



CODICE ETICO

Il Codice etico enuncia i principi generali a cui i Tutor per l'Energia Domestica (TED) devono attenersi nello svolgimento delle proprie funzioni.

Le previsioni contenute nel Codice costituiscono le linee guida per i comportamenti individuali e per il rispetto dei principi di lealtà e di riservatezza.

Art. 1 Definizioni

Il Tutor energia domestica (di seguito "TED") rappresenta il punto di riferimento per tutti i consumatori per le questioni collegate al contrasto della povertà energetica e al consumo di energia.

Il Codice etico (di seguito "Codice") definisce i principi e i valori etici per i TED.

Art. 2 Ambito di applicazione

1. Il Codice etico contiene le linee guida che devono essere osservate dai TED nell'ambito della propria attività.

1. Il TED della ReteAssist si impegna al rispetto delle disposizioni del Codice.

Art. 3 Disposizioni generali

1. L'attività del TED deve essere conforme alle attività della filiera energetica.

2. Nell'assolvimento dei compiti e dei doveri attribuiti, il TED si attiene ai principi di indipendenza, imparzialità, lealtà, onestà, discrezione, correttezza e non ha riguardo a interessi personali.

3. Le attività del TED sono improntate in ogni circostanza ai principi di rispetto, tolleranza e rifiuto di discriminazioni di qualsiasi genere e natura.

4. Il TED assicura, per quanto possibile, che l'interlocutore riceva le informazioni richieste. Le informazioni, così come le eventuali ragioni per le quali esse non sono fornite, sono espresse in modo chiaro e comprensibile.

5. La distribuzione di materiale con il logo ReteAssist e l'uso del logo ReteAssist non è consentita salvo i casi di espressa autorizzazione. In ogni caso ReteAssist non è obbligata al rimborso delle spese per materiali e trasferte.



Art. 4 Imparzialità

1. I TED operano con imparzialità, evitano trattamenti di favore e disparità di trattamento, si astengono dall'effettuare pressioni indebite e le respingono, adottano iniziative e decisioni nella massima trasparenza.
2. Nei rapporti con i soggetti interessati a qualunque titolo alle funzioni del TED, quest'ultimo non assume impegni né fa promesse personali che possano condizionare l'adempimento della propria attività e ReteAssist.

Art. 5 Trasparenza, correttezza e informazione

1. Il TED è obbligato a specificare all'utente in modo chiaro e comprensibile le circostanze e le condizioni relative al servizio prestato.
2. Il TED ha libertà di espressione e può esercitare la prestazione nei confronti degli interlocutori nelle modalità ritenute opportune e consone al contesto in cui opera.
3. Il TED deve fornire informazioni complete, trasparenti, accurate e veritiere. L'informazione scorretta, aggressiva e ogni altra pratica ingannevole, diffusa con ogni mezzo dal TED, non obbliga in nessun caso ReteAssist.

Art. 6 Conflitto d'interesse

1. Il TED evita qualsiasi situazione che possa dar luogo a conflitti d'interesse.
2. Situazioni di potenziale conflitto d'interesse devono essere immediatamente comunicate a ReteAssist.
3. Il TED non utilizza né diffonde informazioni riservate o ingannevoli al fine di trarre vantaggio per se stesso, per il proprio nucleo familiare o per altri soggetti.

Art. 7 Riservatezza

1. Il TED mantiene riservate le notizie e le informazioni apprese nell'esercizio della propria attività.
2. Il TED osserva il dovere di riservatezza anche dopo la cessazione dal servizio.

Art. 8 Tutela dei dati personali

Il TED adotta elevati standard di sicurezza e gestione dei dati personali dei propri interlocutori, garantisce il rispetto dei diritti degli interessati e adotta policy per la sicurezza e il trattamento dati personali. ReteAssist non è responsabile per la diffusione dei dati.

