

CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE AEC VERMIGLIO

Con riferimento alle deliberazioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas n. 128/99; 158/99; 200/99; 201/99; 202/99; 204/99; 55/99

l'impresa

sentite le associazioni dei 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 nell'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 ed economica della propria fornitura;
- promuovere l'uso razionale dell'energia elettrica ed incentivare il ricorso alla scelta di impianti tecnologicamente affidabili ed efficienti;
- assicurare ai clienti una corretta informazione sulla sicurezza connessa ad un corretto utilizzo dell'energia elettrica;

si impegna a comportarsi secondo le indicazioni di seguito riportate

CAPITOLO 1 Caratteristiche principali della fornitura

1. La distribuzione dell'energia elettrica è effettuata ai seguenti livelli di tensione:

2. L'energia è fornita:
 - in bassa tensione a 230 V (monofase) e 400 V (trifase) con una tolleranza di +/- 10%. La frequenza è pari a 50 Hz con una tolleranza di +/- 1%

1. I livelli di tensione resi disponibili sono i seguenti:
 - in bassa tensione 230; 400/230
 - in media tensione 20 Kv

2. L'allacciamento in media tensione viene concordato tra le parti qualora esistano i presupposti tecnici ed economici per poter attivare questa tipologia di fornitura salvo quanto disposto da eventuali normative;

3. Le caratteristiche di fornitura riportate sono valide in condizioni di esercizio normale, che escludono:
 - manovre dopo un guasto o condizioni di esercizio provvisorie adottate per mantenere i clienti alimentati durante i lavori di manutenzione e costruzione o per limitare l'estensione e la durata di un'interruzione;
 - casi di non conformità dell'impianto utilizzatore o delle apparecchiature del cliente alle norme vigenti o alle prescrizioni tecniche o delle apparecchiature del cliente alle norme vigenti o alle prescrizioni tecniche per l'allacciamento dei carichi, includendo i limiti per l'emissione di disturbi indotti.

3. Il regolamento dettagliato di fornitura, incluse le prescrizioni tecniche per l'allacciamento, è consultabile presso gli uffici negli orari stabiliti dall'Azienda. E' possibile richiederne copia compilando l'apposito modulo rilasciato agli sportelli.

CAPITOLO 2

Offerta delle opzioni tariffarie

1. L'Azienda AEC offrirà opzioni tariffarie base coerenti con i vincoli imposti dalla delibera 204/99 dell'Autorità e dalle successive modifiche ed integrazioni, nello spirito di una corretta allocazione dei costi e opzioni tariffarie ulteriori o speciali tali da soddisfare le principali richieste degli utenti manifestate anche attraverso le associazioni dei consumatori. L'AEC Vermiglio si impegna in favore di una politica tariffaria orientata all'incentivazione dei prelievi in fasce a basso livello generale di utilizzo anche attraverso la futura predisposizione di tariffe ulteriori e speciali.

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. Tale informazione sarà comunicata all'utente a mezzo bolletta oppure con altri mezzi di informazione personalizzata nel periodo novembre-dicembre di ogni anno e farà riferimento alle opzioni tariffarie presentate all'Autorità per l'anno successivo. 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 dichiarato dal Cliente.
 - 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 al punto precedente.
 - Per le opzioni tariffarie speciali potranno essere fornite indicazioni su come sono stati calcolati eventuali extracosti e su eventuali garanzie richieste dall'impresa distributrice.

1. Il criterio di "convenzione economica" alla base delle informazioni precedente farà riferimento ai soli corrispettivi riferiti alle caratteristiche elettriche della fornitura; prescindere pertanto da altri corrispettivi eventualmente presenti nelle tariffe speciali o da convenienze di altra natura.

2. Qualora, a seguito della comunicazione di cui al punto 2, il cliente non manifesti l'intenzione di modificare la propria opzione tariffaria, 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 un'opzione tariffaria diversa.

