

ALLEGATO AL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE DEL CONSORZIO ELETTRICO DI POZZA S.C.A.R.L.

Servizi ai Clienti

I servizi al Cliente saranno assicurati secondo quanto di seguito riportato:

1) Orari di apertura al pubblico degli uffici aziendali

Gli uffici aziendali ubicati presso la sede di VIA Avisio, 13 sono aperti al pubblico tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì negli orari sotto riportati

- l'Ufficio Clienti è aperto al pubblico dalle ore 8 alle ore 12 dal lunedì al venerdì, dalle ore 13.30 alle ore 18 dal lunedì al giovedì e dalle ore 14 alle ore 17 il venerdì;
- telefonicamente ai numeri 0462/763261-764630
- via fax al n. 0462/764630
- alla casella postale internet info@consorzioelettrico.com
- tramite lettera al consorzio elettrico di Pozza di Fassa - Via Avisio, 13.

Il tempo medio di attesa presso gli sportelli aziendali per richieste di operazioni commerciali non supera normalmente i 10 minuti.

L'Azienda comunicherà entro il 30 giugno di ogni anno gli orari di apertura e i tempi medi di attesa agli sportelli.

2) Rateizzazione dei corrispettivi e modalità per richiederla

La rateizzazione dei corrispettivi può essere richiesta nei seguenti casi:

- per i Clienti vincolati domestici qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al 150% dell'addebito medio delle bollette in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio;
- per i Clienti vincolati non domestici con lettura del gruppo di misura annuale, qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al 250% dell'addebito medio delle bollette in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio;
- per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura

La rateizzazione può essere richiesta solo per corrispettivi superiori a € 25,82 (€ 50.000).

Per ottenere la rateizzazione il Cliente dovrà presentarsi personalmente agli uffici dell'Azienda (tel. 0462/7663261-764630) entro il termine di scadenza del

pagamento. I termini della rateizzazione saranno concordati con il predetto ufficio. Gli importi dei pagamenti rateali saranno maggiorati del Tasso Ufficiale di Riferimento calcolato dalla data di scadenza del pagamento.

Eventuali altre richieste di rateizzazione esulanti dai casi sopra esposti saranno valutate di volta in volta dall'Azienda e gli importi rateizzati saranno maggiorati del Tasso Ufficiale di Riferimento maggiorato del 3,5%.

Le richieste di rateizzazione pervenute oltre il termine di scadenza del pagamento non saranno prese in considerazione.

L'Azienda comunicherà la possibilità di rateizzazione sulla bolletta relativa al pagamento rateizzabile.

3) Calcolo dei consumi per la fatturazione

Per i clienti a fatturazione bimestrale, la fatturazione potrà avvenire sulla base dei consumi presunti stimati dall'azienda sulla base dei consumi storici del cliente, con modalità che saranno opportunamente comunicate.

Per i clienti vincolati nuovi, la prima fatturazione in acconto si effettua sulla base dei consumi che l'azienda ritiene possano essere attribuiti al cliente in relazione a quanto dichiarato dal cliente stesso in ordine alla destinazione d'uso dell'energia elettrica, al numero ed al tipo di apparecchiature alimentate ad elettricità e, nel caso di cliente vincolato domestico, al numero dei componenti della sua famiglia.

Eventuali variazioni tariffarie saranno imputate su base giornaliera e limitatamente ai consumi attribuibili al periodo successivo alla data della loro entrata in vigore.

Per i clienti a fatturazione mensile, la fatturazione viene effettuata sulla base dei consumi reali rilevati mensilmente.

4) Pagamento delle bollette

Il termine di scadenza per il pagamento della bolletta non sarà inferiore a venti giorni dalla data di emissione. Sulla bolletta saranno riportate la data di emissione e la data di scadenza del pagamento.

In caso di morosità l'azienda non procederà alla sospensione della fornitura prima di 50 giorni dalla scadenza del pagamento moroso e al distacco della fornitura prima di 30 giorni dalla data di sospensione, salvo casi particolari previsti dalle vigenti norme.

Nel caso di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità il cliente è tenuto al pagamento forfettizzato di € 30,99 (€ 60.000) + IVA, mentre nel caso di riattivazione a seguito di distacco verranno addebitate al cliente le spese di subentro.

5) Cliente buon pagatore

E' considerato Cliente buon pagatore il Cliente del mercato vincolato che ha pagato nei termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio.

6) Depositi cauzionali e forme di garanzia sostitutive

L'Azienda potrà richiede ai propri Clienti un deposito cauzionale a garanzia dell'esatto adempimento del contratto di fornitura nella misura di:

- € 5,16 (£. 10.000) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i Clienti vincolati domestici;
- € 7,75 (£. 15.000) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i Clienti vincolati non domestici con potenza contrattualmente impegnata fino a 15 kW
- € 10,33 (£. 20.000) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i Clienti vincolati non domestici con potenza contrattualmente impegnata superiore a 15 kW e fino a 100 kW
- € 11,88 (£. 23.000) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i Clienti vincolati non domestici con potenza contrattualmente impegnata superiore a 100 kW

La domiciliazione bancaria o postale sono considerate forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale per i Clienti vincolati domestici.

Tale deposito cauzionale, all'atto della cessazione della fornitura per disdetta, verrà rimborsato maggiorato del Tasso di Interesse Legale.

7) Modalità e procedure di reclamo

Il Cliente può presentare eventuali reclami scritti o direttamente agli uffici aziendali o tramite lettera.

