

## **Codice di condotta commerciale**

### **Con riferimento al**

titolo I, articolo 4 (Codice di condotta commerciale) della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, 29 dicembre 1999 n. 204/99, pubblicata nel Supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 306 del 31 dicembre 1999, *"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"*,

### **l'Enel Distribuzione S.p.A.**

#### **al fine di**

- assicurare ai clienti la possibilità di effettuare scelte economiche razionali nell'interesse congiunto del consumatore, dell'esercente il servizio elettrico, nonché degli operatori di mercati diversi da quello dell'energia elettrica che ad esso siano collegati;
- garantire la necessaria correttezza nell'offerta delle esistenti tariffe e di nuove opzioni tariffarie e contrattuali e dei relativi corrispettivi;
- garantire la necessaria tutela del cliente nell'offerta di condizioni economiche trasparenti della fornitura volte ad indirizzarne correttamente le scelte contrattuali e ad assicurare la minimizzazione della spesa del cliente anche perseguendo obiettivi di efficienza nell'erogazione della fornitura;
- permettere la fruibilità del servizio elettrico al minor costo;

#### **si impegna a**

1. Prevedere opzioni tariffarie e contrattuali che consentano di incentivare la produzione di energia elettrica da fonti di energia rinnovabili, al fine di contribuire al miglioramento delle condizioni ambientali.

2. Definire opzioni tariffarie che consentano il controllo della domanda di energia elettrica, che assicurino il perseguimento della razionale utilizzazione dell'energia e che incentivino l'impiego delle tecnologie elettriche più efficienti.
3. Promuovere incontri con le associazioni degli utenti e dei consumatori e con i clienti offrendo tempestivamente consulenza sulle caratteristiche e sui costi di accesso ad ogni nuova opzione tariffaria sia base che speciale e sulle iniziative promozionali di tipo contrattuale.
4. Rispettare, in occasione di campagne pubblicitarie per l'offerta di opzioni tariffarie, la correttezza dei messaggi e, compatibilmente con il mezzo di comunicazione impiegato, la completezza dell'informazione. Qualora venga utilizzato un mezzo di comunicazione che non consenta di fornire al cliente un'informazione esaustiva rinviare esplicitamente ad uno strumento che fornisca un'informazione completa.
5. Fornire ai nuovi clienti, attraverso i propri uffici, servizi di informazione al pubblico e strutture di contatto, stime della spesa associata alle diverse opzioni tariffarie fondate sulle caratteristiche di consumo proprie dei clienti interessati, per facilitare la scelta dell'opzione più conveniente tra quelle possibili e dare annualmente ai clienti, sulla base dei dati di prelievo di energia e di potenza rilevati negli ultimi 12 mesi, indicazioni circa la convenienza della eventuale adozione di una diversa opzione tariffaria tra quelle possibili.
6. Provvedere, in occasione dell'offerta di nuove opzioni tariffarie, a segnalare a ciascun cliente l'opzione tariffaria prevedibilmente meno costosa sulla base dei dati di prelievo di energia e di potenza rilevati negli ultimi 12 mesi o, in mancanza di tali dati, nel periodo almeno quadrimestrale precedente.
7. Potenziare il servizio telefonico clienti quale ad esempio Prontoenel e rafforzare la formazione di operatori professionalmente preparati ad esaminare le esigenze del cliente.
8. Fornire, prima della sottoscrizione del contratto con il cliente ed in occasione di eventuali modifiche delle opzioni tariffarie, il materiale informativo e il necessario supporto per indicare al cliente la soluzione o le soluzioni più vantaggiose e per informarlo sui contenuti del contratto da sottoscrivere e sulle garanzie previste nel presente Codice di condotta commerciale.
9. Rispondere, in modo chiaro e semplice, a qualsiasi richiesta del cliente su altre problematiche connesse alla fornitura di energia elettrica, quali:
  - condizioni di fornitura;

## **Allegato A**

- contenuto della bolletta (consumi, quote fisse e corrispettivi, prezzi applicati ai consumi, composizione dei prezzi applicati, imposte dovute, addebiti e accrediti vari, interessi di mora);
  - caratteristiche delle iniziative promozionali di tipo contrattuale;
  - modalità e mezzi di pagamento;
  - domiciliazione bancaria e postale ovvero impiego di carte di credito e di debito;
  - rateizzazioni;
  - agevolazioni tariffarie e fiscali;
  - contributi dovuti per l'allacciamento o per la variazione della potenza messa a disposizione;
  - tempi, modalità e costi relativi alla scelta da parte del cliente di una opzione tariffaria o al cambio dell'opzione tariffaria;
  - tempi, modalità e costi associati all'esercizio da parte del cliente della facoltà di recesso.
10. Garantire al cliente che richiede una opzione tariffaria per telefono o con altro canale di contatto diverso dallo sportello (ad esempio con fax, o internet) l'inoltro, entro due giorni, del contratto riportante le condizioni di fornitura corrispondenti, da restituire una volta sottoscritto.
11. Informare il cliente che richiede un'opzione tariffaria con le modalità previste al punto precedente del suo diritto di recedere dall'opzione tariffaria entro 15 giorni dalla data di richiesta senza alcuna penalità.
12. Consentire al cliente, entro tre mesi dalla scelta di una opzione tariffaria, di recedere dalla sua decisione, con efficacia dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso e senza addebito di corrispettivi fissi relativi a periodi successivi.
13. Promuovere azioni di informazione ai clienti sulla corretta gestione delle apparecchiature e degli impianti elettrici e il loro utilizzo in condizioni di sicurezza.
14. Controllare che quanto contenuto e descritto nel presente Codice di condotta commerciale venga attuato e rispettato.