

COMUNE DI A N D A L O

PROVINCIA DI TRENTO

Azienda Elettrica Comunale

**CODICE DI CONDOTTA
COMMERCIALE**

**Relativo alla fornitura di
energia elettrica ai
clienti del mercato
vincolato**

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 28 dd. 29.06.2000

CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE DEL COMUNE DI ANDALO (TN)

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 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, 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

Il Comune di Andalo (Tn) - "Azienda Elettrica Comunale" (di seguito denominato azienda),

Sentite, tramite Federelettrica, le Associazioni dei consumatori e degli utenti

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 opzioni tariffarie ulteriori o speciali tali da soddisfare le principali richieste dei Clienti manifestate anche attraverso le associazioni dei consumatori. L'impresa garantirà almeno una lettura dei misuratori all'anno, tuttavia, fintantoché economicamente possibile, manterrà una cadenza superiore in modo da evitare bollette di conguaglio.

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, 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 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;
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 (trenta) giorni, il contratto verrà automaticamente rinnovato secondo la nuova opzione, senza oneri a carico del cliente e con decorrenza dal primo gennaio dell'anno successivo.
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 successivo con la medesima opzione tariffaria in corso, 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, salvo eventuali oneri tributari. Alle medesime condizioni, il cliente potrà, inoltre, modificare la propria opzione tariffaria base alla scadenza dell'anno solare. Al di fuori del periodo di franchigia sopra indicato 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; 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 3 mesi 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; se invece la scelta comporta il cambio del contatore la decorrenza è garantita dal quinto giorno lavorativo dalla richiesta; nel caso sia necessario l'esecuzione di 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 canale mediatico, il nuovo contratto sarà inoltrato entro 10 (dieci) giorni. Il Cliente si impegna a restituire il contratto sottoscritto entro 5 (cinque) 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 ricorrenti saranno differenziati due periodi annuali di cui il periodo più breve va da un minimo di tre mesi a un massimo di cinque mesi. Il rapporto tra le potenze massime assorbite nel periodo di alto carico e nel periodo di basso carico non potrà essere inferiore a tre.
 - 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, previa comunicazione, o l'interruzione della fornitura.
 - Il limitatore di potenza sarà mantenuto per gli utenti con potenza impegnata $\leq 37,5$ kW; il limitatore sarà tarato alla potenza impegnata + il 10%, salvo ogni diversa disposizione dell'Autorità.
13. L'Azienda, si impegna a 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.
14. L'Azienda promuoverà campagne di informazione sull'uso efficiente dell'energia elettrica quali:
- Come migliorare l'efficienza energetica
 - Come utilizzare le apparecchiature elettriche in modo più efficiente
 - Come migliorare il comfort dell'abitazione
 - Come contenere i consumi di energia per l'illuminazione
 - Come gestire correttamente gli impianti elettrici
15. Le associazioni dei consumatori sopra elencate verranno preventivamente informate sulle caratteristiche e sui costi di ogni nuova opzione tariffaria di base o speciale e sulle iniziative promozionali di tipo contrattuale. Tale informazioni saranno fornite tramite mailing diretto o attraverso appositi incontri e comprenderanno i modi e gli strumenti che verranno impiegati durante le iniziative promozionali.

16. Le nuove opportunità tariffarie e/o contrattuali saranno pubblicizzate attraverso almeno 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 nazionali e/o locali
 - Bolletta dei consumi e allegati
 - Depliant da distribuire ai clienti
 - Mailing diretto
 - Internet
 - Carta dei servizi
17. 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 ottenute attraverso i seguenti canali:

- Agli sportelli;
- Telefonicamente al numero 0461/585824 (n° 4 linee telefoniche)
- Via fax al numero 0461/585310
- Domanda scritta indirizzata a "COMUNE DI ANDALO AZIENDA ELETTRICA COMUNALE - Piazza Centrale, 1 – 38010 ANDALO (TN)".

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

- Agli sportelli compilando l'apposito modulo;
- Telefonicamente al numero 0461/585824 (n° 4 linee telefoniche)
- Via fax al numero 0461/585310
- A mezzo posta indirizzata a "COMUNE DI ANDALO AZIENDA ELETTRICA COMUNALE - Piazza Centrale, 1 – 38010 ANDALO (TN)".
- Tramite posta elettronica all'indirizzo "c.andalo@comuni.infotn.it"

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

- Agli sportelli compilando l'apposito modulo;
 - Via fax al numero 0461/585310
 - Domanda scritta indirizzata a "COMUNE DI ANDALO AZIENDA ELETTRICA COMUNALE - Piazza Centrale, 1 – 38010 ANDALO (TN)".
 - Tramite posta elettronica all'indirizzo "c.andalo@comuni.infotn.it"
- La persona responsabile dei reclami è la signora Tevini Maria Teresa.