3. Il Cliente potrà recedere da una nuova opzione tariffaria base o da un'opzione tariffaria speciale entro 60 giorni 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 di allacciamento, diritto fisso, imposte così come previsto dalla normativa vigente. Nel caso di nuove forniture, entro 6 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.
4. Nel caso delle tariffe speciali e qualora queste comportino investimenti o accordi con terzi, fermo restando la possibilità di recesso non oneroso dopo 60 giorni, queste potrebbero comportare una durata di applicazione maggiore dell'anno solare, ma comunque non superiore a tre anni ed eventuali forme di garanzia o rimborso costi. Tutte queste informazioni saranno contenute nella presentazione delle tariffe di cui al punto 2; l'Azienda non potrà pretendere condizioni che non siano state esplicitamente indicate.
5. 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.
6. Se la modifica dell'opzione tariffaria non comporta la modifica alle caratteristiche tecniche dell'impianto la decorrenza è garantita il giorno successivo la data di richiesta di variazione; negli altri casi la decorrenza è garantita entro 30 giorni. Il nuovo contratto, riportante le condizioni di fornitura concordate, sarà inoltrato entro 10 giorni. Il cliente si impegna a restituire il contratto sottoscritto entro 10 giorni dalla data di ricevimento. L'Azienda non attiverà, in nessun caso, forniture di energia elettrica prescindendo dalla firma effettiva del contratto di fornitura.
7. 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 ad 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 se non imputabile all'Azienda fornitrice del servizio elettrico.
8. Le tariffe potranno essere modificate in corso d'anno a seguito di specifica approvazione da parte dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas.
9. Le tariffe base vengono offerte con riferimento ad alcune regole fondamentali:
 - Per gli utenti diversi non domestici con potenza a disposizione inferiore a 37.5 kW l'Azienda installa dispositivi atti a limitare il prelievo di potenza al livello contrattuale impegnato. Tali limitatori saranno tarati alla potenza impegnata + 10% per contratti fino a 20 KW, + 25% per contratti oltre i 20 kW salvo ogni diversa disposizione dell'Autorità. L'Azienda deroga a tale regola qualora l'utente documenti e comprovi la necessità di disporre di gruppi di misura non limitati o qualora sussistano ragioni di sicurezza.
 - 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) comporta:
 - integrazione – conguaglio del corrispettivo di potenza in relazione alla punta massima prelevata sui mesi precedenti fatturati con una potenza prelevata inferiore;
 - l'adeguamento dei contributi di allacciamento previa comunicazione.

L'adeguamento sulla potenza prelevata verrà inserito nella fattura successiva oppure verrà inviata all'utente fattura separata. L'adeguamento del contributo di allacciamento potrà essere inserito nella fattura successiva oppure inviato tramite una fattura separata. Rimane a carico dell'esercente comunicare preventivamente e per iscritto l'obbligo di adeguare tale contributo di allacciamento. In caso di mancato pagamento entro la data di scadenza della fattura, l'Azienda procede alla costituzione in mora dell'utente e all'avvio della procedura per l'eventuale sospensione della fornitura.

- Per le forniture ad uso cantiere si applicano le medesime condizioni rispetto agli altri utenti della tipologia effettuando una ripartizione pro – die dei corrispettivi tariffari.
- Non esistono agevolazioni sulle utenze agricole così come prescritto dall'Autorità.

10. Le associazioni dei consumatori sopra elencate verranno prevalentemente informate sulle caratteristiche e sui costi di ogni nuova opzione tariffaria di base o speciale e sulle iniziative promozionali di tipo contrattuale;

11. 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:

- Internet
- Bollette dei consumi e allegati
- Radio locali

3. 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;

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

- Agli sportelli compilando l'apposito modulo
- Via fax
- Tramite domanda scritta indirizzata all'AEC

3. Le informazioni sulle opzioni tariffarie e sulle bollette potranno essere richieste al seguente numero telefonico:

- 0463/758137

Inoltre una volta l'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. Eventuali reclami relativi alle bollette dovranno essere presentati secondo le seguenti modalità:

- Agli sportelli compilando l'apposito modulo;
- Domanda scritta indirizzata all'A.E.C.

CAPITOLO 3 **Servizi ai clienti**

I servizi al Cliente e gli standard di riferimento saranno assicurati secondo quanto riportato nella nuova Carta dei servizi allegata disponibile per la consultazione presso gli sportelli dell'AEC.

