

PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE VOLONTARIA
Adottato volontariamente dal gruppo Energetic Source Spa,
in materia di Contratti e Attivazioni Non Richieste
di forniture di energia elettrica e/o di gas naturale
ai sensi della Deliberazione AEEG n.153/2012/R/COM del 19 Aprile 2012
e condiviso con le Associazioni dei Consumatori aderenti all'Accordo Quadro del 25 giugno 2013

1 PREMESSE

1.1 Energetic Source Spa, Flyenergia Spa e Tecnoenergia Scpa (come di seguito definito: "Gruppo Energetic Source Spa"), sono presenti in Italia nella vendita di energia elettrica e gas naturale sul mercato libero a clienti finali, costituiti da grandi aziende, piccole e medie imprese, partite Iva e clienti residenziali;

1.2 Il Gruppo Energetic Source Spa si pone l'obiettivo di garantire la piena tutela dei diritti dei clienti finali, con particolare riferimento ai consumatori, e intende porre in essere idonee misure finalizzate ad evitare o, se del caso, a gestire il fenomeno dei contratti e delle attivazioni non richieste di forniture di energia elettrica e/o gas naturale, di cui all'Allegato A della delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas data n. 153/2012/R/COM del 19 aprile 2012 "Misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti e attivazioni non richiesti di forniture di energia elettrica e/o di gas naturale", in vigore dal 1 giugno 2012;

1.3 la delibera 153/2012 prevede la facoltà da parte delle società di vendita di energia di dotarsi di un protocollo di autoregolazione volontaria in materia di contratti e attivazioni non richiesti (rif. deliberazione AeeG n.153/2012/R/COM, Allegato A, Parte II, Art. 3

1.4 Il Gruppo Energetic Source manifesta la ferma volontà di evitare contratti e attivazioni non richiesti esercitando uno stretto controllo della qualità dell'attività di vendita condotta dalle proprie organizzazioni, anche mediante l'attivazione di procedure ulteriori rispetto agli adempimenti già previsti dalla deliberazione AeeG n.153/2012/R/COM;

1.5 Il Gruppo Energetic Source ha deciso di adottare il presente protocollo di autoregolazione volontaria in materia di contratti e attivazioni non richiesti di forniture di energia elettrica e/o di gas naturale, redatto ai sensi della deliberazione AeeG n.153/2012/R/COM, Allegato A, Parte II, Art. 3 e condiviso con le Associazioni dei Consumatori.

Tutto ciò premesso, Il Gruppo Energetic Source fa proprio il presente protocollo di autoregolazione a partire dal2013.

2. DEFINIZIONI

Ai fini del presente Protocollo valgono le seguenti definizioni:

- **AdC:** è un acronimo per le Associazioni dei Consumatori. In particolare si fa riferimento alle Associazioni che hanno aderito all'Accordo Quadro con il Gruppo Energetic Source;
- **AEEG:** acronimo per Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, che è un organismo indipendente, istituito con la legge 14 novembre 1995, n. 481 con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo.
- **Agenzia:** società terza che assume l'incarico per conto del Gruppo Energetic Source Spa di promuovere verso retribuzione, la conclusione di contratti in una zona assegnata;
- **Attivazione non richiesta:** è lo switching e/o accesso per sostituzione compiuto al fine di eseguire un contratto non richiesto;

