

CONDIZIONI GENERALI E PARTICOLARI DI FORNITURA

Art. 1 OGGETTO

Il presente Contratto, costituito dalla Proposta di Contratto, dalle presenti Condizioni Generali, dalle Condizioni Particolari di fornitura di energia elettrica e dagli Allegati, disciplina la fornitura di energia elettrica da parte di R-distribuzione S.R.L. (di seguito il "Fornitore") al Cliente, presso i punti di prelievo (di seguito "Punto di Prelievo") e di consegna (di seguito "Punto di Consegna") indicati nella Proposta di Contratto.

Art. 2 PERFEZIONAMENTO E DURATA DEL CONTRATTO

2.1 Il contratto ha durata annuale a partire dalla data in cui il cliente ha la effettiva disponibilità della fornitura e si intende tacitamente rinnovato di anno in anno. Il presente Contratto si intende perfezionato con la comunicazione da parte del Fornitore dell'accettazione della Proposta di Contratto; l'accettazione potrà indicare una data di avvio della fornitura diversa rispetto a quella riportata nella Proposta di Contratto.

2.2 Il Contratto si intenderà in ogni caso perfezionato con l'avvio della fornitura.

2.3 L'esecuzione del Contratto, qualora trattasi di switching da precedente fornitore, è subordinata al rilascio da parte del Cliente di una copia dell'ultima bolletta ricevuta dal fornitore uscente, attestante la regolarità dei pagamenti.

2.4 Il Fornitore si riserva in ogni caso la facoltà di dare parzialmente seguito, mediante comunicazione scritta al Cliente, alla Proposta di Contratto (attivando soltanto la fornitura di energia elettrica) qualora sussistano motivi tecnici e/o amministrativi che ne impediscano la completa attivazione. L'esecuzione del Contratto è condizionata al fatto che il Cliente non risulti sospeso per morosità o oggetto di una richiesta di indennizzo al momento della richiesta di switching;

2.5 Resta inteso che il Fornitore non potrà in nessun caso essere chiamato a rispondere del ritardato avvio della fornitura dovuto a circostanze ad esso non imputabili.

Art. 3 DIRITTO DI RIPENSAMENTO

3.1 Il Cliente avrà diritto di recedere dal presente Contratto, fatta salva una diversa ed espressa richiesta ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo) e dell'Allegato A alla deliberazione 8 luglio 2010 – ARG/com 104/10, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, qualora il Contratto sia stato concluso in un luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore, entro 14 giorni decorrenti dalla sottoscrizione della Proposta di Contratto da parte del Cliente. La comunicazione di recesso dovrà essere inviata a mezzo di raccomandata a/r all'indirizzo R-DISTRIBUZIONE S.R.L. - Via Pianodardine 23 – 83100, Avellino (AV); la comunicazione può altresì essere inviata, entro il termine di cui al presente Articolo, all'indirizzo mail info@r-distribuzione.com, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata a/r entro le quarantotto ore successive.

3.2 Resta inteso che, in caso di mancato rispetto da parte del Fornitore degli obblighi di informazione di cui al Codice del Consumo, il Cliente può recedere nei termini ivi previsti.

Art. 4 USO DELL'ENERGIA ELETTRICA

4.1 Il Cliente non può cedere l'energia elettrica a terzi, utilizzarla per usi e in luoghi diversi da quelli indicati nella Proposta di Contratto, ovvero in ambienti non conformi alle norme vigenti o in assenza delle autorizzazioni richieste per specifiche tipologie di impianti o di utilizzazioni.

4.2 Il Cliente si impegna a comunicare immediatamente e per iscritto al Fornitore qualsiasi variazione intervenuta nei dati riportati nella Proposta di Contratto. In difetto di quanto sopra, il Cliente rimane obbligato verso il Fornitore per il pagamento dei corrispettivi (inclusi imposte e accessori) relativi al consumo dell'energia elettrica.

4.3 Il Cliente si impegna ad utilizzare l'energia elettrica secondo le regole di prudenza e sicurezza e, comunque, nel rispetto della normativa vigente. Resta inteso che il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti e, segnatamente, per incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi in conseguenza dell'uso dell'energia elettrica in modo improprio o senza l'osservanza delle norme di prudenza e sicurezza.

4.4 Il Fornitore in caso di accertate irregolarità rispetto a quanto

previsto ai punti che precedono ha facoltà di sospendere la relativa fornitura secondo quanto previsto dal successivo articolo 6.