CAPITOLO 4

Tutela del cliente

3. Il presente codice sarà diffuso a tutti i clienti. L'azienda garantisce che quanto contenuto nel presente codice di condotta commerciale venga rispettato.
4. 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 dell'AEC siti in P.zza Giovanni XXIII, 1
 - Via fax allo 0463/758094
 - Per richiedere informazioni connesse alla fornitura, rivolgersi agli sportelli dell'AEC siti P.zza Giovanni XXIII 1 oppure telefonicamente allo 0463/758137
3. Sono stati inoltre predisposti il seguente servizio di consulenza post contatore:
 - Montaggio dell'utenza; tecnici specializzati effettuano un controllo costante attraverso l'utilizzo delle più moderne tecnologie al fine di analizzare il profilo di prelievo dell'utente.
4. La segnalazione dei guasti dovrà essere effettuata secondo le seguenti modalità:
 - Ufficio AEC 0463/758137
 - Servizio reperibilità attivo 24 ore su 24 Tel. 0348/3547976.
5. Nel caso di sospensioni programmate del servizio, l'Azienda si impegna a preavvisare i clienti con almeno 24 ore di anticipo attraverso le seguenti modalità:
 - Avviso pubblico
6. 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 sig. Zanella Massimo.
7. Ogni variazione o integrazione dei riferimenti contenuti nel presente codice sarà tempestivamente comunicata al cliente attraverso la prima bolletta utile o documento sostitutivo.

NUOVA CARTA DEI SERVIZI SETTORE ELETTRICO

LUGLIO 2000

1. PREMESSA

La carta dei servizi viene adottata dall'AEC come parte qualificante del codice di condotta commerciale. Pur non essendo obbligatoria tale adozione, l'AEC ritiene importante, al fine di meglio rapportarsi con gli utenti, rendere note a priori alcune disposizioni normative ed alcune procedure d'intervento dell'Azienda.

Gli standard dichiarati nella presente carta sono validi in condizioni "normali" di esercizio, ossia in condizioni che escludono situazioni straordinarie determinate da eventi di natura eccezionale, eventi causati da terzi, scioperi, o atti dell'Autorità Pubblica.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio elettrico è gestito nel rispetto dei principi generali previsti della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

3.0. EGUAGLIANZA E PARITA' DI TRATTAMENTO

L'Azienda Elettrica Comunale (A.E.C.) si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi; garantisce la parità di trattamento degli utenti a parità di tipologia. I servizi erogati sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni essenziali per i propri Clienti; i servizi pertanto vengono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

4.0. CONTINUITA'

Viene assicurato l'impiego di tutto il personale per garantire alla cittadinanza servizi di qualità con particolare attenzione alla continuità e regolarità degli stessi.

Vengono adottati tutti i provvedimenti necessari e possibili per ridurre al minimo le interruzioni ed i tempi di ripristino in caso di disservizi.

5.0. EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'A.E.C. persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

5. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Costituiscono "standard" di qualità del servizio di erogazione dell'elettricità fornito all'utente gli indicatori qualitativi e quantitativi di seguito descritti.

Gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dall'A.E.C. e specifici, ossia verificabili da ogni singolo utente.

3.0. TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente. Nel caso in cui insorgano delle difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate all'utente per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, l'A.E.C. comunica tempestivamente all'utente il nuovo termine.

Ove non diversamente specificato, i tempi sono espressi in giorni lavorativi.

3.0.0. Tempo di preventivazione (standard specifico)

Si definisce, per le diverse tipologie di utenza, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Il tempo di preventivazione è diverso a seconda che si tratti di lavori semplici o di lavori complessi, dove per semplici si intendono i casi in cui *“si realizza, modifica o sostituisce a regola d'arte l'impianto in bassa tensione di proprietà dell'esercente, su richiesta dell'utente, con intervento limitato alla presa ed eventualmente al gruppo di misura”*.

Per lavori complessi si intendono invece tutti quegli interventi per *“realizzare, modificare o sostituire a regola d'arte l'impianto di proprietà dell'esercente, su richiesta dell'utente, in tutti i casi non compresi nella definizione di esecuzione di lavori semplici”*.

Lo standard di riferimento per predisporre e mettere a disposizione del Cliente il preventivo è stabilito in 10 giorni nel caso i lavori siano semplici, 30 giorni nel caso i lavori siano complessi.

4.0.0. Tempo di esecuzione dei sopralluoghi o degli allacciamenti di una nuova utenza su appuntamento (standard specifico)

E' il tempo massimo tra la data della richiesta dell'utente e l'appuntamento per il sopralluogo o l'allacciamento, aumentabile su richiesta dell'utente.

Viene richiesta all'utente una fascia oraria di disponibilità che, comunque, non può essere superiore ad un'ora. Lo standard fissato dall'AEC è di 7 giorni (sette).

5.0.0. Tempi per l'attivazione o riattivazione della fornitura (standard specifico)

Sono i tempi massimi intercorrenti tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nei casi:

- di attivazione della fornitura con intervento sui soli misuratori. Lo standard è fissato in 3 giorni;
- di attivazione della fornitura con esecuzione di lavori sulla rete elettrica di tipo impegnativo.

