

Codice di condotta commerciale dell'Azienda Elettrica Comunale CLES

Relativo alla fornitura di energia elettrica ai Clienti del mercato vincolato

Con riferimento alle seguenti Deliberazioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas:

- Deliberazione 158/99: Direttiva concernente la facoltà di recesso nei contratti di fornitura annuali, ad esecuzione continuata, di servizi elettrici.
- Deliberazione 200/99: Direttiva concernente l'erogazione dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica a Clienti del mercato vincolato ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. h), della L. 14.11.1995, n. 481
- Deliberazione 204/99: Regolazione della tariffa base, dei parametri e degli altri elementi di riferimento per la determinazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica ai Clienti del mercato vincolato ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. e), della L. 14.11.1995, n. 481
- Deliberazione 55/00: Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità ai sensi dell'articolo 2, comma 2, lettere h) ed i) della L. 14.11.1995, n. 481

L'AZIENDA

al fine di

assicurare al consumatore la possibilità di effettuare scelte razionali che tengano conto del proprio interesse, ma anche dei costi del servizio fornito e della salvaguardia ambientale;

garantire la correttezza, la trasparenza e la non discriminazione nella offerta delle opportunità tariffarie e contrattuali;

garantire la tutela del Cliente;

assicurare le informazioni previste dalla normativa vigente, nonché quelle necessarie ad una razionale gestione tecnica e economica della propria fornitura;

promuovere l'uso razionale dell'energia elettrica e incentivare il ricorso alla scelta di impianti tecnologicamente affidabili ed efficienti;

assicurare ai Clienti una corretta informazione sulla sicurezza connessa a un corretto utilizzo dell'energia elettrica;

si impegna a comportarsi secondo le indicazioni di seguito riportate:

CAPITOLO I

Offerta delle opzioni tariffarie

1. L'Azienda offrirà, nel rispetto delle normative vigenti e di una corretta allocazione dei costi, opzioni tariffarie base e anno per anno, si riserverà la facoltà di offrire opzioni tariffarie ulteriori o speciali tali da soddisfare le principali richieste dei Clienti manifestate anche attraverso le associazioni dei consumatori.
2. Saranno fornite ai Clienti almeno le seguenti informazioni:
 - l'opzione tariffaria economicamente più conveniente per il Cliente, valutata sulla base dei consumi degli ultimi dodici mesi, qualora essa sia diversa dall'opzione tariffaria già applicata. Tale informazione sarà contenuta nella bolletta riferita all'ultimo periodo di fatturazione di ogni anno e farà riferimento alle opzioni tariffarie presentate all'Autorità per l'anno successivo. Nel caso di nuove forniture, la tariffa più conveniente sarà indicata prima della stipula contrattuale in funzione della tipologia produttiva dell'utente e del profilo di utilizzo dichiarati dal Cliente;
 - la quantificazione della convenienza della nuova tariffa, giustificata in termini comparativi con la precedente opzione. Le modalità di comunicazione sono le stesse previste al punto precedente;
 - tutte le opzioni tariffarie base e speciali offerte alla tipologia di utenza a cui il Cliente appartiene. Le modalità di comunicazione sono le stesse previste ai punti precedenti;
 - tutte le opzioni saranno accompagnate da una informativa che, in base alle caratteristiche complessive della fornitura (prelievi, consumi), faciliti la scelta del Cliente.
 - Per le opzioni tariffarie speciali potranno anche essere fornite indicazioni su come sono stati determinati eventuali extracosti e su eventuali garanzie richieste al Cliente da parte dell'impresa distributrice.
3. Il criterio di "convenienza economica" alla base delle informazioni precedenti farà riferimento alle sole caratteristiche elettriche della fornitura; prescindere pertanto da altri corrispettivi eventualmente presenti nelle tariffe speciali.
4. Qualora, a seguito della comunicazione di cui al punto 2, il Cliente manifesti l'intenzione di modificare la propria opzione tariffaria entro il termine di 30 giorni dalla data di emissione della bolletta, il contratto verrà automaticamente rinnovato secondo la nuova opzione, senza oneri a carico del Cliente e con decorrenza dal primo gennaio dell'anno in corso.
5. Qualora, a seguito della comunicazione di cui al punto 2, il Cliente non manifesti l'intenzione di modificare la propria opzione, il contratto verrà automaticamente rinnovato per l'anno in corso con la medesima opzione tariffaria, fatti salvi gli aggiornamenti dei parametri che la compongono.
Nel caso, tra le nuove opzioni tariffarie, non esista più una tariffa corrispondente a quella applicata nell'anno precedente, il contratto verrà automaticamente adeguato alla tariffa indicata come più conveniente, senza oneri a carico del Cliente e a meno che il Cliente non opti per una tariffa diversa.