L'Azienda si impegna a rispondere entro 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo (fa fede la data risultante dal protocollo aziendale).

8) Frequenza di lettura e sistemi di autolettura

La rilevazione dei consumi viene effettuata:

- mensilmente per i clienti con installato un gruppo di misura con l'indicatore di massima potenza;
- bimestralmente o con frequenza inferiore, e comunque almeno una volta all'anno, per tutti gli altri clienti.

In caso di impossibilità di accesso al gruppo di misura l'Azienda provvede ad invitare il Cliente a stabilire un appuntamento per la rilevazione delle letture. Il Cliente può anche comunicare direttamente i propri consumi. La comunicazione può essere effettuata telefonicamente, per posta, con la cartolina di autolettura rilasciata dal letturista. Tale comunicazione può avvenire anche per le fatturazioni in acconto senza lettura dei misuratori.

9) Procedure di comportamento nei confronti dei Clienti anziani, disabili, ammalati cronici e in stato di povertà.

Per facilitare la stipulazione dei contratti ai soggetti più anziani con difficoltà motorie, ai portatori di handicap, alle persone colpite da gravi patologie e/o disagiate, l'Azienda concorderà con gli interessati le modalità per il perfezionamento.

In caso di sospensione programmata del servizio per lavori sulle reti l'Azienda avviserà telefonicamente, direttamente o attraverso persona segnalata, con almeno 24 ore di anticipo, i clienti particolari, quali dializzati presso il proprio domicilio o persone che vivono in polmoni di acciaio. I nominativi di dette persone sono comunicati all'Azienda dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

Nel caso di richieste di dilazioni di pagamento per provate difficoltà economiche, l'Azienda inviterà il Cliente a rivolgersi al Servizio Attività Sociali territorialmente competente. Nel caso di intervento da parte di detto servizio l'Azienda interrompe le procedure di sollecito e sospensione della fornitura.

10) Verifica di funzionalità dei contatori e della stabilità della tensione di fornitura

Il Cliente ha il diritto di chiedere la verifica della correttezza del funzionamento del gruppo di misura in contraddittorio con i tecnici aziendali.

L'Azienda si impegna a mettere a disposizione del Cliente entro 10 giorni lavorativi dalla data di conferma della richiesta di verifica, il documento recante l'esito della verifica stessa.

Qualora, in seguito alla verifica del gruppo di misura, si rilevasse un errore superiore ai limiti ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente, l'Azienda provvederà alla sostituzione o alla riparazione del gruppo medesimo a proprie spese e alla ricostruzione dei consumi registrati erroneamente sulla base dell'errore di misurazione accertato in sede di verifica del gruppo di misura ed alla determinazione del relativo conguaglio. La ricostruzione dei consumi avrà come periodo di riferimento l'intervallo di tempo compreso tra il momento in cui si è verificato il guasto ed il momento in cui l'Azienda ha provveduto alla riparazione o alla sostituzione del gruppo di misura. Qualora il momento in cui si è verificato il guasto non sia rilevabile con certezza, il periodo di ricostruzione dei consumi non può superare i 365 giorni precedenti la data in cui è stata effettuata la verifica. Se il tipo di guasto non consente di rilevare la percentuale di errore la ricostruzione dei consumi deve prendere come riferimento i consumi del Cliente riferiti agli ultimi due periodi corrispondenti a quello ricostruito e precedenti il guasto o la rottura. In tal caso il Cliente può portare a conoscenza dell'Azienda elementi documentali che dimostrino eventuali variazioni del profilo dei suoi consumi.

L'importo dovuto sulla base della ricostruzione dei consumi e la documentazione giustificativa di tale importo devono essere resi noti al Cliente entro due mesi dalla data di effettuazione della verifica del gruppo di misura.

Nel caso in cui, a seguito della verifica del gruppo di misura, si rilevasse un errore compreso nei limiti ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente, il

Cliente si impegna a sostenere le spese di verifica come preventivamente comunicate allo stesso all'atto della conferma di richiesta della verifica.

Il Cliente ha altresì il diritto di chiedere la verifica della tensione di fornitura in contraddittorio con i tecnici aziendali. L'Azienda si impegna a mettere a disposizione del Cliente entro 10 giorni lavorativi dalla data di conferma della richiesta di verifica, il documento recante gli esiti della verifica stessa.

Qualora, in seguito alla verifica, si rilevasse un valore superiore o inferiore ai limiti ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente, l'Azienda provvederà con sollecitudine al ripristino dei valori normali; in caso contrario le spese di verifica saranno addebitate al Cliente come preventivamente comunicate allo stesso all'atto della conferma di richiesta della verifica.

Il Cliente è custode delle apparecchiature e dei 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'Azienda in caso di sottrazione, danneggiamento, manomissione delle apparecchiature nonché della rimozione dei sigilli posti dall'Azienda.

11) Riferimenti aziendali e modalità di contatto a disposizione dei clienti

Per qualsiasi richiesta su problematiche connesse alla fornitura di energia elettrica il Cliente potrà rivolgersi agli sportelli aziendali (tel. 0462/763261-764630) negli orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al giovedì	dalle 8,00 alle 12,00	e dalle 13,30 alle 18,00
il venerdì	dalle 8,00 alle 12,00	e dalle 14,00 alle 17,00

gli uffici del CEP sono inoltre raggiungibili:

via fax al numero 0462/764630

via posta elettronica info@consorzioelettrico.com