- **Chiamata di conferma:** è la chiamata telefonica effettuata dal venditore o, per conto del venditore, da un soggetto da lui incaricato, al cliente finale in seguito alla conclusione di un contratto in luogo diverso dai locali commerciali del venditore, allo scopo di fornire al cliente ulteriore conferma della conclusione del contratto;
- **Clienti Finali:** Per il servizio elettrico sono gli aventi diritto alla maggior tutela di cui all'art. 1, comma 2, D.L. 18 giugno 2007 n. 73, per il servizio gas i clienti vulnerabili ai sensi dell'art. 22, comma 2, D.L. 23 maggio 2000 n. 164, ad esclusione dei clienti titolari di utenze relative ad attività di servizio pubblico,
- **Contratto non richiesto:** è il contratto tra il venditore ed il cliente finale che quest'ultimo ritiene derivi da una pratica commerciale scorretta, così come definita dagli articoli 20, comma 2, 21 e 22 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n.206 ;
- **Deliberazione n.153/2012/R/COM:** è la deliberazione n.153/2012/R/COM e relativo Allegato A - *Misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti e attivazioni non richiesti di forniture di energia elettrica e/o di gas naturale*", emanata dall'AEEG in data 19 aprile 2012;
- **Gruppo Energetic Source Spa o la Società:** l'insieme delle società che compongono il Gruppo Energetic Source Spa, ossia Energetic Source Spa, Flyenergia Spa, Tecnonenergia Scpa che adottano in forma congiunta il presente Protocollo di autoregolazione;
- **Lettera di conferma:** è la comunicazione scritta inviata dal venditore al cliente finale in seguito alla conclusione di un contratto attraverso forme di comunicazione a distanza o in luogo diverso dai locali commerciali del venditore, allo scopo di fornire al cliente ulteriore conferma della conclusione del contratto;
- **Procedura di ripristino:** è la procedura facoltativa di ripristino così come stabilita dalla Deliberazione n.153/2012/R/COM, Allegato A, Parte IV;
- **Protocollo o Protocollo di autoregolazione:** è il presente protocollo di autoregolazione adottato volontariamente e redatto ai sensi della deliberazione AeeG n.153/2012/R/COM, Allegato A, Parte II, Art. 3. in materia di contratti e attivazioni non richiesti di forniture di energia elettrica e/o di gas naturale,

3. LO SCOPO E GLI IMPEGNI DELLA SOCIETA'

3.1 il presente Protocollo di Autoregolazione ha l'obiettivo di introdurre misure ulteriori e rafforzative, rispetto a quanto già previsto nella Deliberazione n.153/2012/R/COM, per evitare o, se del caso gestire contratti o attivazioni non richiesti di forniture di energia elettrica e/o gas nei confronti di Clienti Finali. Il presente protocollo è valido esclusivamente per i clienti finali, così come definiti all'articolo 2 della delibera 153/2012/R/COM e specificati anche all'art. 2 "Definizioni" del presente Protocollo.

3.2, il presente Protocollo di Autoregolazione, come indirizzato dall'articolo 3.2 dell'Allegato A alla Deliberazione n.153/2012/R/COM, prevede:

A) attivazione di procedure ulteriori rispetto agli adempimenti già previsti dalla dell'AEEG, volte a prevenire il fenomeno dei contratti e delle attivazioni non richiesti.

La Società, in relazione ai clienti di cui all'art. 3.1 e 2 del presente Protocollo, e con riferimento ai soli contratti di fornitura stipulati successivamente all'entrata in vigore della delibera AEEG 153/12 (1.06.12) e del presente Protocollo, si impegna ad attivare le seguenti procedure ulteriori rispetto a quanto già previsto dalla regolazione vigente:

i) Rapporti con le Agenzie: mandato, regole e formazione

- I contratti di agenzia della Società prevedono l'allegazione e la conoscenza da parte dell'Agenzia del Codice di Condotta Commerciale ex delibera 104/10 e del Codice Etico della Società.
- In caso di pratiche contrarie ai principi di lealtà, correttezza e buona fede o in caso di comportamento scorretto da parte degli agenti sono previste specifiche sanzioni contrattuali a carico delle agenzie (penali economiche, clausole risolutive espresse); la Società si impegna a rafforzare le azioni contro le pratiche commerciali scorrette.

- La Società si impegna a formare ciascuna Agenzia in merito alle corrette modalità di commercializzazione e vendita, in merito al Codice di Condotta Commerciale, al Codice Etico e ai Valori Aziendali con formazioni specifica riguardo a pratiche commerciali scorrette e sulla Deliberazione n.153/2012/R/COM.

ii) Incontro periodico con le AdC

Come da definizione dell'Accordo Quadro, Le Parti convengono di istituire un "Osservatorio" congiunto, che miri al raggiungimento degli obiettivi prima menzionati al loro aggiornamento e monitoraggio, nonché l'eventuale approfondimento di ulteriori tematiche condivisibili a tutela dei clienti finali.

Tale organo si riunirà generalmente almeno ogni 6 (sei) mesi o secondo le necessità/disponibilità delle Parti, a richiesta di almeno la metà dei rappresentanti.