Nei casi di lavori impegnativi sulla rete elettrica, il tempo di attivazione della fornitura è comunicato di volta in volta all'utente.

Per definizione del contratto si intende il pagamento della fattura relativa al contributo di allacciamento.

6.0.0. Tempo di riattivazione della fornitura per subentri

E' il tempo massimo fissato per la riattivazione della fornitura nei casi di subentro, qualora non vi sia una modifica significativa della potenza impegnata. Lo standard dell'AEC è fissato in 3 giorni.

In caso contrario, valgono le indicazioni previste per l'attivazione di una nuova fornitura.

I tempi indicati vanno intesi a partire dalla definizione del contratto.

7.0.0. Tempo per la cessazione della fornitura

E' il tempo massimo a disposizione dell'A.E.C. per disattivare la fornitura di elettricità a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso. Lo standard fissato sono i 3 giorni.

4.0. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

Lo sportello aziendale dedicato al pubblico, presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, è aperto giornalmente dalle 8.30 alle 12.00 nei giorni da lunedì al venerdì (non festivi). Il cittadino utente, per motivate esigenze, può richiedere anche telefonicamente di fruire dei servizi di sportello nelle ore pomeridiane.

3.0.0. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento (standard generale)

Il pagamento delle bollette può essere effettuato presso gli sportelli bancari di qualsiasi istituto di credito. L'Azienda promuove il pagamento automatico tramite circuito bancario al fine di ridurre al minimo il disagio per l'utente.

E' sempre possibile il pagamento mediante utilizzo del modulo di conto corrente postale compilato, recapitato assieme alla bolletta.

4.0.0. Facilitazioni per alcune categorie di clienti (standard generale)

Per facilitare la stipulazione ai soggetti più anziani con difficoltà motorie, ai portatori di handicap, alle persone colpite da gravi patologie e/o più disagiate, l'AEC prevede, qualora il servizio non sia accessibile direttamente o per delega, la possibilità di specifici appuntamenti presso il cliente per la stipulazione di contratti.

Il servizio è attivato su richiesta degli interessi.

5.0.0. Rispetto degli appuntamenti concordati (standard generale)

L'A.E.C. si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente. Gli appuntamenti con gli utenti sono concordati entro 7 (sette) giorni, periodo massimo indicato a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'utente.

La fascia massima di disponibilità richiesta all'utente è di un'ora. L'A.E.C. renderà nota al pubblico la percentuale degli appuntamenti rispettati sul totale degli appuntamenti concordati, ad esclusione di quelli non rispettati per cause non imputabili all'esercente.

6.0.0. Tempi di attesa agli sportelli (standard generale)

I tempi medi di attesa agli sportelli dell'Azienda per effettuare operazioni di natura commerciale ed amministrativa o per richiedere informazioni possono variare da 0 a 10 minuti. Tali tempi si riferiscono a condizioni di normalità; possono non essere garantiti in occasione di accadimenti o decisioni esterne all'AEC che determinano un aumento temporaneo dell'afflusso dei Clienti agli sportelli.

7.0.0. Risposte scritte a specifiche richieste o reclami (standard specifico)

L'A.E.C. si impegna a rispondere alle richieste di informazione o reclami pervenute per iscritto entro 30 giorni di calendario decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'utente (fa fede la data di protocollo dell'Azienda). Qualora la complessità della richiesta non consenta il rispetto del tempo di risposta indicato, l'A.E.C. informa tempestivamente l'utente sullo stato di avanzamento della pratica di risposta.

6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

4.1. MODALITA' DI FATTURAZIONE (standard specifico)

L'A.E.C. effettua fatturazioni bimestrali dei consumi per tutte le utenze con potenza impegnata inferiore o uguale a 20 KW senza indicatore di punta, mentre effettua una fatturazione mensile per le utenze con potenza impegnata superiore a 20 KW o comunque per le utenze con indicatore di punta.

Le rilevazioni dei consumi (lettura dei contatori) sono conseguentemente bimestrali oppure mensili. Il Cliente è tenuto a far accedere il personale incaricato qualora il contatore sia interno.

E' possibile, previa comunicazione agli utenti, la fatturazione in acconto fermo restando l'obbligo di effettuare almeno due letture effettive all'interno dell'anno solare.

In questo caso l'Azienda dovrà comunicare le modalità di determinazione degli acconti seguendo un criterio di determinazione basato sull'analisi storica dei consumi.

