

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 sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero.

Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l' esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, in alternativa all'offerta attuale.

Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI¹, Lei ha sempre la possibilità di 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 per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito www.autorita.energia.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.

(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 per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (di seguito AEEGSI) n. 164/08 (di seguito "TIQV") Valle Camonica Servizi Vendite è tenuta a rispettare i livelli generali di qualità, che prevedono di: inviare la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari (percentuale minima prevista 95%; nell'anno 2014 grado di rispetto effettivo da parte del Fornitore 100%); inviare la risposta a richieste scritte di informazioni entro 30 giorni solari (percentuale minima prevista 95%; nell'anno 2014 grado di rispetto effettivo da parte di Valle Camonica Servizi Vendite 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 40 giorni solari (nell'anno 2014 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 90 giorni solari (nell'anno 2014 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 2014 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 20 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 20 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo, ma entro il triplo, l'indennizzo è di 40 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo l'indennizzo è di 60 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) 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 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 20 giorni lavorativi. Secondo l'art. 40 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.

MIX MEDIO NAZIONALE UTILIZZATO PER LA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA IMMESSA 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 2012 e 2013 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 2012*	Anno 2013**	Anno 2012*	Anno 2013**
Fonti rinnovabili	25,34%	29,47%	30,70%	37,50%
Carbone	20,32%	20,81%	18,90%	18,50%
Gas Naturale	42,81%	38,37%	39,10%	33,70%
Prodotti Petroliiferi	1,40%	1,16%	1,30%	1,00%
Nucleare	3,82%	4,92%	4,20%	4,70%
Altre fonti	6,31%	5,27%	5,80%	4,60%

Il mix energetico medio Nazionale è stato così calcolato: * ANNO 2012 CONSUNTIVO - ** ANNO 2013 PRECONSUNTIVO
Per informazioni sulle modalità di determinazione dei mix energetici è possibile consultare il sito internet www.gse.it

TUTELA DEI DATI PERSONALI INFORMATIVA E CONSENSO

1. FINALITA' DEL TRATTAMENTO

Valle Camonica Servizi Vendite S.p.A. di seguito denominata VCSV informa che ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. N. 196/03 ("Codice della Privacy") i dati personali forniti dal CLIENTE in relazione al prodotto/servizio erogato verranno trattati in conformità con le disposizioni del Codice della Privacy e per le finalità di seguito riportate:

A) Finalità strettamente connesse all'esecuzione del contratto: i dati forniti dal CLIENTE saranno utilizzati per dare esecuzione al CONTRATTO. A titolo esemplificativo e senza intento limitativo tali finalità possono riguardare: 1) attivazione/disattivazione dei siti di fornitura; 2) gestione letture/misure dei consumi; 3) elaborazione, stampa, imbustamento, spedizione delle fatture; 4) gestione di eventuali richieste di informazioni, reclami, contenziosi; 5) tutela ed eventuale recupero crediti. Il conferimento dei dati personali per tali finalità è obbligatorio ed un eventuale mancato conferimento può pregiudicare la fornitura dei prodotti/servizi richiesti.

B) Ulteriori Finalità: promozionali, commerciali e di marketing: previo consenso del CLIENTE, i Suoi dati potranno essere utilizzati anche per le seguenti finalità: 1) invio/comunicazione di materiale pubblicitario, informativo, promozionale su nuovi prodotti/servizi da parte di VCSV e/o di altre società controllate/controllanti e/o collegate a VCSV, nonché di società terze, purché connessi alla fornitura di energia elettrica e/o gas, tramite posta, telefono, SMS, posta elettronica, fax e/o allegato in fattura; 2) vendita diretta e/o collocamento di prodotti/servizi, agevolazioni e promozioni di VCSV e/o di altre società controllate/controllanti e/o collegate a VCSV, nonché di società terze, purché connessi alla fornitura di energia elettrica e/o gas, mediante differenti canali di vendita o società terze incaricate; 3) verifica del grado di soddisfazione della qualità del prodotto/servizio erogato, studi e ricerche statistiche e di mercato, direttamente o tramite società specializzate, mediante interviste o altri mezzi di rilevazione; 4) attività di credit check che il Fornitore potrà effettuare presso società specializzate esterne.

