INFORMAZIONI AGGIUNTIVE PER IL CLIENTE

INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI FRIZZARIN S.r.l. - I livelli specifici di qualità commerciale definiti nel Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV) di cui all'Allegato A alla Del. 413/2016/R/com e s.m.i. prevedono che FRIZZARIN S.r.l. sia tenuta a: a) inviare risposta motivata ai reclami scritti entro 30 giorni solari dal ricevimento del reclamo; b) provvedere a rettifica di fatturazione di bolletta già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione entro 60 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica o, con riferimento alle sole fatture con periodicità quadrimestrale, 90 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica; c) provvedere a rettifica di doppia fatturazione entro 20 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica. Il livello generale di qualità commerciale definito nel TIQV prevede che FRIZZARIN S.r.l. sia tenuta a rispettare lo standard del 95% per quanto attiene l'invio delle risposte a richieste scritte di informazioni entro il tempo massimo di 30 giorni solari.

INDENNIZZI AUTOMATICI - Nel caso in cui FRIZZARIN S.r.l. non rispetti i livelli specifici di qualità definiti dal TIQV è tenuta al versamento di un indennizzo automatico il cui importo è variabile in base al ritardo con cui viene erogata la prestazione: qualora la prestazione venga eseguita oltre lo standard previsto ma entro un tempo doppio rispetto allo standard l'indennizzo è pari a 25 € (indennizzo automatico base); qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo doppio dello standard previsto ma entro un tempo triplo dello standard l'indennizzo è pari a 50 €; qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo triplo dello standard previsto l'indennizzo è pari a 75 €. FRIZZARIN S.r.l. non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto del tempo massimo dell'esecuzione della prestazione sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al CLIENTE o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, a titolo di esempio, solo limitatamente agli standard generali, rientrano eventuali ritardi del distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti da FRIZZARIN S.r.l..

Inoltre FRIZZARIN S.r.l. non è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso di reclami scritti aventi oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'Allegato A alla Del. 656/2015/R/eel (TIQE), nel caso in cui al CLIENTE sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nell'anno solare in corso per mancato rispetto del medesimo livello specifico, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il CLIENTE finale, per assenza delle informazioni minime previste dal TIQV, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo, il codice POD o PDR o, qualora non disponibile, il codice cliente e una breve descrizione dei fatti contestati. L'indennizzo automatico sarà corrisposto al CLIENTE finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte di FRIZZARIN S.r.l. del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione ovvero 8 mesi dalla medesima data, nel caso di fatture con periodicità quadrimestrale. Il CLIENTE ha diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico nel caso di emissione della fattura di periodo oltre il termine di cui all'art. 9 delle Condizioni generali di Contratto. In valore di tale indennizzo, corrisposto in occasione della prima fattura utile, è pari a: a) 6 € nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine di cui sopra; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 € ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine di cui sopra. Tale indennizzo massimo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore come indicato di seguito: a) è pari a 40 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine di cui all'art 9 delle Condizioni generali di Fornitura; b) è pari a 60 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dallo stesso termine di cui sopra. Il CLIENTE ha diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico anche nel caso di mancato rispetto della regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della fornitura nei settori gas ed elettrico come prevista rispettivamente dal Testo Integrato Morosità Gas (TIMG, Allegato A alla Del. Arg/GAS 99/11 e s.m.i.) e dal Testo Integrato Morosità Elettrica (TIMOE, Allegato A alla Del. 258/2015/R/com e s.m.i.). In particolare è previsto un indennizzo automatico pari a: 1) 20 € nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità (o effettuata una riduzione di potenza elettrica ai sensi del TIMOE) nonostante alternativamente: a) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il CLIENTE è tenuto a provvedere al pagamento; b) mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora il venditore non sia in grado di documentare la data di invio; c) mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice della sospensione della fornitura/chiusura del punto di fornitura per morosità. 2) 30 € nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità (o effettuata una riduzione di potenza elettrica ai sensi del TIMOE) nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora.

ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI PER LA FORNITURA DI GAS - Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 223/2016/R/gas dell'ARERA. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi: a. i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta); b. i consumatori di gas metano per autotrazione. Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali.