Gli incontri verranno verbalizzati e verrà inviato un report alle associazioni firmatarie; sarà inoltre individuato uno strumento informativo ufficiale dei lavori.

iii) Rafforzamento della misura preventiva "Chiamata di conferma" e "Lettera di conferma"

- La Società si impegna ad utilizzare e rafforzare la misura preventiva della Lettera di conferma per i contratti acquisiti tramite il canale Teleselling e WEB, mentre verrà utilizzata e rafforzata la misura preventiva della Chiamata di conferma per i contratti acquisiti mediante contatto dell'agenzia fuori dai locali commerciali. In particolare, in relazione alla Chiamata di conferma verranno effettuati almeno 5 tentativi di chiamata.

- Per i contratti di clienti finali acquisiti tramite agenzia, in caso di mancata risposta a tutti i tentativi di Chiamata di conferma (il cliente risulta sempre irreperibile), ovvero in caso di mancato recapito della Lettera di conferma (cliente irreperibile, trasferito, indirizzo incompleto) la Società si impegna a non dare seguito all'attivazione dell'utenza contrattualizzata.

- Il contenuto minimo della chiamata di conferma e della lettera di conferma sarà quello previsto all'art. 5.2 e 5.3 della delibera AEEG 153/12.

iv) Esercizio del diritto di ripensamento – switch out

- La Società, in relazione a ai Clienti Finali Domestici che contestino un contratto o attivazione non richiesta si impegna :

a) ad accettare l'eventuale esercizio del diritto di ripensamento del cliente ex art. 12.4 e 12.5 delibera AEEG 104/10 anche con modalità diverse, semplificate, meno onerose e alternative rispetto alla raccomandata A/R. In tali casi la Società accetterà quindi anche il ripensamento pervenuto a mezzo fax, mail o PEC.

b) ad effettuare lo switch-out alla prima data utile, restituendo il cliente al mercato di maggior tutela nel caso di cliente elettrico o attivando il Fornitore di Ultima istanza nel caso di cliente gas, se tecnicamente possibile e compatibilmente con la normativa vigente in materia, nei casi in cui il ripensamento di un Cliente Finale Domestico sia giunto anche oltre i termini previsti dall'art. 12.4 e 12.5 della delibera AEEG n. 104/10 ed entro la data di inizio fornitura, qualora non sia più possibile impedire l'attivazione della fornitura.

v) Processo di gestione del disconoscimento

- La Società, si impegna a dare la massima priorità a queste tipologie di reclami e a strutturarsi con un processo di gestione dei disconoscimenti in linea con quanto previsto dalla Deliberazione n. 153/2012/R/COM;

- tutte le attività concernenti i reclami per contratti e attivazioni non richiesti saranno seguite da un team di risorse dedicato, opportunamente formato per la gestione di queste casistiche, nell'ambito dell'organizzazione societaria.

- in caso di reclami per contratti e attivazioni non richiesti la Società si impegna a valutare la fondatezza o meno degli stessi anche qualora tali reclami risultino pervenuti oltre il termine di 30 gg. solari di cui all'art. 6.1 della delibera AEEG 153/12 e fino ad un massimo di 60 gg. solari rispetto ai termini previsti da tale delibera.

- in caso di reclami per contratti e attivazioni non richiesti, solo qualora pervenuti tramite le Associazioni dei Consumatori aderenti al presente Protocollo, la Società si impegna a fornire riscontro scritto entro un

termine inferiore ai 40 gg. previsti dalle delibere AEEG 153/12 e 164/08, ed in particolare a fornire riscontro entro un termine ordinario di 30 gg., fatti salvi eventuali ritardi dovuti alla necessità di acquisire dati tecnici da parte del Distributore locale.

- In caso di ricezioni di reclami per contratti e attivazioni non richiesti, qualora gli stessi non vengano accolti dalla Società, si provvederà a seguire le procedure previste dall'art. 7.2 e 8 della delibera AEEG 153/12 in materia.

- In caso di ricezioni di reclami per contratti e attivazioni non richiesti, qualora gli stessi vengano accolti dalla Società, la stessa si impegna:

a) *per la fornitura di energia elettrica*: a cessare alla prima data utile l'utenza con rientro al mercato di maggior tutela e a bloccare l'emissione di eventuali fatture ulteriori a carico del Cliente Finale con messa a perdita dei relativi crediti;

b) *per la fornitura di gas*: ad invitare il Cliente a sottoscrivere un nuovo contratto di fornitura con altro trader, applicando nel frattempo alla fornitura usufruita dal Cliente, sin dalla data della sua attivazione e fino alla sua cessazione, uno sconto di 0,01 euro/mc sui prezzi stabiliti dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas come "servizio di tutela" (del. ARG/gas 64/09 "Approvazione del Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG)", articolo 3)

- attivazione di un canale di posta elettronica dedicato alle AdC per la segnalazione di contratti e attivazioni non richiesti.