Art. 5 MODIFICHE DEL CONTRATTO

5.1 Il Fornitore si riserva la facoltà di modificare unilateralmente il presente Contratto. Nell'ipotesi in cui per giustificato motivo si enda necessario il ricorso da parte del Fornitore a tale facoltà, quest'ultimo ne darà comunicazione in forma scritta al Cliente, n un preavviso non inferiore ai 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente il suddetto termine al primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del cliente stesso. Detta comunicazione deve contenere (i) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta; (ii) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta; (iii) la decorrenza della variazione proposta nonché (iv) i termini e modalità per la comunicazione, da parte del Cliente, del l'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri.

5.2 In caso di violazione di quanto previsto al precedente punto 5.1, il Fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico nei termini e modalità previsti dall'Autorità per l'energia elettrica (di seguito "Autorità"); ad oggi l'indennizzo previsto è pari a 30 €.

Art. 6 SOSPENSIONE DELLA FORNITURA E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

6.1 In caso di qualsivoglia violazione del presente Contratto da parte del Cliente è facoltà del Fornitore sospendere la fornitura di energia elettrica, ovvero risolvere il presente Contratto a sensi dell'art. 1454 del Codice Civile. La sospensione o la risoluzione avranno effetto a partire dallo scadere del termine, comunque non inferiore a 20 giorni, che il Fornitore assegnerà al Cliente mediante apposita comunicazione scritta, a mezzo raccomandata, ove entro detto termine il Cliente non abbia posto rimedio alla violazione contestata.

6.2 Ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile è facoltà del Fornitore risolvere il presente Contratto, mediante semplice dichiarazione, inviata dal Fornitore a mezzo raccomandata al Cliente, nei seguenti casi: - mancato versamento del deposito cauzionale di cui all'art. 11 delle Condizioni Generali di fornitura; - prelievo fraudolento dell'energia elettrica a danno del Fornitore e/o del/i Distributore/i locale/i; - manomissione e rottura dei sigilli del gruppo di misura; - utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto; - situazioni di imminente pericolo o gravi deficienze tecniche; - comunicazione di dati e informazioni incomplete e/o non veritiere da parte del Cliente; - mancato pagamento di almeno una fattura.

6.3 Le spese postali relative al sollecito di pagamento e costituzione in mora, le spese di disattivazione e di riattivazione della fornitura sono a carico del cliente.

6.4 In tutti i casi elencati nel presente articolo, Il Fornitore non è tenuta al risarcimento di alcun danno al cliente e si riserva il diritto di farsi riconoscere gli eventuali danni subiti.

6.5 Fatto salvo quanto previsto dalla legge fallimentare, è altresì in facoltà del Fornitore sospendere l'esecuzione della fornitura in tutti i casi di inizio di una procedura concorsuale a carico del Cliente.

Art. 7 ESCLUSIONE DI RESPONSABILITA' E FORZA MAGGIORE

7.1 Il Fornitore non è responsabile per gli eventuali danni causati dall'energia elettrica né per eventuali inadempienze, anche parziali, imputabili al Distributore locale od al soggetto che svolge l'attività di dispacciamento dell'energia elettrica (di seguito il "Trasportatore").

7.2 Il Fornitore non è ritenuto responsabile per ritardi, malfunzionamenti o interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica e per gli eventuali danni causati al Cliente per inadempimenti del Cliente medesimo, fatto di terzi, provvedimenti o atti delle autorità competenti e forza maggiore. Per forza maggiore deve intendersi qualunque evento o circostanza che sia al di fuori del controllo del Fornitore, che sia causa del suo inadempimento e che non avrebbe potuto essere evitato con la dovuta diligenza.

7.3 In particolare il Fornitore non sarà responsabile per le sospensioni e/o interruzioni della fornitura di energia elettrica causati da guasti e sovraccarichi e non sarà, altresì, responsabile per inadempimenti o manomissioni, volontarie o involontarie, di terzi che pregiudichino la fornitura. Nessun risarcimento potrà



essere richiesto al Fornitore per danni diretti e/o indiretti, causati dall'utilizzo o mancato utilizzo dell'energia elettrica, verificatisi a valle dell'impianto di erogazione in presenza di eventi non controllabili da parte del Fornitore e/o per fatti comunque riconducibili alla rete di distribuzione.

