLIENTE, che potranno essere raccolti e trattati per le finalità sopra indicate, sono (i) quelli forniti volontariamente dal CLIENTE per la conclusione del CONTRATTO e/o nel corso dei contatti con i dipendenti, gli agenti, i rappresentanti, i commerciali, gli operatori telefonici di IBERDROLA preposti alle attività relative alla conclusione del CONTRATTO o, in ogni caso, nel corso della fase di sottoscrizione del CONTRATTO tramite qualsiasi altra modalità e (ii) quelli comunque raccolti e trattati da IBERDROLA nel corso del rapporto contrattuale, come sopra indicati, anche tramite interazione del CLIENTE con il sito web di IBERDROLA.

Il trattamento avviene prevalentemente con l'ausilio di strumenti informatici/telematici o, se necessario, con procedure manuali ed in ogni caso con l'adozione delle precauzioni e cautele atte ad evitare l'uso improprio o l'indebita diffusione dei dati stessi. I dati saranno trattati dai dipendenti di IBERDROLA designati "Incaricati del trattamento" che hanno ricevuto adeguate istruzioni operative. Alcuni trattamenti dei dati potranno essere altresì effettuati sia da personale di società controllate/controllanti/collegate al Gruppo Iberdrola sia da soggetti terzi ai quali IBERDROLA affida talune attività per le finalità elencate alle precedenti lettere (A) e (B), nel caso il CLIENTE abbia espresso il relativo consenso, per le ulteriori finalità di cui alle lettere (C) e (D). In tal caso gli stessi soggetti opereranno in qualità di "Responsabili o Incaricati del trattamento" o, con riferimento alla comunicazione di dati personali alle società controllate/controllanti/collegate al Gruppo Iberdrola, in qualità anch'esse di Titolari del trattamento, in relazione alle finalità amministrativo-contabili connesse allo svolgimento di attività organizzative interne al gruppo, amministrative, finanziarie e contabili.

I dati saranno prevalentemente trattati in Italia e comunque in stati facenti parte dell'Unione Europea.

Il Titolare del trattamento è IBERDROLA CLIENTI ITALIA S.r.l.. con sede in Via dei Gracchi 151, Roma. Il Responsabile del trattamento è il Direttore Mercato Residenziale, pro tempore, di IBERDROLA Clienti Italia S.r.l.. Potrà ottenere un elenco completo degli altri responsabili del trattamento nominati, contattando direttamente IBERDROLA senza alcuna formalità.

Ai sensi dell'art. 7 del Codice della Privacy, il CLIENTE ha il diritto di ottenere in qualunque momento la conferma dell'esistenza o meno dei Suoi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione. Ai sensi del medesimo articolo, il CLIENTE ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. Inoltre, il CLIENTE potrà opporsi in qualsiasi momento all'utilizzo dei Suoi dati per le finalità descritte al punto 1 lettere (C) e (D). Si precisa che l'opposizione al trattamento relativo alle finalità di marketing attraverso modalità automatizzate si estende altresì a quelle tradizionali, salva comunque la Sua facoltà di esercitare tale diritto solo in parte. Infine, il CLIENTE potrà esercitare, ove applicabili, il diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione del trattamento, diritto alla portabilità dei dati, nonché il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali in relazione ai trattamenti di cui alla presente informativa. Il CLIENTE può esercitare i Suoi diritti utilizzando i seguenti contatti: privacy@iberdrola.it.