

CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE PER LA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE AI CLIENTI FINALI

Tutti i Clienti sono liberi di scegliere il proprio Fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale.

Aderendo al Contratto che le è stato sottoposto o firmando la relativa proposta contrattuale lei entrerà/rimarrà nel mercato libero.

Se lei è un Cliente domestico di gas naturale o avente diritto al servizio di tutela, la società di Vendita dovrà sempre informarla che può chiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, in alternativa all'offerta attuale. Se lei è un Cliente domestico elettrico oppure una PMI(1), potrà sempre richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente. Per garantire che i Clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone precise regole di comportamento a tutte le imprese di vendita. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800 166 654. Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

1. Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome impresa: Valle Camonica Servizi Vendite S.p.a.
Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento;
Valle Camonica Servizi Vendite S.p.a. - Via M. Rigamonti, 65 - 25047 Darfo Boario Terme (BS)
Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata;

.....

Data e ore del contatto;

Firma del personale commerciale che l'ha contattata;

2. Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione:

Periodo di validità della proposta:

Eventuali oneri a carico del Cliente: non sono previsti altri oneri a carico del cliente oltre a quanto previsto dalla Condizioni Tecniche Economiche e Generali di Fornitura.

3. Contenuto del Contratto

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- prezzo del servizio;
- durata del contratto;
- modalità di utilizzo dei dati di lettura;
- modalità e tempistiche di pagamento;
- conseguenze del mancato pagamento;
- eventuali garanzie richieste;
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso;
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita.

4. Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa

- Copia contratto;
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti finali domestici e con esclusione delle offerte non generalizzate di cui al comma 5.2 dell'Allegato A, deliberazione 51/2018/R/com.)

5. Diritto di ripensamento

Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro:

- 14 giorni dalla conclusione 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);
- 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

(1) PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro.

INFORMATIVA SUL REGIME FISCALE APPLICABILE

Se il Cliente è titolare del diritto ad agevolazioni o esenzioni fiscali, potrà compilare e trasmettere a Valle Camonica Servizi Vendite la dichiarazione sostitutiva fiscale (allegando la fotocopia del proprio documento di identità in corso di validità) e la relativa documentazione richiesta. Il modulo per la dichiarazione sostitutiva fiscale, le informazioni sulle modalità e gli indirizzi per l'invio dei documenti sono disponibili sul sito internet www.vcsvendite.it. Prima che Valle Camonica Servizi Vendite riceva i documenti necessari, le fatture saranno emesse con le aliquote ordinarie.

INFORMAZIONE SUI LIVELLI DI QUALITÀ, INDENNIZZI AUTOMATICI E RECLAMI

In applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (di seguito ARERA) n. 413/2016/R/com e s.m.i. (di seguito "TIQV") Valle Camonica Servizi Vendite è tenuta a rispettare i livelli generali di qualità, che prevedono: una percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (percentuale minima prevista 95%; nell'anno 2017 grado di rispetto effettivo da parte del Fornitore 100%); Valle Camonica Servizi Vendite è inoltre tenuta a rispettare i livelli specifici di qualità, che prevedono di: inviare la risposta motivata a reclami scritti entro 30 giorni solari (nell'anno 2017 grado di rispetto effettivo da parte di Valle Camonica Servizi Vendite 100%); restituire gli importi non dovuti e già pagati dal Cliente a seguito di rettifica di fatturazione entro 60 giorni solari (nell'anno 2017 grado di rispetto effettivo da parte di Valle Camonica Servizi Vendite 100%); rettificare la doppia fatturazione e restituire gli importi non dovuti entro 20 giorni solari per importi pagati dal Cliente (nell'anno 2017 grado di rispetto effettivo da parte di Valle Camonica Servizi Vendite 100%). Nel caso in cui i livelli specifici di servizio qualità non vengano rispettati per responsabilità di Valle Camonica Servizi Vendite, quest'ultima è tenuta al versamento, a titolo di indennizzo, di un importo pari a 25 euro a favore del Cliente. Il TIQV prevede che, se la prestazione viene eseguita oltre lo standard previsto, ma entro il doppio del tempo, l'indennizzo è di 25 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo, ma entro il triplo, l'indennizzo è di 50 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo l'indennizzo è di 75 euro. Sia per la fornitura di elettricità sia per la fornitura di gas, per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore, Valle Camonica Servizi Vendite è tenuta ad accreditare al Cliente finale che gli ha chiesto la prestazione, per la quale il Distributore non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore. Il Cliente può sempre inviare al Fornitore un reclamo, anche tramite il modulo già predisposto e reperibile sul sito www.vcsvendite.it. Il reclamo andrà inviato all'indirizzo Via M. Rigamonti, 65 - 25047 Darfo Boario Terme (BS), via e-mail all'indirizzo reclami@vcsvendite.it oppure a mezzo fax al numero 0364/1912020. Per i reclami relativi al servizio di distribuzione e misura della fornitura di elettricità e al servizio di distribuzione della fornitura di gas, Valle Camonica Servizi Vendite S.p.a. richiede al Distributore competente i dati tecnici necessari ad inviare la risposta al Cliente. Per i detti servizi il Cliente può inviare il reclamo direttamente al Distributore, che è tenuto a rispondere al Cliente non oltre 30 giorni solari. Secondo l'art. 37 del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno Valle Camonica Servizi Vendite renderà disponibili al Cliente le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità raggiunti.