CAPITOLO II

Tutela del cliente

Il presente codice sarà diffuso a tutti i clienti.

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

Le violazioni dei principi contenuti nel presente codice e degli standard fissati dalle delibere dell'Autorità possono essere segnalati attraverso una delle modalità di seguito indicate:

- Agli sportelli del Comune di Andalo, Ufficio Azienda Elettrica Comunale;
- Via fax al numero 0461/585310

Per chiedere informazioni connesse alla fornitura, rivolgersi a:

- Ufficio Tecnico Comunale

Sono stati inoltre predisposti i seguenti servizi di consulenza:

- Ufficio Azienda Elettrica Comunale
- Ufficio Tecnico Comunale

Gli operatori della società saranno tutti provvisti di cartellino di identificazione con fotografia a colori.

L'impresa in conformità con l'art.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, dei diritti di cui all'art.13 legge 675/96. Responsabile dei dati raccolti è la signora Tevini Maria Teresa.

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

CAPITOLO III

Al cliente saranno fornite le seguenti informazioni su.

- Gli orari di apertura degli uffici saranno indicati in allegato a una delle bollette antecedenti il 30/06 di ogni anno.
 - La possibilità di ottenere la rateizzazione dei corrispettivi dovuti per la fornitura, le modalità per richiederla, le modalità e i tempi suggeriti dall'azienda per l'attuazione e il tasso di interesse praticato. L'informazione sarà contenuta nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile secondo quanto indicato dall'Autorità agli articoli 12 e 13 D. 200/99.
 - Si conviene anche di non procedere alla sospensione della fornitura prima di sei mesi dalla scadenza del pagamento moroso e al distacco prima di due mesi dalla sospensione. Nel caso di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità il cliente è tenuto al pagamento delle spese di slaccio e riallaccio, mentre nel caso di distacco della fornitura per morosità la riattivazione avverrà secondo le modalità di un nuovo allacciamento. Ogni bolletta riporterà la situazione relativa ai pagamenti delle bollette precedenti (articoli 7 e 8, D. 200/99).
 - Le modalità di pagamento evidenziando quella gratuita e indicando le forme di garanzia equivalente al deposito cauzionale. Tali informazioni saranno riportate in ogni bolletta (art. 6 D. 200/99).
 - Le modalità e le procedure di reclamo predisposte dall' esercente, almeno una volta l'anno attraverso la bolletta o altro mezzo di informazione personalizzata.
2. La fatturazione sarà effettuata sulla base della lettura dei consumi eseguita almeno due volte l'anno.

Le modalità di calcolo dei consumi per la fatturazione d'acconto e per la fatturazione di conguaglio. Tale indicazione sarà contenuta in bolletta. Il termine di scadenza e la data di emissione delle bollette, nonché il tasso di interesse richiesto per i pagamenti morosi su ogni bolletta. A tale proposito si conviene di definire cliente buon pagatore il cliente vincolato domestico che sia risultato regolare nei pagamenti per almeno due anni (articoli 3, 4 e 5 D. 200/99).

3. Il deposito cauzionale sarà fissato dall'Azienda in ottemperanza alle disposizioni dell'Autorità (articoli 14, 15 e 16 D. 200/99).
4. Nei confronti dei clienti anziani, disabili, ammalati cronici e in stato di povertà saranno adottate le seguenti iniziative:
 - Non sospensione della fornitura nei casi in cui esista un'attestazione del SSN che certifichi l'utilizzo da parte del Cliente di apparati di cura per il funzionamento dei quali è indispensabile l'energia elettrica.
5. 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 e, eventualmente, a ricalcolare il consumo del Cliente interessato, tenendo conto di tutti gli elementi utili ed idonei, sulla base di quanto stabilito dall'Autorità (articoli 9, 10 e 11 D. 200/99).

Il cliente verrà avvisato degli oneri che dovrà sostenere in caso di esito negativo della verifica. Il cliente dovrà essere informato che è custode di tutte le apparecchiature ed i 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.
6. 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 e postale ovvero 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

Andalo, giugno 2000