



INFORMAZIONI PRELIMINARI ALLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Servizio a Mercato Libero



CHI SIAMO

L'offerta viene proposta tramite un incaricato alla vendita o il sito di **SGR Servizi S.p.A. - con sede in Via G. Chiabrera 34/B, 47924 Rimini (RN)**, anche denominata "FORNITORE".

QUALI SONO I NOSTRI CANALI DI CONTATTO:

Per maggiori informazioni può visitare il nostro sito **www.sgrservizi.it** (il "Sito"). I nostri consulenti sono inoltre a sua disposizione al numero verde **800 900 147** gratuito da tutti i numeri nazionali, o presso i nostri uffici i cui orari di apertura ed indirizzi sono consultabili sul sito sopra indicato.

COME PRESENTARE UN RECLAMO:

Eventuali reclami e richieste di informazione possono essere inoltrate al FORNITORE utilizzando l'apposito modulo disponibile sul Sito. Nel caso non si utilizzi tale modulo, dovrà essere inviata una comunicazione scritta all'indirizzo della sede legale indicato nelle Condizioni Generali di Contratto ("CGC"), o con posta elettronica all'indirizzo **servizioclienti@sgrservizi.it**, sempre indicando in modo chiaro e corretto il numero del codice cliente presente in bolletta, nome e cognome e indirizzo di fornitura. Se il reclamo è relativo al servizio di distribuzione e misura della fornitura, può essere inviato direttamente al Distributore.

QUALI SONO GLI ELEMENTI CARATTERISTICI DELL'OFFERTA:

Il contratto proposto rientra tra le offerte del mercato libero ed è a tempo indeterminato. In qualsiasi momento il Cliente potrà esercitare, senza oneri, il diritto di recesso scegliendo un altro fornitore, nelle CGC sono indicate le modalità con cui viene gestito il cambio. Nome e caratteristiche dell'offerta sono indicate nell'allegato Offerta Economica del kit contrattuale, che la invitiamo a leggere con attenzione.

QUALI SONO I PREZZI DELL'OFFERTA:

I prezzi e la durata dell'offerta sono indicati in dettaglio nell'allegato Offerta Economica. Gli ulteriori oneri e corrispettivi sono indicati nelle CGC, compresi quelli per le prestazioni accessorie. Parimenti sono indicate nelle CGC le modalità di variazione automatica dei corrispettivi.

COME ADERIRE ALL'OFFERTA:

Si può aderire all'offerta entro la data indicata nell'Offerta economica: i) attraverso il canale telefonico, contattando il numero verde sopra indicato, ii) attraverso i canali fisici di vendita, sia all'interno che all'esterno dei locali commerciali o ancora, iii) attraverso il Sito. Il Contratto si considera concluso nel momento in cui il Cliente riceve l'accettazione scritta da parte del FORNITORE della propria Richiesta di Fornitura. In tutti i casi sopra indicati, Lei avrà comunque a disposizione l'intero plico contrattuale comprensivo di tutte le informazioni previste dalla normativa vigente.

Se dopo la Richiesta di Fornitura, Lei dovesse cambiare idea, potrà in ogni caso esercitare il diritto di ripensamento entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto, senza oneri e senza obbligo di motivazione, dandone comunicazione scritta al FORNITORE.

QUALI GARANZIE VENGONO RICHIESTE:

È previsto l'addebito del deposito cauzionale sulla prima fattura nella misura prevista dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Se sceglie di pagare con l'addebito diretto su proprio conto (SEPA) eviterà l'addebito del deposito cauzionale come indicato nelle CGC.

COME POSSONO ESSERE PAGATE LE FATTURE DEL CONTRATTO:

I pagamenti potranno avvenire tramite gli sportelli bancari o postali (in fattura sono indicati gli istituti bancari convenzionati presso cui effettuare il pagamento gratuitamente) oppure attraverso la domiciliazione bancaria o postale. Ulteriori modalità di pagamento possono essere indicate in bolletta o nel Sito.

COME VENGONO FATTURATI I CONSUMI:

La periodicità di fatturazione è quella stabilita dalle CGC all'art. 9 o dall'Offerta economica. La fatturazione avverrà sulla base delle misure rilevate dal Distributore territorialmente competente; il Cliente potrà anche provvedere all'autolettura del proprio contatore, secondo modalità e tempi descritti in fattura. In mancanza della lettura del Distributore e dell'autolettura, verranno stimati i consumi sulla base dei consumi storici del Cliente e delle caratteristiche della fornitura, salvo conguaglio, come descritto nelle CGC.

COME VIENE ATTIVATA LA FORNITURA:

La data di inizio somministrazione è indicata dal FORNITORE nella Scheda Tecnica di Fornitura, tenendo conto dei seguenti termini: - il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento; - il termine per il diritto di recesso dal precedente venditore in conformità a quanto previsto dalla Delibera ARERA 302/2016/R/com e s.m.i.; - i termini previsti dalla normativa di settore in caso di richiesta di nuova attivazione o di switch-in nonché in caso di richiesta di voltura; - i termini previsti per l'attivazione dei servizi di trasporto, distribuzione e dispacciamento. Qualora la data di effettivo inizio della fornitura non coincidesse con la data di inizio della somministrazione indicata nella Scheda Tecnica di Fornitura, il FORNITORE provvederà ad informare tempestivamente il Cliente dell'eventuale nuova data di avvio e delle cause dell'avvenuto ritardo. Ai sensi della normativa vigente qualora il contratto sia concluso per cambio fornitore, il FORNITORE ha facoltà di revocare la richiesta di switching in base alle informazioni e con le tempistiche indicate nelle CGC.

QUALI SONO I DIRITTI DEI CLIENTI:

In applicazione delle previsioni del TIQV (Allegato A alla Delibera ARERA 413/2016 e s.m.i.) il FORNITORE è tenuto al rispetto di standard specifici e generali di qualità commerciale relativi all'esecuzione delle prestazioni di propria competenza. In caso di mancato rispetto di tali standard Lei ha diritto agli indennizzi automatici previsti. Per maggiori approfondimenti sulla disciplina dei livelli di qualità commerciale e degli indennizzi automatici, si veda l'apposita informativa facente parte del plico contrattuale.

Inoltre, tutte le società di vendita devono rispettare il Codice del consumo, adottando specifiche regole di comportamento definite dal Codice di condotta commerciale emanato da ARERA (Delibera 104/10 e s.m.i.). Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale, e più in generale sui diritti del Cliente, può visitare il sito arera.it o chiamare il numero verde 800 166 654. Inoltre, a tutela dei consumatori, il FORNITORE aderisce alla procedura volontaria di ripristino relativa ai casi di contratti contestati di cui alla Delibera ARERA n. 228/2017/R/com e s.m.i.



N. Verde
800 900 147

Fax
0541 30 30 67

E-mail
contratti@sgrservizi.it

Internet
sgrservizi.it

SGR Servizi S.p.A. - Cap. Soc. € 5.982.262 i.v. - Via Chiabrera, 34/B - 47924 Rimini (RN)
C. F. e P. IVA 00338000409 - REA RN 0283234 - Dir. e Coord. Gasrimini Holding S.p.A.

SGR-A-GL-303
Rev. 08/11/19