7.4 Le interruzioni temporanee, totali o parziali della fornitura di energia elettrica non sono imputabili al Fornitore (a titolo esemplificativo e non esaustivo problematiche di distribuzione e/o dispacciamento sulla rete locale/nazionale) e non comportano alcun obbligo di indennizzo o risarcimento né possono costituire motivo di risoluzione del presente Contratto essendo il Fornitore espressamente manlevato da ogni onere e/o responsabilità a riguardo.

7.5 Il Cliente dovrà comunque comunicare immediatamente al Fornitore ogni contestazione, pretesa, azione o procedimento avviato da terzi relativamente alla fornitura, dei quali venisse a conoscenza. Il Cliente rimarrà comunque responsabile di ogni danno, diretto o indiretto, che il Fornitore dovesse subire a causa della mancata o non tempestiva comunicazione.

ART. 8 PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE

8.1 Il Fornitore osserverà la periodicità di fatturazione scelta dal cliente nella Proposta di contratto. La fatturazione degli importi dovuti avverrà bimestralmente per i clienti domestici, mensilmente per i clienti non domestici.

8.2 In caso di violazione di quanto previsto al precedente punto 8.1, il Fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico nei termini e modalità previsti dall'Autorità; ad oggi l'indennizzo previsto è pari a € 20. Il Cliente riconosce ed accetta che, qualora i corrispettivi dovuti al Fornitore e indicati in fattura siano di importo ridotto e comunque inferiori a € 30,00, il Fornitore avrà la facoltà di non richiedere il pagamento di tale importo e di richiederne il saldo nella fatturazione successiva, senza applicazione di interessi.

Art. 9 PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

9.1 Il Cliente dovrà provvedere al pagamento dell'intero importo indicato in fattura nel termine ivi previsto, che comunque non potrà essere inferiore a 20 giorni dalla data di emissione della fattura medesima. Qualsiasi piano di rateizzazione dovrà essere appositamente concordato con il Fornitore. Resta inteso che la formulazione per iscritto (ai sensi della delibera AEEG 164/08 recante il "Testo integrato della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica"), da parte del Cliente, di un reclamo relativo alla fatturazione, determinerà la sospensione del pagamento degli importi indicati nella fattura cui il reclamo si riferisce fino alla data della comunicazione, da parte del Fornitore, del riscontro relativo al reclamo medesimo (che, laddove si dia luogo a rettifica della fatturazione, conterrà il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica di fatturazione). Eventuali errori negli importi fatturati verranno corretti e quindi compensati nella prima fattura seguente l'individuazione di tali errori e preventivamente comunicati in forma scritta. Resta inteso che il Cliente non potrà contestare le fatture emesse dal Fornitore trascorsi 24 mesi dalla data di emissione delle medesime.

9.2 Decorso il termine di scadenza per il pagamento indicato in fattura, il Cliente, oltre al corrispettivo dovuto, dovrà corrispondere al Fornitore gli interessi di mora calcolati su base annua, al tasso ufficiale di riferimento, aumentato di 3,5 punti percentuali, oltre alle eventuali spese sostenute per il recupero, fermo restando che il Fornitore potrà richiedere il risarcimento di eventuali danni ulteriori. Resta inteso che al Cliente che abbia regolarmente effettuato i pagamenti delle fatture relative all'ultimo biennio verranno applicati dal Fornitore, per i soli primi dieci giorni di ritardo, unicamente gli interessi legali. Per i Clienti con Partita Iva, gli interessi moratori sul ritardato pagamento delle fatture di energia elettrica sono calcolati al tasso BCE tempo per tempo vigente aumentato di 7 punti percentuali, così come previsto dal D.Lgs. n. 231/2002.

9.3 In caso di mancato pagamento (anche parziale) degli importi indicati in fattura, rispetto al termine indicato nella fattura medesima, il Fornitore con riferimento a un punto di prelievo/consegna disalimentabile, si riserva la facoltà di richiedere all'impresa distributrice la sospensione della fornitura previo invio al Cliente di una lettera raccomandata, con l'indicazione di un termine, comunque non inferiore a 20 giorni solari, per provvedere. La

