

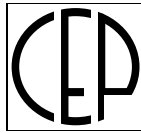
CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE
dei CONSORZI ELETTRICI COOPERATIVI DEL TRENTINO

CEIS

Consorzio Elettrico industriale di Scenico

CEDIS

Consorzio Elettrico di Storo



Consorzio Elettrico di Pozza

aderenti alla

FEDERAZIONE TRENTINA DELLE COOPERATIVE

e alla

FEDERELETTRICA

Codice di condotta commerciale del Consorzio Elettrico di Pozza di Fassa s.c.a.r.l.

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'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481
- Deliberazione 228/01: **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, lettera e), della legge 14 novembre 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 legge 14 novembre 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. Il CEP 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 dell'anno precedente o degli ultimi 12 mesi, qualora essa sia diversa dall'opzione tariffaria già applicata. Tale informazione sarà contenuta nella prima bolletta emessa di ogni anno e farà riferimento alle opzioni tariffarie presentate all'Autorità per l'anno in corso. Nel caso di nuove forniture, la tariffa più conveniente sarà indicata prima della stipula contrattuale in funzione della tipologia produttiva 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.
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 60 giorni dalla data di emissione della bolletta, il contratto verrà automaticamente rinnovato secondo la nuova opzione, senza oneri a carico del Cliente salvo eventuali oneri tributari 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 60 giorni dall'effettuazione della scelta o dalla stipula del Contratto senza alcun addebito salvo eventuali oneri tributari. Alle medesime condizioni inoltre, il Cliente potrà modificare la propria opzione tariffaria base alla scadenza dell'anno solare. Al di fuori dei casi di cui sopra o della modifica di cui al punto 4, la modifica tariffaria potrebbe comportare l'addebito degli eventuali contributi e imposte così come previsti dalla normativa vigente.
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; il CEP 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 60 giorni al fine della tempestiva predisposizione della chiusura del rapporto.
9. Se la modifica dell'opzione tariffaria non comporta la modifica alle caratteristiche tecniche dell'impianto la decorrenza è garantita dal giorno della richiesta di variazione; negli altri casi la decorrenza è garantita entro i termini previsti per l'esecuzione dei lavori semplici o complessi indicati nella deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas n. 201/99.
Nel caso la richiesta di un'opzione tariffaria avvenga per telefono o con altro canale mediatico, il nuovo contratto sarà inoltrato entro dieci giorni. Il Cliente si impegna a restituire il contratto sottoscritto entro quindici 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 a cui far pervenire gli avvisi o i rimborsi sopra indicati e a comunicare eventuali variazioni dello stesso nei due anni successivi. 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 al CEP fornitore 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 il CEP adotterà i seguenti criteri di carattere generale:
- 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) potrà comportare l'adeguamento dei contributi di allacciamento, previa comunicazione, o l'interruzione della fornitura.
 - Il limitatore di potenza sarà mantenuto per i Clienti con potenza $\leq 37,5$ kW, e sarà tarato alla potenza impegnata + 10%, salvo ogni diversa disposizione dell'Autorità.
 - Le forniture annualmente ricorrenti, dovranno avere durata non inferiore a tre mesi.
 - Le forniture con diverso impegno di potenza in due distinti periodi dell'anno, di cui quello più breve di durata non inferiore a tre mesi, dovranno avere potenza impegnata nel periodo di alto carico, non inferiore a 20 kW.
13. Per le tariffe speciali che non comportino maggiori ricavi ammessi ai sensi dell'art. 5 comma 5.2 della delibera n. 228/01, il CEP si impegna a rispettare comunque un limite massimo di ricavi pari a 2 volte il limite V2 corrispondente alla tipologia di utenza.
14. Il CEP, potrà promuovere l'introduzione delle tecnologie che oltre a consentire la rilevazione dei consumi del Cliente, forniscano a quest'ultimo informazioni sull'andamento effettivo dei prelievi anche al fine di poter scegliere opzioni tariffarie più coerenti con i propri diagrammi di assorbimento. S'impegna inoltre a verificare l'applicabilità delle nuove tecnologie informatiche atte ad agevolare il pagamento delle bollette.
15. Il CEP potrà promuovere 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.

16. 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 almeno attraverso uno dei 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.
18. 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:
- ai numeri 0462/763261-764630 dell'Ufficio Clienti attivo 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;
19. Le richieste di modifica tariffaria potranno essere effettuate attraverso i seguenti canali:
- agli sportelli dell'Ufficio Clienti (0462/763261-764630) aperti 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;
 - 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.
20. Eventuali reclami relativi alle bollette dovranno essere presentati secondo le seguenti modalità:
- agli sportelli dell'Ufficio Clienti (0462/763261/764630) aperti 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;
 - 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.

La persona responsabile dei reclami è il Direttore pro tempore.

Tutela del cliente

Il presente codice sarà disponibile per tutti i Clienti presso l'Ufficio Clienti del CEP.

Il CEP 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:

- 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;
- 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.

Per richiedere informazioni connesse alla fornitura rivolgersi a:

- 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;
- 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.

Gli operatori dell'Azienda saranno tutti provvisti di cartellino di identificazione con fotografia a colori. Questi saranno mostrati ogni volta richiesto.

L'Azienda in conformità con l'articolo 10 Legge 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 Legge 675/96.

Responsabile dei dati raccolti è il Direttore pro tempore.

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