Per ulteriori informazioni si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde **800.166.654** o con le modalità indicate nel sito internet www.arera.it.

INFORMATIVA DA PARTE DELL'ARERA - BONUS SOCIALE SULLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS - 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**.

INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI Vendita energia elettrica, gas e servizi a valore aggiunto - FRIZZARIN S.r.l. ("FRIZZARIN"), informa che, ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento europeo generale sulla protezione dei dati, n. 2016/679 ("Regolamento" o "GDPR"), del D.lgs 196/03 e ss.m.i, i dati personali forniti dal CLIENTE in relazione al prodotto/servizio erogato verranno trattati in conformità con le disposizioni del Codice della Privacy e del Regolamento, per le finalità di seguito riportate al punto 4. **1. Fonte dei dati -** I suddetti dati potranno essere sia (i) forniti volontariamente dal CLIENTE per la conclusione del CONTRATTO al momento della registrazione sui siti internet di FRIZZARIN e/o nel corso dei contatti con i dipendenti, gli agenti, i rappresentanti, i commerciali, gli operatori telefonici di FRIZZARIN preposti alle attività relative alla conclusione del CONTRATTO o, in ogni caso, nel corso della fase di sottoscrizione del CONTRATTO tramite qualsiasi altra modalità sia (ii) raccolti e trattati da FRIZZARIN per dar corso al contratto ed alle obbligazioni ad esso relative. **2. Soggetti destinatari -** La presente Informativa si applica a: • Clienti Residenziali e PMI • Clienti potenziali (in fase di contrattualizzazione o di manifestazione di interesse al servizio). Nel seguito del testo i soggetti sopra indicati sono indicati come "interessati" al trattamento dei dati personali. **3. Tipologie di dati trattati -** I dati oggetto di Trattamento sono: **dati che permettono l'identificazione diretta** (dati anagrafici, dati di contatto, dati contrattuali e di consumo); dati particolari (solo nei casi previsti dalla legge). **4. Finalità, base giuridica del Trattamento e periodo di conservazione dei dati -** I dati personali saranno oggetto di trattamento per le finalità e le relative basi giuridiche di seguito indicate:

- Finalità di trattamento la cui base giuridica è **l'esecuzione del contratto** - I dati forniti dal CLIENTE saranno utilizzati per la conclusione e l'esecuzione del CONTRATTO ed al relativo rapporto di vendita o altra fattispecie ad essa assimilabile, e per adempiere agli obblighi di legge derivanti dal CONTRATTO medesimo. Verranno pertanto trattati per:

A) Finalità strettamente connesse all'esecuzione del contratto ed al relativo rapporto di vendita o altre fattispecie ad essa assimilabili: 1) attività pre e post contrattuali-preliminari alla conclusione del contratto; **2)** attivazione/disattivazione/allacciamento dei siti di fornitura e attività connesse alla eventuale assistenza tecnica; **3)** vendita, consegna, installazione/disinstallazione e gestione dei prodotti venduti da FRIZZARIN e tutte le attività a ciò inerenti e conseguenti ivi inclusi i trattamenti necessari all'esecuzione di eventuali attività pre e post vendita; **4)** attività correlate alla garanzia sui prodotti medesimi **5)** gestione di eventuali variazioni contrattuali; **6)** gestione delle variazioni relative alle anagrafiche; **7)** gestione degli incassi **8)** gestione letture/misure dei consumi; **9)** fatturazione, elaborazione, stampa, imbustamento, spedizione delle fatture; **10)** gestione di eventuali richieste di informazioni, interventi, assistenza, reclami, contenziosi; **11)** tutela ed eventuale recupero del credito, ivi incluse verifiche sulla solvibilità del CLIENTE. Il conferimento dei dati personali per tali finalità è obbligatorio ed implicito nella conclusione del contratto/attività pre-contrattuali ed un eventuale mancato conferimento pregiudica la fornitura dei prodotti/servizi richiesti. L'acquisizione del consenso al trattamento dei Dati Personali non è infatti necessario per tutti i trattamenti connessi e/o indispensabili all'esecuzione degli obblighi derivanti da un contratto di cui l'interessato è parte o per adempiere, prima della conclusione del contratto, a specifiche sue richieste. *Periodo di conservazione dei dati:* Le comunichiamo che i Suoi dati saranno mantenuti per un periodo di tempo superiore e non a 10 anni dalla cessazione del contratto o secondo quanto richiesto dalla normativa civile e fiscale.