richiesta di sospensione della fornitura sarà inoltrata all'impresa distributrice, senza ulteriore comunicazione al Cliente, dopo 3 giorni lavorativi dallo scadere di detto termine, qualora il Cliente non abbia provveduto ad effettuare il pagamento di quanto dovuto comunicandolo al Fornitore mediante fax o e-mail da inoltrarsi ai recapiti indicati nell'avviso di insoluto. Al Cliente verranno addebitate le spese di sospensione e di eventuale riattivazione della fornitura, nel limite dell'ammontare previsto da chi effettua la prestazione, nonché quelle postali relative alle comunicazioni effettuate. In caso di violazione di quanto previsto dal presente articolo e successivamente all'entrata in vigore della delibera 67/2013 e s.m.i., il Fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico nei termini e modalità previsti dall'Autorità; ad oggi l'indennizzo previsto è il seguente: € 30,00 in caso di sospensione nonostante il mancato invio di comunicazione di messa in mora a mezzo raccomandata scritta; € 20,00 in caso di sospensione con mancato rispetto della tempistica. Resta inteso che il Fornitore non sospenderà la fornitura al Cliente: a) nel caso di mancato accredito dell'importo corrispondente alla fattura emessa nonostante il suo regolare pagamento da parte del Cliente che ne abbia dato comunicazione al Fornitore nei termini e con le modalità indicate nell'avviso di insoluto; b) nel caso di mancato pagamento di importi non superiori all'ammontare del deposito cauzionale, qualora versato dal Cliente; b) nei giorni di sabato e domenica, oltre i giorni indicati come festivi dal calendario comune, tranne in caso di prelievo fraudolento.

9.4 Il Fornitore, prima di procedere alla sospensione della fornitura di energia elettrica, potrà effettuare una riduzione pari al 15% della potenza disponibile, qualora il Cliente sia alimentato in bassa tensione e le caratteristiche tecniche del misuratore lo consentano. Una volta decorsi inutilmente 15 giorni dall'avvenuta riduzione senza che il Cliente abbia provveduto al pagamento di quanto dovuto, la fornitura verrà sospesa.

9.5 Il pagamento delle fatture può essere effettuato dal Cliente presso gli Uffici Postali ovvero tramite domiciliazione bancaria o postale, ovvero tramite le altre modalità messe a disposizione dal Fornitore e comunicate al Cliente. In caso di insolvenza della domiciliazione bancaria o postale, le spese dovute all'insoluto saranno a carico del cliente.

Art. 10 PRESTAZIONI ACCESSORIE

I costi di eventuali prestazioni accessorie di competenza del Distributore locale, richieste dal Cliente (quali installo contatore, spostamento contatore), saranno a quest'ultimo addebitate dal Fornitore nella misura stabilita da chi effettua la prestazione.

Art. 11 GARANZIA

11.1 Il Fornitore ha facoltà di richiedere, a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni nascenti dal contratto, mediante addebito in fattura senza necessità di preventiva comunicazione, un deposito cauzionale, in misura pari a quanto previsto dall'AEEG nella delibera 200/99 e successive modifiche e/o integrazioni per l'energia elettrica.

11.2 Il deposito cauzionale verrà restituito con la cessazione del contratto, maggiorato degli interessi legali maturati, qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolute.

11.3 In caso di escussione, totale o parziale, da parte del Fornitore della garanzia prestata, il cliente dovrà provvedere a reintegrarla immediatamente.

Art. 12 CESSIONE DEL CONTRATTO

Il Fornitore può cedere il contratto ad altra società, controllata o controllante. La cessione non può comportare un aggravio di costi per il cliente o condizioni meno favorevoli.

Art. 13 RECESSO

13.1 Per il cliente che voglia cambiare venditore, la facoltà di recesso deve essere esercitata dal venditore entrante a mezzo posta elettronica certificata entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese antecedente alla data di cambio venditore.

13.2 Qualora il cliente non abbia comunicato il recesso nelle forme e nei termini di preavviso contenuti nel precedente articolo, gli sarà addebitato in fattura un importo per il mancato guadagno, pari all'importo fatturato per il consumo del mese precedente all'interruzione dei prelievi, per i mesi di mancato preavviso.

13.3 Nel caso in cui il diritto di recesso sia manifestato senza il fine

di cambiare esercente, il termine di preavviso è di un mese e può essere esercitato in qualsiasi momento presentando richiesta scritta direttamente al proprio fornitore.

13.4 La facoltà di recesso può essere esercitata dal Fornitore in qualsiasi momento tramite preavviso di almeno sei mesi al cliente a mezzo raccomandata A.R.

