

Allegato 1. Codice di condotta commerciale

Articolo 1

L'esercente fornisce al cliente, prima della sottoscrizione del contratto ed in occasione della proposta di opzioni tariffarie e di loro eventuali modifiche, informazioni, documenti e il necessario supporto affinché il cliente sia posto in grado di scegliere la soluzione o le soluzioni più vantaggiose e di conoscere i contenuti del contratto da sottoscrivere e le garanzie previste nel presente codice di condotta commerciale.

Articolo 2

In occasione di campagne pubblicitarie, l'esercente individua e rende disponibili gli strumenti idonei a garantire al cliente informazioni complete per l'offerta di opzioni tariffarie, qualora il mezzo di comunicazione utilizzato non consenta di fornire tali informazioni direttamente.

Articolo 3

In occasione dell'offerta delle opzioni tariffarie base e speciali, l'esercente fornisce individualmente a tutti i clienti ai quali vengono offerte tali opzioni, compresi i nuovi clienti, stime comparative della spesa associata alle diverse opzioni che tengano conto delle caratteristiche di consumo proprie del cliente interessato.

Articolo 4

Quando l'esercente non ripropone tra le nuove opzioni tariffarie una tariffa corrispondente a quella applicata l'anno precedente, ne dà informazione al cliente con adeguato preavviso, indicando in termini comparativi la tariffa più conveniente in base ai dati di consumo del cliente nel corso degli ultimi dodici mesi.

Articolo 5

L'esercente fornisce ai clienti informazioni sull'uso efficiente dell'energia con riferimento alle opzioni tariffarie offerte e sulle modalità da seguire per una corretta e sicura gestione di impianti e apparecchiature.

Articolo 6

L'esercente diffonde il codice di condotta commerciale, affinché tutti i clienti ne abbiano notizia anche informando i clienti circa le condizioni e le caratteristiche tecniche di fornitura del gas e i livelli di qualità commerciale dei servizi erogati.