6. Il Cliente potrà recedere da una nuova opzione tariffaria base o da una opzione tariffaria speciale, entro 2 mesi dall'effettuazione della scelta o dalla stipula del Contratto senza alcun addebito. Alle medesime condizioni inoltre, il Cliente potrà modificare la propria opzione tariffaria base alla scadenza dell'anno solare. Al di fuori del periodo di franchigia sopra indicato, la modifica tariffaria potrebbe comportare l'addebito degli eventuali contributi di allacciamento, diritto fisso, imposte, così come previsti dalla normativa vigente.
Nel caso di nuove forniture, dopo tre mesi, su richiesta del cliente, l'impresa sarà disponibile a verificare la validità della scelta opzionale, eventualmente procedendo ad una modifica della tariffa, non onerosa per il cliente medesimo.
7. Le opzioni tariffarie speciali, qualora comportino specifici investimenti o impegni verso terzi e ferma restando la possibilità di recesso non oneroso, di cui al punto 6, potrebbero comportare una durata di applicazione maggiore dell'anno solare ed eventuali forme di garanzia o rimborso costi. I termini per il recesso non oneroso, la durata dell'opzione e tutte le altre informazioni saranno contenute nella presentazione delle tariffe di cui al punto 2; l'Azienda non potrà pretendere corrispettivi, forme di garanzie o rimborsi che non siano stati esplicitamente previsti.
8. In tutti i casi, qualsiasi sia l'opzione tariffaria prescelta, sarà garantito il diritto di recesso contrattuale del Cliente che abbia acquisito la qualifica di cliente idoneo, secondo quanto previsto dalla deliberazione 158/99 dell'Autorità o dalla normativa vigente, nonché, per gli altri Clienti, quello di cessazione del rapporto di fornitura che dovrà essere segnalato con preavviso di almeno 2 mesi al fine della tempestiva predisposizione della chiusura del rapporto.
9. Se la modifica dell'opzione tariffaria non comporta il cambio del contatore, la decorrenza è garantita dal giorno della richiesta di variazione; se invece la scelta comporta il cambio del contatore la decorrenza è garantita dal quinto giorno lavorativo dalla richiesta; nel caso siano necessaria l'esecuzione dei lavori complessi la decorrenza è garantita dopo 50 giorni dalla regolazione formale della richiesta. Nel caso la richiesta di un'opzione tariffaria avvenga per telefono o con altro mezzo di comunicazione, il nuovo contratto sarà inoltrato entro cinque giorni. Il Cliente si impegna a restituire il contratto sottoscritto entro venti giorni. L'inoltro del contratto sarà accompagnato dall'informazione sul diritto di recesso come previsto al punto 6.
10. Al Cliente verrà garantita la restituzione degli eventuali maggiori ricavi rispetto ai vincoli tariffari secondo le modalità stabilite dall'Autorità. A tale proposito, nel caso di cessazione del rapporto contrattuale, il Cliente è tenuto a indicare all'impresa un recapito valido per un anno a cui far pervenire gli avvisi o i rimborsi sopra indicati. La mancata comunicazione di quanto sopra esonera l'esercente da ogni ulteriore indagine connessa alla restituzione di quanto dovuto. Tale somma entra in prescrizione secondo le indicazioni del codice civile e comunque il Cliente non potrà pretendere interessi di alcun genere per il mancato versamento, non imputabile all'Azienda fornitrice del servizio elettrico.
11. Le tariffe potranno essere modificate in corso d'anno a seguito di specifica approvazione da parte dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

12. Per l'applicazione delle tariffe l'azienda adotterà i seguenti criteri di carattere generale:

- per le forniture multiorarie in media tensione le fasce orarie sono quelle previste dal Provvedimento CIP 15/1990.
- Per le forniture multiorarie in bassa tensione ad andamento biorario, la fascia oraria più economica sarà compresa tra le 21.30 e le 24 e tra le 0.00 e le 6.30 di tutti i giorni dal lunedì al venerdì, tutte le ore dei sabati e delle domeniche e tutte le ore del mese di agosto.
- Per le forniture ricorrenti stagionali è previsto un periodo annuale minimo di quattro mesi per un minimo di tre anni.
- Per le forniture aventi alimentazione provvisoria e con durata inferiore all'anno (escluse le forniture straordinarie) è previsto un contratto di durata mensile o bimestrale non tacitamente rinnovabile. E' altresì prevista una tipologia contrattuale trimestrale, tacitamente rinnovabile di trimestre in trimestre e con facoltà di recesso del cliente con preavviso di almeno 15 giorni rispetto ad ogni scadenza. La scadenza più immediata sarà segnalata in bolletta. La durata complessiva di tale ultima tipologia contrattuale non potrà comunque eccedere la scadenza di autorizzazioni/licenze/convenzioni emanate dalla Pubblica Amministrazione o dagli Enti Locali, ai quali la fornitura è subordinata.
- Sono abolite le penali per i superi di potenza per i clienti non provvisti di limitatore. Il limite sarà rappresentato dalla potenza disponibile: un suo superamento (inteso come potenza media assorbita in un quarto d'ora) comporterà l'adeguamento dei contributi di allacciamento con arrotondamento ai 5 kW superiori, previa comunicazione (anche a mezzo bolletta), o l'interruzione della fornitura.
- Il limitatore di potenza sarà mantenuto per gli utenti con potenza impegnata ≤ 20 kW, e potrà essere esteso ad una potenza a disposizione pari a 37,5 kW; il limitatore sarà tarato alla potenza impegnata + il 10%, salvo ogni diversa disposizione dell'Autorità.
- Ogni fornitura sarà regolata da un solo contratto.