► l'energia che ti è sempre più vicina

MIX MEDIO NAZIONALE UTILIZZATO PER LA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA IMMESA NEL SISTEMA

Come previsto dal decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 luglio 2009, sono riportate di seguito le informazioni relative alla composizione del Mix Medio Nazionale di Combustibili utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano, come pubblicato dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE) e la composizione del Mix Energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta da Valle Camonica Servizi Vendite relativa agli anni 2017 e 2018 come di seguito riportato:

Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Valle Camonica Servizi Vendite nei due anni precedenti			Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nei due anni precedenti	
Fonti primarie utilizzate	Anno 2017*	Anno 2018**	Anno 2017*	Anno 2018**
Fonti rinnovabili	5,22%	8,66%	36,42%	40,83%
Carbone	20,30%	19,02%	13,69%	12,47%
Gas Naturale	64,05%	61,20%	42,63%	39,06%
Prodotti Petroliiferi	1,11%	0,81%	0,76%	0,54%
Nucleare	5,00%	5,64%	3,62%	4,11%
Altre fonti	4,32%	4,67%	2,88%	2,99%

Il mix energetico medio Nazionale è stato così calcolato: *ANNO 2017 CONSUNTIVO - **ANNO 2018 PRECONSUNTIVO
Per informazioni sulle modalità di determinazione dei mix energetici è possibile consultare il sito internet www.gse.it

INFORMATIVA PRIVACY ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento 2016/679/UE

L'informativa è resa ai Clienti persone fisiche e ai referenti (ad esempio rappresentanti legali, amministratori etc.) dei Clienti persone giuridiche.

Titolare del trattamento

Valle Camonica Servizi Vendite - Via Mario Rigamonti, 65 - 25047 Darfo Boario Terme (BS)
Tel. 0364.542111 - Fax 0364.535230 - info@vcsvendite.it - cert@pec.vcsvendite.it - Email del Responsabile della protezione dei dati: rpdc@vcsvendite.it

Finalità e base giuridica del trattamento

Finalità del trattamento	Base giuridica del trattamento
I dati sono trattati da Valle Camonica Servizi Vendite per la verifica di affidabilità del cliente, la stipula del contratto, l'erogazione del servizio.	Il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso (art. 6 comma 1 lett. b.) Il conferimento dei dati è necessario.
I dati sono trattati da Valle Camonica Servizi Vendite per riconoscere ai clienti eventuali benefici tariffari o fiscali o per adempiere ad obblighi di legge.	Il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento (art. 6 comma 1 lett. c.) Il conferimento dei dati è necessario.
I dati possono essere trattati da Valle Camonica Servizi Vendite per l'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, via posta, via telefono con operatore, via mail, via sms.	Il trattamento è effettuato con il consenso dell'interessato. Il consenso, che è facoltativo, potrà essere revocato in qualsiasi momento scrivendo a info@vcsvendite.it . La revoca del consenso potrà essere esercitata anche solo in parte con riferimento ad uno dei mezzi utilizzati per contattare l'interessato.
I dati possono essere trasmessi alle società del Gruppo Valle Camonica Servizi, a società controllanti, controllate o collegate o a partner commerciali di Valle Camonica Servizi Vendite e utilizzati per l'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, via posta, via telefono con operatore, via mail, via sms.	Il trattamento è effettuato con il consenso dell'interessato. Il consenso, che è facoltativo, potrà essere revocato in qualsiasi momento scrivendo a info@vcsvendite.it . La revoca del consenso potrà essere esercitata anche solo in parte con riferimento ad uno dei mezzi utilizzati per contattare l'interessato.
I dati possono essere trattati da Valle Camonica Servizi Vendite per attività di profilazione basata sulle abitudini di consumo e su altre informazioni acquisite nell'ambito della fornitura di prodotti e servizi forniti dalla stessa Valle Camonica Servizi Vendite o da parte di Società del Gruppo Valle Camonica Servizi, da società controllanti, controllate o collegate o da partner commerciali di Valle Camonica Servizi Vendite.	Il trattamento è effettuato con il consenso dell'interessato. Il consenso, che è facoltativo, potrà essere revocato in qualsiasi momento scrivendo a info@vcsvendite.it .

Destinatari dei dati

I dati possono essere comunicati a:

- fornitori di cui ci si avvale per l'erogazione del servizio;
- manutentori per l'assistenza tecnica;
- enti pubblici per obbligo di legge (ad es. Catasto Unico Regionale Impianti Termici, Agenzia delle entrate)
- soggetti terzi a cui si affida lo svolgimento di determinate attività quali adempimenti fiscali, consulenze in ambito informatico o commerciale, prevenzione frodi, recupero crediti;
- con il consenso dell'interessato, alle società del Gruppo Valle Camonica Servizi, a società controllanti, controllate o collegate o a partner commerciali di Valle Camonica Servizi Vendite

Durata di conservazione

I dati saranno:

- conservati per obbligo di legge per la durata di dieci anni dalla cessazione del contratto;
- utilizzati per l'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale o per l'attività di profilazione per tre anni dalla cessazione del contratto fatto salvo il diritto di opporsi.

Diritti dell'interessato

L'interessato ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi e la limitazione del trattamento. Ha, inoltre, il diritto di opporsi al trattamento dei dati personali e il diritto alla portabilità degli stessi. Tali diritti possono essere esercitati scrivendo all'indirizzo del Responsabile della protezione dei dati rpdc@vcsvendite.it.

L'interessato ha, infine, il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it).