C) Ulteriori Finalità: comunicazione di dati a terzi: previo consenso del CLIENTE, i Suoi dati potranno essere comunicati a fornitori di VCSV, società terze che svolgono attività nel settore del marketing, della grande distribuzione, delle telecomunicazioni, dell'intrattenimento televisivo, istituti finanziari, istituti assicurativi, consulenti, società controllate/controllanti e/o collegate a VCSV, soggetti cessionari di azienda o di ramo d'azienda di VCSV, strutture/società esterne preposte allo svolgimento di attività connesse o conseguenti all'esecuzione del CONTRATTO, istituti di credito per disposizioni di pagamento o altre attività finanziarie strumentali all'esecuzione del servizio. Tali soggetti terzi, agendo come autonomi titolari del trattamento, potranno a loro volta utilizzare i dati del CLIENTE per le medesime finalità di cui alla precedente lettera B), relativamente alla promozione, il marketing e la vendita diretta di propri beni e/o servizi. Fatto salvo il consenso al trattamento dei dati personali per le finalità di cui al punto 1 lettere B) e C) è facoltativo ed un eventuale rifiuto non pregiudica la fornitura dei prodotti/servizi richiesti. Il CLIENTE potrà in ogni caso opporsi in qualsiasi momento a tali trattamenti facendone semplice richiesta ad VCSV, senza alcuna formalità.

2. DATI TRATTATI

2.1 I dati personali del CLIENTE, che potranno essere raccolti e trattati per le finalità sopra indicate, sono quelli forniti volontariamente dal CLIENTE per la conclusione del CONTRATTO al momento della registrazione sui siti internet di VCSV e/o nel corso dei contatti con i dipendenti, gli agenti, i rappresentanti, i commerciali, gli operatori telefonici di VCSV preposti alle attività relative alla conclusione del CONTRATTO o, in ogni caso, nel corso della fase di sottoscrizione del CONTRATTO tramite qualsiasi altra modalità.

2.2 Con riferimento ai dati personali immessi sui formulari presenti sui siti Internet di VCSV, VCSV informa che, qualora il CLIENTE non porti a termine la procedura di registrazione, tali dati saranno utilizzati da VCSV al fine esclusivo di ricontattare il CLIENTE per invitarlo a portare a termine la procedura interrotta e fornire istruzioni operative.

3. MODALITA' DI TRATTAMENTO DEI DATI

Il trattamento avviene prevalentemente con l'ausilio di strumenti informatici/telematici o, se necessario, con procedure manuali e in ogni caso con l'adozione delle precauzioni e cautele atte ad evitare l'uso improprio o l'indebita diffusione dei dati stessi. I dati saranno trattati dai dipendenti di VCSV DESIGNATI "Incaricati del trattamento" che hanno ricevuto adeguate istruzioni operative. Alcuni trattamenti dei dati potranno essere altresì effettuati sia da personale di società controllate/controllanti/collegate a VCSV sia da soggetti terzi, con sede in Italia e/o in altro Stato dell'Unione Europea, ai quali VCSV affida talune attività per le finalità elencate al punto 1 lettera A) e previo consenso del CLIENTE, per le ulteriori finalità di cui al punto 1 lettera B). Il consenso del CLIENTE riguarderà pertanto anche l'attività e il trattamento svolti da suddetti soggetti. In tal caso gli stessi soggetti opereranno in qualità di "Responsabili o Incaricati del trattamento".

4. TITOLARE E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento è Valle Camonica Servizi Vendite S.p.A. con sede in Darfo Boario Terme, Via Mario Rigamonti, 65. Il Responsabile del trattamento è il Direttore di Valle Camonica Servizi Vendite S.p.A..

5. ESERCIZIO DEI DIRITTI (art. 7 Codice della Privacy)

Ai sensi dell'art.7 del Codice della Privacy, il CLIENTE ha il diritto di ottenere in qualunque momento la conferma dell'esistenza o meno dei Sui dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione. Ai sensi del medesimo articolo, il CLIENTE ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. Inoltre, il CLIENTE potrà opporsi in qualsiasi momento all'utilizzo dei Suoi dati per le finalità descritte al punto 1 lettere B) e C). Il CLIENTE può esercitare i Suoi diritti utilizzando i seguenti contatti: Valle Camonica Servizi Vendite S.p.A., Via Mario Rigamonti 65, 25047 Darfo Boario Terme (BS) o via e-mail: info@vcsvendite.it