20. L'Azienda, inoltre, compatibilmente ai risultati economici, si impegna a :

- valutare l'adozione di opzioni tariffarie atte per la diffusione dei contatori biorari presso l'utenza domestica;
- valutare l'adozione di opzioni tariffarie atte per la diffusione dei contatori multiorari o orari presso l'utenza in media tensione;
- a valutare lo sviluppo della telelettura;
- a valutare la messa a punto nuove possibilità di pagamento delle bollette attraverso le carte di credito e internet;

20. L'Azienda promuoverà campagne di informazione sull'uso efficiente dell'energia elettrica quali:

- Come utilizzare le apparecchiature elettriche in modo più efficiente;
- Come contenere i consumi di energia per l'illuminazione;
- Come gestire correttamente gli impianti elettrici.

21. Le associazioni dei consumatori verranno preventivamente informate sulle caratteristiche e sui costi di ogni nuova opzione tariffaria di base o speciale e sulle iniziative promozionali di tipo contrattuale. Tali informazioni saranno fornite tramite

mailing diretto o attraverso appositi incontri e comprenderanno i modi e gli strumenti che verranno impiegati durante le iniziative promozionali.

17. Le nuove opportunità tariffarie e/o contrattuali saranno pubblicizzate attraverso i seguenti canali e mezzi di comunicazione, avendo cura di rispettare la correttezza dei messaggi e la completezza dell'informazione anche in riferimento alla fascia di utenza interessata:

- Mass media locali;
- Bolletta dei consumi e allegati;
- Depliant da distribuire ai Clienti;
- Mailing diretto;
- Internet.

20. In ogni caso, anche a completamento delle informazioni trasmesse con i mezzi di cui al punto precedente, le strutture aziendali addette alle relazioni con il Cliente forniranno tutto il necessario supporto per orientare il Cliente verso la soluzione per lui più vantaggiosa.

Le informazioni sulle opzioni tariffarie e sulle bollette potranno essere richieste al seguente numero telefonico:

- 0463/421187 dell'Ufficio Clienti attivo dal lunedì al giovedì dalle ore 8 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 17,30, il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30;

20. Le richieste di modifica tariffaria potranno essere effettuate attraverso i seguenti canali:

- agli sportelli dell'Ufficio Clienti (tel. 0463/421187) aperti al pubblico dalle ore 8 alle ore 12.30 e il martedì dalle ore 14.00 alle ore 17,30;
- via fax al n. 0463/422053-421039;
- alla casella postale internet aeccles@tin.it;
- tramite lettera a Azienda elettrica comunale, corso Dante, 28 38023 CLES (TN).

20. Eventuali reclami relativi alle bollette dovranno essere presentati secondo le seguenti modalità:

- agli sportelli dell'Ufficio Clienti (0463/421187) aperti al pubblico dal lunedì al giovedì dalle ore 8 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 17,30 e il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30;
- via fax al n. 0463/422053-421039;
- alla casella postale internet aeccles@tin.it
- tramite lettera ad Azienda elettrica comunale, corso Dante, 28 38023 CLES (TN).

La persona responsabile dei reclami è il Responsabile dell'Ufficio Clienti.

CAPITOLO II

Tutela del cliente

Il presente codice sarà disponibile per tutti i Clienti presso gli sportelli dell'Ufficio Clienti dell'Azienda.

L'Azienda garantisce che quanto contenuto nel presente codice di condotta commerciale venga rispettato.

Le violazioni dei principi contenuti nel presente codice possono essere segnalati attraverso una delle modalità di seguito indicate:

- agli sportelli dell'Ufficio Clienti aperti al pubblico dalle ore 8 alle ore 12.30 e dalle ore 13,30 alle ore 17,30 dal lunedì al venerdì;
- via fax al n. 0463/422053-421039;
- alla casella postale internet aeccles@tin.it;
- tramite lettera ad Azienda elettrica comunale, corso Dante, 28 38023 CLES (TN).