- Finalità di trattamento la cui base giuridica è **il Legittimo interesse del Titolare**

B) analisi e modelli statistici: 1) analisi finalizzate alla produzioni studi, ricerche statistiche e di mercato; **2)** reportistica ed analisi, svolte direttamente da FRIZZARIN ovvero da società terze dalla stessa a ciò delegate al fine di fornirLe informazioni, report e statistiche inerenti al prodotto da Lei acquistato e al relativo utilizzo; 3) analisi per rinnovi dei prezzi a scadenza Il conferimento dei dati personali per tale finalità è obbligatorio ed è realizzato sulla base di un bilanciamento degli interessi e dei diritti dell'Interessato e del Titolare del Trattamento: un eventuale mancato conferimento può pregiudicare la fornitura dei prodotti/servizi richiesti. *Periodo di conservazione dei dati:* Le comunichiamo che i Suoi dati saranno mantenuti per 10 e più anni dalla cessazione del contratto o secondo quanto previsto dalla normativa civile e fiscale.

- Finalità di trattamento la cui base giuridica è **il consenso dell'Interessato** - Previo specifico consenso del CLIENTE, i dati del CLIENTE medesimo potranno essere utilizzati, sia con modalità telematiche (quali sms, instant messaging, email, ecc) che con modalità tradizionali (quali posta, telefono, fax e/o allegato in fattura), anche per le seguenti finalità:

C) Finalità promozionali, commerciali e di marketing: 1) invio/comunicazione da parte di FRIZZARIN di materiale pubblicitario, informativo, promozionale su nuovi prodotti/servizi di FRIZZARIN medesima e/o di altre società controllate/controllanti e/o collegate al FRIZZARIN, nonché di società terze; **2)** vendita diretta e/o collocamento da parte di FRIZZARIN di prodotti/servizi, agevolazioni e promozioni di FRIZZARIN medesima e/o di altre società controllate/controllanti e/o collegate a FRIZZARIN, nonché di società terze, mediante differenti canali di vendita o società terze incaricate; **3)** verifica del grado di soddisfazione della qualità del prodotto/servizio erogato direttamente o tramite società specializzate, mediante interviste o altri mezzi di rilevazione.

D) Finalità di comunicazione di dati a terzi: 1) i dati del CLIENTE potranno essere comunicati a società terze che svolgono attività nel settore del marketing, della grande distribuzione, delle telecomunicazioni, dell'intrattenimento televisivo, a istituti finanziari, a istituti assicurativi, a case automobilistiche o a imprese che producano e sponsorizzino prodotti innovativi legati al mondo dell'energia, a consulenti, società controllate/ controllanti e/o collegate a FRIZZARIN. Tali soggetti terzi, agendo come autonomi titolari del trattamento, potranno a loro volta utilizzare i dati del CLIENTE per le medesime finalità di cui alla precedente lettera **2)** relativamente alla promozione, al marketing ed alla vendita diretta di propri beni e/o servizi sia con modalità telematiche (quali sms, instant messaging, email, ecc.) che con modalità tradizionali (quali posta, telefono, fax e/o allegato in fattura).