- La Società si impegna ad assicurare una gestione prioritaria di ogni caso segnalato attraverso il canale email dedicato alle AdC, purchè completo di tutti i dati necessari (nome, cognome o ragione) sociale del cliente, indirizzo di fornitura, numero del POD e/o del PDR, matricola contatore, numero contratto o ID cliente).

B) individuazione del soggetto o della funzione aziendale, diversa dalla funzione commerciale, responsabile del controllo e del monitoraggio dell'attuazione del protocollo;

i) La Società attribuisce la funzione di monitoraggio dell'attuazione del presente Protocollo di Autoregolazione ai seguenti soggetti, diversi dalla funzione commerciale e individuati in considerazione delle diverse specificità aziendali: Ufficio Legale e Ufficio Operations.

ii) La Società si impegna nella comunicazione all'Aeeg dei dati di cui all'articolo 15.1, allegato A della delibera 153/2012 e a confrontarsi con l'Aeeg sui dati di cui all'articolo 15.1 lettera a), segnalando ogni eventuale commento e criticità sull'evoluzione del presente protocollo e sull'implementazione della delibera 153/2012

C) misure previste in caso di mancato rispetto del protocollo di autoregolazione.

i) La Società, in relazione alla sola utility energia elettrica, riconoscerà una compensazione monetaria per il disagio subito se, a fronte di un reclamo accolto, non siano stati rispettati dalla Società tutti gli obblighi previsti dal Protocollo nei confronti dei Clienti Finali oggetto dello stesso.

ii) La compensazione sarà riconosciuta dalla Società in seguito alla gestione del reclamo per contratto non richiesto relativamente alla sola utility energia elettrica, solo alla fine del processo di verifica di adempienza al protocollo e sarà applicato al di fuori della bolletta tramite emissione di una nota di accredito.

iii) L'importo della compensazione sarà proporzionale al periodo di fornitura nel periodo trascorso con la Società e seguirà questi criteri:

a) 15 euro per un (1) mese di fornitura ;

b) 25 euro nel caso in cui i mesi di fornitura siano compresi tra due (2) e cinque (5) ;

c) 35 euro in caso di 6 (sei) mesi o più di fornitura .

Al fine di garantire ai Clienti Finali la trasparenza e la correttezza delle misure sopra descritte, in tale processo

verrà coinvolto a turno un rappresentante delle Associazioni dei Consumatori dell'Osservatorio che hanno condiviso il Protocollo.

4. NORME FINALI

4.1 La Società si impegna a diffondere il presente Protocollo anche presso il proprio personale e le Agenzie di Vendita.

4.2 La Società chiede anche alle Associazioni dei Consumatori di diffondere il presente Protocollo con i mezzi ritenuti opportuni.

4.3 Le parti si impegnano ad assicurare un'ampia informativa ai cittadini interessati per garantire la massima trasparenza e fruibilità delle informazioni.

4.4 Il presente Protocollo si applica ai contratti sottoscritti dopo la sua entrata in vigore.

4.5 La società si riserva in ogni momento di variare il presente Protocollo, *di concerto con le Associazioni* 5

Roma, 3 aprile 2014

Gruppo Energetic Source Spa

[Handwritten signature]

Associazioni dei Consumatori aderenti all'Accordo Quadro sottoscritto il 25 giugno 2013

[Handwritten signature] Federconsumatori

[Handwritten signature] ADOC

[Handwritten signature]

M. Cons.

[Handwritten signature]

ASSOCIATI

[Handwritten signature]

ADUSBEF

[Handwritten signature]

ONC

APPO-CONSUM

LEGA CONSUMATORI

[Handwritten signature]

CONDICI

[Handwritten signature]

MOMENTO DI RESPONSABILITÀ

CITTADINO

[Handwritten signature]

CITTADINANZA ATTIVA

[Handwritten signature]

CODACONS

[Handwritten signature]

ADICONSUM