Per richiedere informazioni connesse alla fornitura rivolgersi a:

- agli sportelli dell'Ufficio Clienti aperti al pubblico dalle ore 8 alle ore 12.30 e dalle ore 13,30 alle ore 17,30 dal lunedì al venerdì;
- via fax al n. 0463/422053-421039;
- alla casella postale internet aeccles@tin.it;
- tramite lettera ad Azienda elettrica comunale, corso Dante, 28 38023 CLES (TN).

Le strutture aziendali addette alle relazioni con il cliente forniranno tutto il necessario supporto per orientare il cliente verso la soluzione per lui più vantaggiosa, in particolare:

- La fatturazione sarà effettuata sulla base della lettura dei consumi eseguita almeno una volta all'anno (ma, compatibilmente con la copertura dei costi, con cadenza superiore) o tramite autolettura del contatore da parte del cliente. L'autolettura, qualora adottata, sarà effettuata secondo criteri di comunicazione resi noti a tutta la clientela mediante informativa allegata alla bolletta.
- Nei confronti dei clienti anziani, disabili, ammalati cronici e in stato di povertà saranno adottate le seguenti iniziative:
 - * Ampliamento dei termini di scadenza dei pagamenti e dei tempi di sospensione della fornitura per morosità.
- Sarà garantita ai clienti che lo richiedano, la verifica della funzionalità del contatore e la stabilità della tensione in contraddittorio con l'impresa. La verifica è volta ad accertare se le indicazioni risultano comprese entro i limiti di tolleranza stabiliti dalle norme vigenti. Se il funzionamento risulterà regolare, le spese della verifica saranno a carico del Cliente. In caso contrario l'impresa provvederà a eliminare l'inconveniente ed, eventualmente, a ricalcolare il consumo del Cliente interessato, tenendo conto di tutti gli elementi utili ed idonei, sulla base di quanto stabilito dall'Autorità.

Il cliente verrà avvisato degli oneri che dovrà sostenere in caso di esito negativo della verifica.

Il cliente sarà informato che è custode di tutte le apparecchiature e materiali di proprietà dell'Azienda che vengono collocati in spazi o locali dei quali lo stesso è

proprietario o di cui ha la disponibilità. Il cliente è pertanto responsabile verso l'impresa in caso di sottrazione, danneggiamento, manomissione delle apparecchiature nonché della rimozione dei sigilli posti dall'impresa.

- Le strutture risponderanno, in modo chiaro e semplice, a qualsiasi richiesta del Cliente su problematiche connesse alla fornitura di energia elettrica quali:
 - * Condizioni di fornitura
 - * Contenuto della bolletta (consumi, quote fisse o corrispettivi, prezzi applicati ai consumi, composizione dei prezzi applicati, imposte dovute, addebiti e accrediti vari, interessi di mora)
 - * Caratteristiche delle promozioni
 - * Modalità e canali di pagamento
 - * Domiciliazione bancaria, postale e su carta di credito
 - * Rateizzazioni
 - * Agevolazioni tariffarie e fiscali
 - * Contributi dovuti per l'allacciamento o per un aumento della potenza a disposizione
 - * Livelli di qualità e continuità
- L'impresa si impegna ad offrire servizio di assistenza tecnica relativamente alla fornitura di energia elettrica.
- L'impresa inoltre offre alla clientela un servizio di reperibilità 24 ore al giorno tutto l'anno; la segnalazione dei guasti dovrà essere effettuata allo sportello (anche telefonicamente: 0463/421187) durante le ore di lavoro o direttamente al personale reperibile mediante telefono (0337/453420). Gli interventi saranno gratuiti in tutti i casi il guasto sia imputabile agli impianti dell'impresa, a pagamento negli altri casi: di ciò verrà data preventiva informazione al richiedente l'intervento.
- Nel caso di sospensioni programmate del servizio, l'impresa si impegna a preavvisare la clientela interessata con almeno due giorni di anticipo mediante avviso su quotidiani locali o, in caso di aree limitate, mediante affissione di locandine ed avvisi porta a porta.

Gli operatori dell'Azienda saranno tutti provvisti di cartellino di identificazione con fotografia a colori, il personale di ditte esterne che svolge lavori per conto di Azienda elettrica comunale è munito di specifica autorizzazione. Questi saranno mostrati ogni volta richiesto.

L'Azienda, in conformità con l'art. 10 L. 675/96, dichiara che i dati di cui verrà in possesso saranno considerati riservati e verranno trattati in conformità con le leggi vigenti. Il conferimento dei dati è obbligatorio, in quanto finalizzato a permettere l'accesso ai servizi resi; l'interessato gode, comunque, del diritto di cui all'art. 13 L. 675/96. Responsabile dei dati raccolti è il responsabile dell'Azienda elettrica comunale.

Ogni variazione o integrazione dei riferimenti contenuti nel presente codice sarà tempestivamente comunicata al Cliente attraverso la prima bolletta utile.