E) Finalità di Profilazione: 1) Attività di studio e analisi delle abitudini e delle modalità di consumo al fine di migliorare l'offerta commerciale ed effettuare specifiche promozioni di prodotti e/o servizi, tramite marketing specificamente connesso a tali studi e analisi. **Solo ove si fosse optato per consentire il trattamento la cui finalità è espressa alla precedente lettera D, i suoi dati saranno utilizzati per lo svolgimento di attività di marketing profilato,** tra cui: invio/comunicazione di materiale pubblicitario, informativo, promozionale su nuovi prodotti/servizi da parte di FRIZZARIN e/o di altre società controllate/controllanti e/o collegate a FRIZZARIN (tramite posta, telefono, SMS, posta elettronica, fax e/o allegato in fattura), connesso al suddetto studio ed ai relativi risultati, con la proposta di offerte e informazioni che possano essere di suo maggiore interesse. **Laddove invece si fosse optato unicamente per consentire il trattamento di cui al punto attuale, i Suoi dati saranno trattati unicamente per creare casi di studio, modelli comportamentali e analisi delle sue abitudini di consumo e preferenze ad uso unicamente interno a FRIZZARIN.** Il consenso al trattamento dei dati personali per le finalità di cui al punto 4 lettere C), D) ed E) è facoltativo ed un eventuale rifiuto non pregiudica la fornitura dei prodotti/servizi richiesti. Il CLIENTE potrà in ogni caso opporsi in qualsiasi momento a tali trattamenti, facendone semplice richiesta a FRIZZARIN. *Periodo di conservazione dei dati:* I dati di cui alla lettera B), C) saranno conservati per un periodo di tempo non superiore a 12 mesi dal termine del rapporto contrattuale, ferma restando la richiesta di periodiche conferme circa lo stato dei consensi da lei prestati durante il periodo di efficacia del contratto. Per il medesimo periodo di tempo saranno conservati i Suoi dati, raccolti e trattati per la finalità di cui al precedente punto 4 lettera D). Per le finalità di cui alla lettera E) i suoi dati saranno conservati per un periodo di tempo non superiore a 24 mesi dalla acquisizione, ferma restando la richiesta di periodica conferma. **5. Modalità di Trattamento -** In relazione alle sopra indicate finalità, il trattamento dei dati avverrà attraverso strumenti informatici e comunque mediante strumenti idonei a garantirne la riservatezza, l'integrità e la disponibilità attraverso l'adozione di adeguate misure di sicurezza, così come prescritto dal Regolamento. **6. Categorie di destinatari dei dati -** I dati del CLIENTE potranno essere conosciuti (i) dai dipendenti e collaboratori di FRIZZARIN in ragione della funzione aziendale svolta, i quali operano in qualità di soggetti autorizzati dal Titolare e dallo stesso debitamente istruiti; (ii) dai dipendenti e collaboratori di società controllate/controllanti/collegate a FRIZZARIN, sempre in qualità di soggetti autorizzati ed istruiti da parte del Titolare (iii) da soggetti terzi (fornitori di servizi tecnici, tecnologici, di postalizzazione, istituti bancari e di credito e fornitori di servizi strumentali all'erogazione servizi/prodotti oggetti del CONTRATTO; call center, società di marketing e servizi di pubblicità e ricerche di mercato per le attività soggette a consenso dell'Interessato) debitamente nominati Responsabili del trattamento da parte di FRIZZARIN. I dati saranno prevalentemente trattati in Italia e in stati facenti parte dell'Unione Europea, tuttavia alcune attività di trattamento potrebbero essere svolte in paesi non facenti parte dell'Unione Europea, garantendo in ogni caso i necessari standard di protezione e tutela richiesti dalla normativa nazionale e sovranazionale, quali l'adozione di Clausole Contrattuali Standard approvate dalla Commissione Europea. Per ottenere una copia dei dati trasferiti all'estero o conoscere la collocazione geografica dei dati sarà possibile contattare il Responsabile per la protezione dei dati ai recapiti indicati. **7. Diffusione dei dati -** I dati personali dell'Interessato senza la sua autorizzazione specifica non saranno in alcun modo diffusi al di fuori del perimetro aziendale e/o pubblicati sul sito internet dell'azienda. **8. Titolari e Responsabili del Trattamento -** Il Titolare del Trattamento, cioè il soggetto che ne determina le finalità, è FRIZZARIN S.r.l.. I Responsabili del trattamento, cioè i soggetti che eseguono i trattamenti per conto dei Titolari, sono le società del Gruppo e i fornitori di servizi nominati tali ai sensi del Regolamento 2016/679 da parte del Titolare. **9. Responsabile protezione dati personali -** Tale figura prevista dal Regolamento a tutela dei diritti degli interessati è stata individuata come riferimento per FRIZZARIN S.r.l.. I riferimenti per contattare il RPD sono qui riportati al punto 10, che segue. **10. Esercizio dei diritti -** Le ricordiamo, infine, che ai sensi del Reg. 2016/679 l'Interessato ha il diritto di accedere ai propri dati, in particolare ottenere in qualunque momento la conferma dell'esistenza o meno degli stessi e di conoscerne il contenuto, l'origine, l'ubicazione geografica, nonché di chiederne copia. Ha altresì il diritto di verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione, l'aggiornamento, la rettifica, la limitazione del Trattamento, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso al loro trattamento. Inoltre, l'Interessato ha il diritto di chiedere la portabilità dei dati, di proporre reclamo all'Autorità di controllo. L'Interessato può esercitare i suoi diritti scrivendo all'attenzione del Responsabile per la protezione dei dati (DPO) tramite posta elettronica all'indirizzo info@frizzarinsrl.it oppure via fax al numero 0436/876719 o al seguente indirizzo: FRIZZARIN S.r.l., Via Fiames, 15 – 32043 Cortina d'Ampezzo (BL).