Le fatture vengono emesse circa a metà del mese successivo al periodo di competenza.

L'utente può comunicare i suoi consumi a mezzo telefono specificando all'ufficio commerciale il numero della lettura del contatore ed il numero di contratto.

4.2. RETIFICHE DI FATTURAZIONE

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'utente, l'A.E.C. procederà alla rettifica della fatturazione, riconosciuta errata, entro 45 giorni dalla data della comunicazione da parte dell'utente (fa fede la data di protocollo aziendale).

L'A.E.C. fissa inoltre in 60 giorni il tempo per la restituzione dei pagamenti in eccesso, a partire dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione.

4.3. PROCEDURA DI SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

Il cliente è tenuto al pagamento della bolletta nel termine in essa indicato. Qualora il cliente non rispetti tale termine, l' esercente può richiedere al cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al T.U.S. maggiorato del 3,5%.

4.4. CLIENTE BUON PAGATORE

L'Azienda definisce il **cliente vincolato buon pagatore** colui che ha pagato nei termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio. In questo caso il buon pagatore è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi dieci giorni di ritardo.

4.5. MODALITA' E TEMPI DI SOSPENSIONE

L'Azienda, nel caso di mora del cliente, invia a quest'ultimo una comunicazione scritta a mezzo raccomandata semplice indicante il termine ultimo entro cui provvedere all'adempimento, le modalità di comunicazione dell'adempimento stesso all' esercente ed i tempi entro i quali, in costanza di mora, si provvede alla sospensione della fornitura.

L'A.E.C. fissa in 10 giorni il termine oltre il quale, in assenza di comunicazione da parte dell'utente sull'avvenuto pagamento, si procede alla sospensione della fornitura.

La riattivazione dei contatori avviene dopo:

- Il pagamento delle fatture arretrate
- Il pagamento delle spese per la riattivazione del servizio
- L'eventuale versamento di un deposito cauzionale nella misura stabilita dalla legge
- La sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura.

La riattivazione della fornitura sospesa avverrà entro il giorno lavorativo successivo alla data di dimostrazione del pagamento (salvo casi di forza maggiore)

4.6. CASI E MODALITA' DI RATEIZZAZIONE

In circostanze eccezionali, dovute a cause di comprovata difficoltà finanziaria e patrimoniale dell'utente e qualora la sospensione del servizio dovesse pregiudicare seriamente le condizioni essenziali di vita dell'utente stesso e del suo nucleo familiare, la Giunta Comunale, su richiesta scritta e motivata dall'utente, potrà concedere una dilazione di pagamento fino ad un massimo di quattro mesi, mantenendo la fornitura del servizio nello stesso periodo. Se anche tale termine dovesse trascorrere inutilmente, l'Azienda procederà, senza ulteriore preavviso, alla sospensione del servizio.

La richiesta di rateizzazione deve essere effettuata presso l'ufficio oppure con lettera inviata all'azienda entro il termine per il pagamento della bolletta stessa. In assenza di tale richiesta, il cliente perde il diritto alla rateizzazione .

Le somme relative a pagamenti rateali sono maggiorate del T.U.S. calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

Le modalità ed i tempi di rateizzazione sono concordati tra le parti.

4.7. VERIFICA DELLE CARATTERISTICHE DEI MISURATORI

L'utente può sempre richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore in contraddittorio con l'A.E.C..

L'Azienda entro 7 (sette) giorni interverrà per la verifica del contatore presso l'utente, i giorni sono fissati a partire dalla richiesta dell'utente.

L'utente ha facoltà a presenziare alla prova di verifica.

Nel caso si rilevino indicazioni errate delle apparecchiature, l'A.E.C. lo comunica all'utente con apposito verbale e si impegna a ricostruire correttamente i consumi pregressi.

La ricostruzione dei consumi deve avere come periodo di riferimento l'intervallo di tempo in cui si è determinato il guasto; se ciò non fosse determinabile con certezza il periodo entro il quale l'esercente può procedere alla ricostruzione dei consumi non può superare i 365 giorni precedenti.

Sarà garantita agli utenti che lo richiedono, la verifica della stabilità della tensione. La verifica è volta ad accertare se le indicazioni risultano comprese entro i limiti di tolleranza stabiliti dalle norme vigenti. Se il funzionamento sarà regolare le spese della verifica saranno a carico del Cliente. Il cliente sarà avvisato degli oneri che dovrà sostenere in caso di esito negativo della verifica.