Art. 14 RINVIO NORMATIVO

Per quanto non espressamente previsto nel presente Contratto, le Parti fanno espresso rinvio alle disposizioni contenute nelle leggi, nelle deliberazioni dell'Autorità e alle norme del Codice Civile, ove applicabili.

Art. 15 FORO COMPETENTE

15.1 Fatto salvo il c.d. foro del consumatore così come individuato dal D.lgs 6 settembre 2005 n. 206, qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione, validità e/o efficacia del contratto sarà devoluta alla competenza del foro ove ha sede legale il Fornitore.

Art. 16 INFORMAZIONI E RECLAMI

Eventuali richieste di informazioni o reclami potranno essere effettuate per iscritto o recandosi direttamente presso gli uffici del Fornitore all'indirizzo R-DISTRIBUZIONE S.R.L. - Via Pianodardine 23 - 83100, Avellino (AV). Al fine di agevolare il cliente, il Fornitore rende disponibile, attraverso il proprio sito internet, un modulo prestampato recante modalità e procedure da eseguire per l'inoltro dei reclami e un facsimile di scheda per l'inoltro degli stessi in forma scritta.

Art. 17 DECADENZA DEI BENEFICI

In caso di inadempimento reiterato nel pagamento delle fatture emesse per la somministrazione di energia elettrica, intendendosi per reiterato il mancato o ritardato pagamento di due fatture anche non successive, il Cliente potrà perdere i benefici di cui all'allegato "Condizioni economiche".

Art. 18 CLAUSOLA DI RISERVATEZZA

Le parti s'impegnano a non utilizzare o rivelare le informazioni confidenziali cui avranno accesso nell'esecuzione del Contratto a nessuna persona fisica, giuridica o altra entità, ad eccezione delle rivelazioni effettuate in adempimento di norme di legge, necessarie per l'esecuzione del Contratto o previo consenso scritto. Le parti s'impegnano, altresì, a far sì che i propri amministratori, dipendenti o consulenti rispettino tale obbligo di confidenzialità e a fornire preventiva comunicazione scritta di qualsiasi obbligo di legge a rivelare tali informazioni confidenziali.

Art. 19 DISCIPLINA FISCALE AGEVOLATA

19.1 Per il riconoscimento e l'applicazione di eventuali riduzioni di oneri fiscali, il cliente dovrà presentare al Fornitore la documentazione comprovante il diritto al beneficio.

19.2 Il cliente, ai fini dell'applicazione della normativa fiscale, assume, in via esclusiva, ogni responsabilità relativamente alla dichiarazioni e/o omissioni dallo stesso effettuate.

Art. 20 MOROSITA' PREGRESSE

Qualora il cliente finale avesse cumulato in precedenti rapporti contrattuali con la Società delle morosità pregresse, la Società si riserva la facoltà di riportare tale debito nella fatturazione della fornitura oggetto della presente proposta di contratto.

CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

Art. 1 RICONSEGNA DELL'ENERGIA ELETTRICA

1.1 Gli aspetti tecnici concernenti la riconsegna dell'energia elettrica quali, a titolo esemplificativo, tensione e frequenza, continuità del servizio, gestione del collegamento del Punto di Prelievo alla rete elettrica, sono disciplinati, salvo diversi accordi tra le Parti, dalla normativa vigente in materia nonché dai provvedimenti emanati dalla competente Autorità. In particolare si precisa che sono a carico del Cliente i costi derivati dagli eventuali adeguamenti tecnici che si rendessero necessari per l'esecuzione del presente Contratto e nel corso della fornitura. Il Cliente è reso edotto del fatto che il Fornitore, quale "Cliente Grossista" ovvero soggetto che acquista e vende energia elettrica senza esercitare attività di trasmissione e distribuzione ai sensi del D.Lgs. n. 79/99 e s.m.i., non risponde dei danni causati dall'energia elettrica fornita quale conseguenza di eventi verificatisi a valle dell'impianto di

erogazione quale conseguenza di eventi non controllabili da parte del Fornitore e/o, in ogni caso, per fatti riconducibili alla rete di trasmissione e di distribuzione dell'energia elettrica. Il Fornitore assisterà il Cliente nei rapporti con il Distributore locale qualora il livello di qualità tecnica dell'energia elettrica riconsegnata non sia ritenuto idoneo.

1.2 Resta inteso che il Fornitore non potrà in nessun caso essere chiamato a rispondere del ritardato avvio della fornitura dovuto a circostanze ad esso non imputabili.

