

CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE

Tutti i Clienti del servizio energia elettrica sono liberi, potendo così scegliere il Venditore e il relativo contratto di fornitura che meglio risponde alle proprie esigenze. Mentre nel mercato vincolato (tutela) le condizioni contrattuali ed economiche sono regolate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, nel mercato libero vengono negoziate tra il Cliente e il Fornitore. Non cambiano invece le caratteristiche tecniche e di qualità del servizio erogato, perché il Distributore (cioè il soggetto che gestisce la rete e la misura dell'energia elettrica) rimane lo stesso. Il Cliente del servizio energia elettrica che stipula un contratto sul mercato libero deve inoltre stipulare il contratto di distribuzione/conneSSIONE (con il Distributore) e il contratto di Dispacciamento (con Terna), ma a tal fine può incaricare il suo nuovo Fornitore dandogli apposito mandato.

Per garantire che i Clienti dispongano degli elementi necessari per poter scegliere l'offerta più conveniente sulla base di informazioni chiare, attendibili e confrontabili, l'ARERA ha emanato, con deliberazione ARG/com 104/2010 e s.m. e i., il Codice di Condotta Commerciale che impone a tutte le imprese di Vendita precise regole di comportamento:

1 - Trasparenza delle proposte contrattuali

Chiunque entri in contatto con un Cliente per proporgli un nuovo contratto deve sempre:

- identificarsi, specificare l'impresa di Vendita per cui opera e fornire i recapiti attraverso i quali può essere contattata;
- fornire al Cliente informazioni dettagliate sul contratto proposto;
- specificare i tempi necessari e gli eventuali costi da sostenere per l'avvio del servizio;
- indicare eventuali condizioni che limitano la possibilità di aderire all'offerta contrattuale proposta;
- se il Cliente viene contattato per telefono, il venditore deve indicare come ottenere le informazioni in forma scritta.

2 - CONTRATTO

Il contratto deve indicare l'identità e l'indirizzo dell'Impresa di Vendita e dovrebbe contenere almeno le seguenti clausole:

- tutte le prestazioni che saranno fornite al Cliente;
- la data di avvio del servizio e la durata del contratto;
- il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo;
- le eventuali garanzie che il Cliente deve fornire all'Impresa di Vendita per ottenere il servizio (ad esempio, un deposito cauzionale);
- tutti gli oneri e le spese a carico del Cliente;
- come e quando saranno misurati i consumi;
- quando saranno emesse le bollette, quando e in che modo il Cliente dovrà pagarle;
- le conseguenze per il Cliente che non paga le bollette entro la scadenza prestabilita;
- i casi in cui l'Impresa di Vendita deve versare al Cliente un indennizzo automatico;
- come fare per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'Impresa di Vendita.

3 - Documentazione e Diritto di Ripensamento

Al momento della sottoscrizione, il Cliente deve ricevere una copia scritta del contratto. Se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale), il Cliente può recedere dal contratto senza spese entro 14 giorni dalla stipulazione. Se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono) entro 10 giorni l'impresa di vendita deve inviare al Cliente una copia scritta del contratto.

4 - Riepilogo

Prima di aderire ad un nuovo contratto di fornitura di energia elettrica, verifichi quindi che chi le ha proposto il contratto:

- abbia indicato il nome e un recapito dell'Impresa di Vendita Energia Elettrica;
- abbia fornito informazioni chiare su:
 - a) il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo;
 - b) le altre spese a carico del Cliente previste dal contratto;
 - c) la durata del contratto;

- d) come e quando saranno misurati i consumi;
- e) con quali scadenze dovrà essere pagato il servizio;
- f) i tempi per l'avvio del servizio;
- abbia consegnato una copia scritta del contratto;
- abbia previsto nel contratto tutte le clausole fondamentali indicate dall'Autorità e riassunte al punto 2 della presente nota informativa.