4.8. SEGNALAZIONE GUASTI

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali guasti e la necessità di pronto intervento da parte dell'A.E.C..

Tali segnalazioni vanno effettuate ai numeri telefonici indicati in bolletta.

4.9. CONTINUITA' DELLA FORNITURA

L'A.E.C., in base ai propri dati, indica il numero medio annuo di interruzioni accidentali lunghe (con durata superiore ai 3 minuti) per le diverse tipologie di utenze residenziali come segue:

- Malè 3
- Malè: Frazioni Arnago – Magras – 3
- Malè: Frazioni Bolentina – Montes 5

4.10 DURATA DELL'INTERUZIONE A SEGUITO DI GUASTO

L'A.E.C., in base ai propri dati indica la durata delle interruzione accidentali lunghe della fornitura per le diverse tipologie di utenze residenziali:

- Malè 3
- Malè: Frazioni Arnago – Magras – 3
- Malè: Frazioni Bolentina – Montes 5

7. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Ogni modifica della presente carta viene pubblicizzato dall'Azienda. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio che escludono situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) a atti dell'Autorità Pubblica. Il presente schema generale di riferimento sarà aggiornato sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

TABELLA 1: Parametri di analisi della qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica per usi civici.
Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente

| ASPETTO QUALITATIVO | ASPETTO QUANTITATIVO | STANDARD |
|--|--|--|
| Tempi caratteristici del rapporto contrattuale | Tempi di preventivazione | Lavori semplici 10 giorni; lavori complessi 30 giorni |
| Tempi caratteristici del rapporto contrattuale | Tempo di esecuzione di sopralluoghi o di allacciamenti di una nuova utenza su appuntamento | 7 giorni |
| Tempi caratteristici del rapporto contrattuale | Tempo per l'attivazione della fornitura | Interventi sui soli misuratori 3 giorni; sulle sole prese 7 giorni |
| Tempi caratteristici del rapporto contrattuale | Tempo per la riattivazione della fornitura per subentri | 3 giorni |
| Tempi caratteristici del rapporto contrattuale | Tempo per la cessazione della fornitura | 3 giorni |

TABELLA 2; Parametri di analisi della qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica per usi civili.
Accessibilità del servizio

| ASPETTO QUALITATIVO | ASPETTO QUANTITATIVO | STANDARD |
|----------------------------|--|---|
| Accessibilità del servizio | Stipula e risoluzione dei contratti di fornitura | Vedi giorni di apertura e relativo orario |
| Accessibilità del servizio | Rispetto degli appuntamenti concordati | Appuntamenti entro 7 giorni, disponibilità utente 1 ora |
| Accessibilità del servizio | Periodo di apertura degli sportelli | Giorni di apertura e relativo orario |
| Accessibilità del servizio | Tempi di attesa agli sportelli fisici | Da 0 a 10 minuti |
| Accessibilità del servizio | Risposta alle richieste scritte degli utenti | 30 giorni di calendario |
| Accessibilità del servizio | Risposta ai reclami scritti | 30 giorni di calendario |

TABELLA 3; Parametri di analisi della qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica per usi civici.
Gestione del rapporto contrattuale

| ASPETTO QUALITATIVO | ASPETTO QUANTITATIVO | STANDARD |
|------------------------------------|--|---|
| Gestione del rapporto contrattuale | Fatturazione | Nessuna fatturazione annua in acconto |
| Gestione del rapporto contrattuale | Rettifiche di fatturazione | 45 giorni |
| Gestione del rapporto contrattuale | Sospensione fornitura | Raccomandata semplice: 10 giorni |
| Gestione del rapporto contrattuale | Cliente buon pagatore | Pagamenti corretti ultimo biennio |
| Gestione del rapporto contrattuale | Rateizzazione | Possibile (vedi paragrafo 10 e del. 200/99) |
| Gestione del rapporto contrattuale | Verifica delle caratteristiche dei misuratori | 7 giorni |
| Gestione del rapporto contrattuale | Verifica delle caratteristiche tecniche della tensione fornita | 7 giorni |
| Gestione del rapporto contrattuale | Appuntamenti concordati | 7 giorni: disponibilità 1 ora |
| Gestione del rapporto contrattuale | Continuità della fornitura | N°4/anno |
| Gestione del rapporto contrattuale | Durata dell'interruzione a seguito di guasto | Ore: media 1 massima 4 ore |

AZIENDA ELETTRICA VEMIGLIO