1.3 Il Fornitore, in qualità di controparte commerciale ma non di utente del trasporto e del dispacciamento per il punto di prelievo in oggetto, qualora risolva il contratto con quest'ultimo, assicura che il contratto di fornitura continuerà ad essere eseguito in coerenza con i termini previsti dall'articolo 5 della deliberazione ARG/elt 42/08 che saranno successivamente comunicati; e che, la fornitura al Cliente finale verrà comunque garantita, qualora il cliente non abbia trovato un'altra controparte commerciale, da parte dell'esercente la maggior tutela o dell'esercente la salvaguardia.

Art. 2 CORRISPETTIVI DELLA FORNITURA

2.1 Per la somministrazione, il trasporto e il dispacciamento dell'energia elettrica oggetto del Contratto, il Cliente si impegna a corrispondere al Fornitore un prezzo (il "Prezzo") calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato "Condizioni Economiche".

2.2 Il Prezzo tiene conto dell'impegno, che il Cliente sin da ora manifesta, a rilasciare al Fornitore, su richiesta dello stesso, la dichiarazione di interesse e/o il mandato esclusivo irrevocabile per la partecipazione all'assegnazione di capacità di interconnessione con l'estero e/o di energia elettrica di produzione nazionale, su base annua e/o per periodi temporali inferiori.

2.3 Il Prezzo è fissato al netto dell'IVA, di qualsiasi altra eventuale imposta, tassa o tributo applicabile al Contratto o alla somministrazione di energia elettrica e degli oneri conseguenti all'applicazione della normativa europea in materia di emissione di CO2 in atmosfera. Tali oneri rimarranno ad esclusivo carico del Cliente anche nel caso versati dal Fornitore nella propria qualità di sostituto d'imposta.

Art. 3 MANDATO DELLA CONNESSIONE

Le richieste di esecuzione di prestazioni relative a servizi inerenti la connessione dei Siti alla rete elettrica di cui alla delibera 333/07 dell'AEEG e successive modifiche ed integrazioni, in conformità a quanto previsto dalla delibera medesima, dovranno essere inoltrate al distributore competente tramite il Fornitore, che opererà in qualità di mandatario. Tali richieste configurano un mandato per lo svolgimento di quanto necessario all'attivazione dei punti di prelievo e alla gestione della connessione degli stessi, per la quale fermo restando la somministrazione dei mezzi necessari per l'esecuzione del mandato e per l'adempimento delle obbligazioni che a tal fine il Fornitore contrarrà in proprio nome ai sensi e per gli effetti di quanto previsto all'art. 1719 c.c., ed in particolare fermo restando il pagamento degli importi di competenza del distributore previsti per le singole prestazioni dall'Allegato B della delibera 348/07 dell'AEEG e successive modifiche ed integrazioni, il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al distributore competente tramite il Fornitore, un corrispettivo di importo pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 7bis dell'allegato A della Delibera 156/07 dell'AEEG, come aggiornato dalla normativa di volta in volta vigente, a titolo esemplificativo ma non esaustivo rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, voltura e subentro, variazione di potenza di un Sito già attivo.

Art. 4 MISURA DEI CONSUMI

4.1 La misura dell'energia elettrica fornita presso il Punto di Prelievo sarà effettuata dal Distributore locale con la periodicità prevista dalle disposizioni di legge vigenti in materia. Resta inteso che il Fornitore non potrà in alcun caso essere chiamato a rispondere della mancata esecuzione, da parte del Distributore locale delle rilevazioni e delle misure dei consumi.

4.2 Qualora i dati non siano resi disponibili dal Distributore locale in tempo utile per la fatturazione, il Fornitore avrà la facoltà di effettuare direttamente la misura dell'energia elettrica fornita al Cliente o di procedere con fatturazione in acconto sulla base dei prelievi stimati.

