



SOCIETA' COOPERATIVA IDROELETTRICA DI FORNI DI SOPRA S.r.l.

Via Nazionale,12 - Loc. Santaviela - 33024 FORNI DI SOPRA (UD)
Tel +39 0433 88077 - Fax +39 0433 887905 - Email info@sci-forni.it
Cod. Fisc. e P. IVA n. 00186960308 – Iscriz. R.I. CCIAA di Udine al n. 317
Albo Coop. n. A1135077

CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE Società Cooperativa Idroelettrica di Forni di Sopra Srl

Relativo alla fornitura di energia elettrica ai clienti del mercato tutelato e di salvaguardia.

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

- Deliberazioni 158/99: Direttiva concernente la facoltà di recesso nei Contratti di fornitura annuali, ad esecuzione continuata, di servizi elettrici.
- Deliberazioni 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 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 152/06: Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità

l'impresa

Sentite, per il tramite di Federelettrica alla quale è associata, le seguenti Associazioni dei consumatori e degli utenti: A.C.U. - ADICONSUM - ADOC - ADUSBEF - COMITATO CONSUM. ALTROCONSUMO - FEDERCONSUMATORI - LEGA CONSUM. ACLI - UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

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.
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 bolletta riferita al primo Periodo di fatturazione 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;
 - 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 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.
5. Il Cliente potrà recedere da una nuova opzione tariffaria base o da una opzione tariffaria speciale entro sei mesi dall'effettuazione della scelta o dalla stipula del Contratto senza alcun addebito. 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 e imposte così come previsti dalla normativa vigente.
Nel caso di nuove forniture, dopo sei mesi l'impresa si impegna a verificare la validità della scelta opzionale, eventualmente procedendo ad una modifica della tariffa, non onerosa per il cliente, con l'assenso del cliente stesso.
6. 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 5, 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.

7. In tutti i casi, qualsiasi sia l'opzione tariffaria prescelta, sarà garantito il diritto di recesso contrattuale del cliente che abbia acquistato 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 un mese al fine della tempestiva predisposizione della chiusura del rapporto.
8. 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 dal periodo di fatturazione successivo all'ultimazione dei lavori relativi alla modifica dell'impianto.
Nel caso la richiesta di un'opzione tariffaria avvenga per telefono o con altro canale mediatico, il nuovo contratto sarà inoltrato entro quindici 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 5.
9. 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 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 del 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.
10. 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.
11. 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 due 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 al 30% .

- 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'ore) potrà comportare l'adeguamento dei contributi di allacciamento, previa comunicazione, o l'interruzione della fornitura.
- Il limitatore di potenza sarà mantenuto per gli utenti con potenza = < 37,5 Kw, e sarà tarato alla potenza impegnata + 10%,, salvo ogni diversa disposizione dell'Autorità.

12. 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.

13. 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

14. 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. 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.

15. 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:

- Bolletta dei consumi e allegati
- Depliant da distribuire ai clienti
- Carta dei servizi

16. 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 ai seguenti numeri telefonici 0433.88077

Inoltre una volta all'anno, di preferenza congiuntamente alla comunicazione dell'opzione tariffaria più conveniente, verrà fornito il criterio

di lettura della bolletta, indicando esplicitamente le componenti tariffarie, comprese le componenti inglobate, quelle fiscali nonché le eventuali voci di rimborso o conguaglio.

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

- Agli sportelli compilando l'apposito modulo
- Telefonicamente al numero 0433.88077
- Via Fax al n. 0433.8807905
- Via e-mail all'indirizzo: info@sci-forni.it
- Domanda scritta indirizzata a Società Cooperativa Idroelettrica di Forni di Sopra Srl - Via Nazionale, località Santaviela – 33024 Forni di Sopra (UD)

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

- Agli sportelli compilando l'apposito modulo;
- Via fax al n. 0433.8807905
- Via e-mail all'indirizzo: info@sci-forni.it
- Domanda scritta indirizzata a Società Cooperativa Idroelettrica di Forni di Sopra Srl - Via Nazionale, località Santaviela – 33024 Forni di Sopra (UD)-

I responsabili dei reclami sono gli addetti alla fatturazione.

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
- Via fax al n.0433.8807905
- Via e-mail all'indirizzo: info@sci-forni.it
- Via lettera indirizzata a Società Cooperativa Idroelettrica di Forni di Sopra Srl - Via Nazionale, loc. Santaviela 33024 Forni di Sopra (UD)

Per chiedere informazioni connesse alla fornitura, rivolgersi al personale addetto alla stipula dei contratti di fornitura di energia elettrica attraverso una delle modalità di seguito indicate:

- Agli sportelli
- Via fax al n.0433.8807905
- Via e-mail all'indirizzo: info@sci-forni.it
- Via lettera indirizzata a Società Cooperativa Idroelettrica di Forni di Sopra Srl - Via Nazionale, loc. Santaviela 33024 Forni di Sopra (UD)

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 il legale rappresentante della Società.

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

Forni di Sopra, 01/07/2007