CONDIZIONI CONTRATTUALI ED ECONOMICHE PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE GARANTITE DALL'ARERA - Dell. 229/01 e ARG/gas 64/09 e smi (per Clienti domestici e per Condomini con uso domestico e con consumi annui non superiori a 200.000 Smc) Le condizioni economiche di fornitura che il venditore deve offrire ai clienti del servizio di tutela si articolano nelle componenti unitarie volte a coprire i costi per l'approvvigionamento del gas naturale nei mercati all'ingrosso e le attività connesse, il servizio di trasporto, il servizio di distribuzione e misura, la commercializzazione della vendita al dettaglio e gli oneri aggiuntivi (Del. ARG/gas 64/09 e smi).

TIPOLOGIA DI CONSUMI	FREQUENZA DI LETTURA DA PARTE DEL DISTRIBUTORE LOCALE	FREQUENZA DI FATTURAZIONE DA PARTE DELLA SOCIETÀ DI VENDITA	IMPORTO MASSIMO DEPOSITO CAUZIONALE (1)
CONSUMI FINO A 500 Smc/ANNO	ANNUALE	ALMENO QUADRIMESTRALE	25 €/ANNO
CONSUMI SUPERIORI A 500 SMC/ANNO E FINO A 1500 SMC/ANNO	SEMESTRALE	BIMESTRALE	77 €/ANNO
CONSUMI SUPERIORI A 1500 SMC/ANNO E FINO A 5000 SMC/ANNO	QUADRIMESTRALE	BIMESTRALE	77 €/ANNO
CONSUMI SUPERIORI A 5000 SMC/ANNO	MENSILE	MENSILE (valida anche per punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero)	AMMONTARE NON SUPERIORE AL VALORE DI UNA MENSILITÀ DI CONSUMO MEDIO ANNUO

(1) Possibile richiederlo nel caso di pagamento con mezzo diverso dalla domiciliazione bancaria. Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 30 (trenta) giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di vendita, maggiorato degli interessi legali.

OFFERTE PLACET Come previsto dall'ARERA, FRIZZARIN mette a disposizione, tra le offerte di mercato libero per la fornitura di energia elettrica e gas naturale, anche le offerte denominate PLACET, che prevedono condizioni contrattuali standard e strutture di prezzo definite dall'autorità e non prevedono deroghe alla delibera 463/2016/r/com e s.m.i. in materia di fatturazione. Le Offerte PLACET di a FRIZZARIN sono consultabili anche sul sito www.frizzarinsrl.it.

NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE (Allegato 4 alla Del. 366/2018/R/com) - Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'ARERA, in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI1, 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' ARERA. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'ARERA ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito www.arera.it 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 **FRIZZARIN S.r.l.** Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: FRIZZARIN S.r.l., via Fiames, 15 – 32043 Cortina d'Ampezzo (BL)

- 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

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

- Eventuali oneri a carico del cliente

(1) PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro.
(2) Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica.

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 finali domestici e con esclusione delle offerte non generalizzate di cui al comma 5.2 dell'Allegato A, deliberazione 51/2018/R/com)

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 dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.