LETTERA CONSENSO CLIENTI PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Titolare tratta i dati personali identificativi (ad esempio nome, cognome, ragione sociale, indirizzo, numero di telefono o cellulare, e-mail, riferimenti bancari ecc..) da lei liberamente comunicati ed acquisiti per fruire dei servizi richiesti. I Suoi dati personali saranno trattati senza il suo consenso espresso (art. 24 lett. a), b), c) Codice Privacy e art. 6 lett. b), e) GDPR), in modo lecito e secondo correttezza, per le seguenti finalità di servizio: A) adempiere agli obblighi precontrattuali, contrattuali e fiscali derivanti da rapporti con Lei in essere; adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità (come ad esempio in materia di anticiclaggio); esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio; B) solo previo suo specifico e distinto consenso (artt. 23 e 130 Codice Privacy e art. 7 GDPR), per le seguenti finalità di Marketing:

- Inviarle via e-mail, posta e/o sms e/o contatti telefonici, newsletter, comunicazioni commerciali e/o materiale pubblicitario su prodotti o servizi offerti dal Titolare e rilevazione del grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi

-Iniziativa commerciali in co-marketing con terzi

-Profilazione individuale o aggregata, volta all'analisi delle preferenze, ed alla definizione del Profilo commerciale del Cliente o di Cluster al fine di proporre servizi e prodotti personalizzati

Acconsento

SI	NO
----	----

SI	NO
----	----

SI	NO
----	----

Il trattamento dei Suoi dati personali avverrà nel pieno rispetto della sicurezza e riservatezza necessari e segue le modalità indicate all'art. 4 Codice Privacy e all'art. 4 n. 2) GDPR per la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento, la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto, l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione, la distruzione. Il Titolare comunica che "la chiamata di conferma" di cui alla Delibera AREG 153/2012/R7com, durante la quale il Cliente potrà confermare o meno la propria volontà di stipulare il contratto, potrà essere registrata. I Suoi dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo sia elettronico e/o automatizzato. Il Titolare tratterà i dati personali per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui sopra e comunque per non oltre 10 anni dalla cessazione del rapporto per le Finalità di Servizio e per non oltre 2 anni dalla raccolta dei dati per le Finalità di Marketing. Senza la necessità di un espresso consenso (ex art. 24 lett. a), b), d) Codice Privacy e art. 6 lett. b) e c) GDPR), il Titolare potrà comunicare i Suoi dati a: Società di assicurazioni e Istituti di credito; Società di recupero crediti, SG FLAT FINANCE HOLDING S.P.A., Organismi di vigilanza; Autorità giudiziarie. Inoltre, nella gestione dei suoi dati, gli stessi potranno essere trattati dalle seguenti categorie di incaricati e/o responsabili interni ed esterni individuati per iscritto ed ai quali sono state date specifiche istruzioni scritte: Dipendenti dell'ufficio del personale; Professionisti o Società di servizi per l'amministrazione e gestione aziendale che operino per conto della nostra azienda (servizi di stampa e mistamento delle comunicazioni); nonché quei soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità dette. Detti soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento o autonomi titolari del trattamento. In caso di voltura, i suoi dati saranno inseriti all'interno del modulo di richiesta voltura, nella sezione "precedente intestatario", al fine di concludere efficacemente la trascrizione del cambiamento di intestatario. Ai fini di verifica preliminare, R-DISTRIBUZIONE potrà acquisire direttamente o tramite società terze le informazioni sul grado di affidabilità. I Suoi dati non saranno diffusi. I dati personali sono conservati su server ubicati in Italia; non saranno trasferiti in altri Paesi membri dell'Unione Europea né in Paesi terzi. Il conferimento dei dati per le finalità di cui al punto A) è obbligatorio. In loro assenza, non otterremo garantirle i Servizi richiesti. Il conferimento dei dati per le

finalità di cui al punto B) è invece facoltativo. Può quindi decidere di non conferire alcun dato o di negare successivamente la possibilità di trattare dati già forniti. Nella Sua qualità di interessato, gode dei diritti di cui all'art. 7 Codice Privacy e art. 15 GDPR: 1) ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile; 2) ottenere l'indicazione: dell'origine dei dati personali, delle finalità e modalità del trattamento, della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici, degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5, comma 2 Codice Privacy e art. 3, comma 1, GDPR, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati; 3) ottenere: l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; 4) opporsi, in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che La riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta. Ove applicabili, ha altresì i diritti di cui agli artt. 16-21 GDPR (Diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione), nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante. Potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti inviando una raccomandata a.r. a R-DISTRIBUZIONE S.R.L. – Via Pianodardine 23 – 83100, Avellino (AV). Il Titolare del trattamento è R-DISTRIBUZIONE nella persona del leg. rapp. p.t. Alessandro Calò. L'elenco aggiornato dei responsabili e degli incaricati al trattamento è custodito presso la sede legale del Titolare del trattamento. Il cliente vista l'informativa di R-DISTRIBUZIONE, dichiara di aver compreso quanto in essa indicato e dà il consenso al trattamento dei dati.

