

La liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica e gas consente al cliente di scegliere il proprio fornitore, una scelta davvero consapevole solo se assunta dopo aver ricevuto tutte le informazioni necessarie.

Noi Energia, con l'ausilio e la collaborazione di Movimento Consumatori Molfetta ha scelto di impegnarsi nella trasparenza e chiarezza delle offerte commerciali, bollette, e della condotta dei propri agenti di vendita.

Tali regole divengono parte integrante del contratto che Noi Energia sottoscriverà con i propri agenti nella promozione delle offerte commerciali ai potenziali clienti.

## CODICE ETICO

### I contratti e le comunicazioni ai clienti

I contratti e le comunicazioni ai clienti sono:

- chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori (ad esempio, per la clientela diffusa evitando clausole comprensibili solo agli esperti, indicando i prezzi al lordo d'IVA, illustrando in modo chiaro ogni costo);
- conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette (quali ad esempio l'inserimento di pratiche o clausole vessatorie nei confronti dei consumatori);
- completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente;
- disponibili sui siti internet aziendali. Scopi e destinatari delle comunicazioni determinano, di volta in volta, la scelta dei canali di contatto (bolletta, telefono, quotidiani, e-mail) più idonei alla trasmissione dei contenuti senza avvalersi di eccessive pressioni e sollecitazioni, e impegnandosi a non utilizzare strumenti pubblicitari ingannevoli o non veritieri. Infine è cura di Noi Energia comunicare in maniera tempestiva ogni informazione relativa a Noi Energia.
- eventuali modifiche al contratto;
- eventuali variazioni delle condizioni economiche e tecniche di erogazione del servizio e la vendita dei prodotti;
- esiti di verifiche compiute nel rispetto degli standard richiesti dalle Autorità di controllo.

### Diligenza e accuratezza nell'esecuzione dei compiti e dei contratti

I contratti e gli incarichi di lavoro devono essere eseguiti secondo quanto stabilito consapevolmente dalle parti. Noi Energia si impegna a non sfruttare condizioni di ignoranza o di incapacità delle proprie controparti.

### Correttezza ed equità nella gestione ed eventuale rinegoziazione dei contratti

È da evitare che nei rapporti in essere, chiunque operi in nome e per conto di **Noi Energia** cerchi di approfittare di lacune contrattuali, o di eventi imprevedibili, per rinegoziare il contratto al solo scopo di sfruttare la posizione di dipendenza o di debolezza nelle quali l'interlocutore si sia venuto a trovare.

### Qualità dei servizi e dei prodotti

Noi Energia orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri clienti dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi. Per questo motivo, Noi Energia indirizza le proprie attività di ricerca, sviluppo e commercializzazione ad elevati standard di qualità dei propri servizi e prodotti.