Luogo e data

Firma

RINUNCIA AL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Al fine di accelerare le procedure di cambio fornitore, il cliente espressamente dichiara di voler rinunciare al periodo di ripensamento ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo) e dell'Allegato A alla deliberazione 8 luglio 2010 – ARG/com 104/10.

Luogo e data

Firma

MERCATO DI APPARTENENZA per i soli clienti finali non domestici di Energia Elettrica

Ha diritto alla maggior tutela il cliente che dichiara di: non avere più di 50 dipendenti - non avere un fatturato annuo o un totale di bilancio superiore a 10 milioni di euro; non avere, con riferimento a tutto il territorio nazionale, punti di prelievo nella propria titolarità connessi in media alta o altissima tensione. Negli altri casi il Cliente verrà associato come avente diritto al regime di salvaguardia.

Il cliente dichiara di avere diritto al regime di

maggior tutela

salvaguardia

Luogo e data

Firma

NOTA INFORMATIVA PER IL 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 avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia elettrica, in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un cliente domestico elettrico o una 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 e 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 e 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

- Società di vendita;
- Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento
- 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
- Periodo di validità della proposta
- Eventuali oneri a carico del cliente

Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI (Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica), se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.

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) e comunque, in ogni caso, prima dell'attivazione della fornitura;
- 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA

ai sensi della Delibera n. 164/08 dell'AEEG

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica: il tempo massimo per la risposta motivata ai reclami scritti è pari a 40 giorni solari, per la rettifica di fatturazione è pari a 90 giorni solari e per la rettifica di doppia fatturazione è pari a 20 giorni solari.

Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale: in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il venditore corrisponde al cliente finale, in base alle modalità previste dal quadro normativo vigente, un indennizzo automatico base, secondo quanto di seguito indicato: a) per il mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti 25 euro se la prestazione è eseguita tra 40 e 80 giorni, 50 euro se è eseguita fra 80 e 120 giorni e 75 euro se è eseguita oltre 120 giorni; b) per il mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione 25 euro se la prestazione è eseguita tra 90 e 180 giorni, 50 euro se la prestazione è eseguita tra 180 e 270 giorni e 75 euro se la prestazione è eseguita oltre 270 giorni; c) per il mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione 25 euro se la prestazione è eseguita tra 20 e 40 giorni, 50 euro se la prestazione è eseguita tra 40 e 60 giorni e 75 euro se la prestazione è eseguita oltre 60 giorni. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica: la percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari è pari a 95%; la percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione (da non intendersi come doppia fatturazione) inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari è pari a 95%.

LIVELLI EFFETTIVI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI DA R-DISTRIBUZIONE

Risultati standard specifici anno 2018

Indicatore	Percentuale di rispetto	
	I semestre	II semestre
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	100	100
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 8 inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	100	100

Risultati standard generali anno 2018

Indicatore	Percentuale di rispetto	
	I semestre	II semestre
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	100	100
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	100	100
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	100	100

BONUS SOCIALE

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica 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.autorita.energia.it o chiama il n° verde 800.166.654.

RISOLUZIONE CONTROVERSIE E CONCILIAZIONE

Per la risoluzione delle problematiche relative al contratto di fornitura, i clienti hanno a disposizione strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie definite ADR. Gli strumenti di ADR sono procedimenti, previsti per legge e dalla regolazione di settore, con i quali i clienti trovano una soluzione condivisa con il soggetto che eroga loro il servizio, senza necessità di ricorrere al giudice ordinario. Il 5 maggio 2016, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha adottato il Testo Integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico — Testo Integrato Conciliazione (TICO). Il provvedimento disciplina lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione per le

controversie tra clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, Prosumer o Utenti finali e Operatori o Gestori. Il cliente finale, dunque, che sia rimasto insoddisfatto della gestione del suo reclamo ovvero non abbia ricevuto risposta, dovrà obbligatoriamente ricorrere — a far data dal 1° gennaio 2017 - all'esperimento di uno strumento di ADR prima di ricorrere al giudice ordinario.

Per informazioni ed accesso al Servizio Conciliazione Energia introdotto dall'Autorità con delibera 260/2012/E/com consultare il sito www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm

