

PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DI RECLAMI
Adottato volontariamente dal Gruppo Energetic Source Spa,
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 volte ad agevolare e semplificare, a vantaggio dei clienti finali, i rapporti degli stessi con il Gruppo Energetic Source Spa in merito alla fornitura di energia elettrica e/o gas;

1.3 A tal fine, in data 25 giugno 2013 il Gruppo Energetic Source spa ed alcune Associazioni dei Consumatori hanno sottoscritto un "Accordo Quadro" volto a formalizzare e perseguire gli obiettivi di cui sopra ed in data 3 aprile 2014 hanno altresì sottoscritto apposito "Protocollo di autoregolazione volontaria ai sensi della Deliberazione AEEG n.153/2012/R/COM del 19 Aprile 2012" per la gestione di eventuali attivazioni non richieste ex Deliberazione AEEG n.153/2012/R/COM ;

1.4 La delibera ARG/COM n. 164/08 regola le modalità di classificazione e le tempistiche di risposta ad eventuali reclami scritti di clienti finali in merito a disservizi legati alla fornitura di energia elettrica e/o gas, prevedendo altresì appositi indennizzi automatici in capo alle società di vendita in caso di mancati rispetto delle procedure ivi previste.

1.5 Il Gruppo Energetic Source ha deciso di adottare il presente protocollo volontario, condiviso con le Associazioni dei Consumatori firmatarie, al fine di ulteriormente agevolare e semplificare la gestione di tali reclami a vantaggio dei clienti finali.

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;
- **Accordo Quadro:** Accordo quadro sottoscritto tra il Gruppo Energetic Source Spa e le Associazioni dei Consumatori firmatarie in data 25 giugno 2013;
- **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.
- **Cliente Finale:** è il consumatore che acquista energia elettrica e/o gas naturale per uso proprio ed è connesso ad una rete di distribuzione con accesso a terzi, di cui alla delibera ARG/Com n. 164/08;
- **Deliberazione ARG/COM n. 164/08:** è la deliberazione ARG/COM n. 164/08 e relativo Allegato A – "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale", emanata dall'AEEG in data 18 novembre 2008 e successive modifiche ed integrazioni;
- **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;

- **reclamo:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gruppo Energetic Source Spa, anche per via telematica, da parte delle Associazioni dei Consumatori per conto del cliente finale con la quale viene formalizzato un *“reclamo scritto”* (ossia lamentale circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il cliente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore e cliente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione), una *“richiesta di informazioni”* (ossia richiesta di informazioni in merito al servizio elettrico e/o gas non collegabile ad un disservizio percepito, ivi compresa la comunicazione del cliente finale diretta all’esercente la vendita entrante, ai sensi della deliberazione ARG/elt 191/09 ed avente ad oggetto l’applicazione del corrispettivo CMOR), o una *“richiesta scritta di rettifica fatturazione”* (ossia lamentale circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito al servizio elettrico e/o gas), così come definiti dalla delibera ARG/COM 164/08 e s. m. e i.;
- **Protocollo di autoregolazione volontaria ai sensi della Deliberazione AEEG n.153/2012/R/COM del 19 Aprile 2012:** protocolla di intesa sottoscritto tra il Gruppo Energetic Source Spa e le Associazioni dei Consumatori firmatarie in data 3 aprile 2014 per la gestione di eventuali attivazioni non richieste ex Deliberazione AEEG n.153/2012/R/COM ;
- **Protocollo o Protocollo per la gestione di reclami:** è il presente protocollo volontario condiviso con le Associazioni dei Consumatori firmatarie.

3. LO SCOPO E GLI IMPEGNI DELLA SOCIETA’

3.1 il presente Protocollo ha l’obiettivo di agevolare e semplificare ulteriormente, rispetto a quanto già previsto dalla delibera ARG/COM 164/08 in materia, la gestione dei reclami a vantaggio dei clienti finali.

3.2 A tal fine, il Gruppo Energetic Source Spa, con il presente protocollo si impegna:

- a dedicare il canale mail *“consumatori@flyenergia.it”* già creato e attualmente dedicato alle Associazioni dei Consumatori per la sola gestione dei reclami inerenti le attivazioni non richieste di cui al Protocollo di autoregolazione volontaria ai sensi della Deliberazione AEEG n.153/2012/R/COM del 19 Aprile 2012, alla ricezione e gestione di tutti i tipi di reclami di provenienza delle Associazioni, di cui in premessa;
- ad organizzare all’interno del proprio personale un team specializzato alla gestione preferenziale di tale canale mail dedicato;
- a rispondere a tutti i reclami inoltrati dalle Associazioni dei Consumatori sul tale mail dedicata entro un termine ridotto rispetto ai 40 gg. previsti dalla delibera AEEG 164/08, ed in particolare si impegna a rispondere agli stessi entro un termine ordinario di 30 gg. dalla loro ricezione, fatto salvo eventuali ritardi di gestione non imputabili al Gruppo Energetic Source Spa (necessità di richiedere dati tecnici al Distributore, reclami incompleti, problemi sul server di posta elettronica, ecc) e compatibilmente con la mole di reclami che perverranno.
Al fine di ottenere la gestione del reclamo nel termine *“breve”* sopra indicato i reclami che perverranno al canale mail dedicato dovranno necessariamente contenere: recapito fisico e completo dell’Associazione mittente (indirizzo, cap, telefono, fax, mail), nominativo completo del cliente e indicazione di agire in nome e per conto dello stesso, ID cliente, POD o PDR del contatore in questione, nonché fornire ogni eventuale ed ulteriore dettaglio o documento utile al fine della soluzione del caso prospettato.
Preventivamente all’invio di tal reclamo l’Associazione dei Consumatori mittente dovrà inoltre aver preventivamente verificato e considerato eventuali precedenti riscontri già forniti dal Gruppo Energetic a precedenti reclami del cliente o di suoi rappresentanti per la medesima questione prospettata.

4. NORME FINALI

- 4.1 La Società si impegna a diffondere il presente Protocollo anche presso il proprio personale.
- 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*

Roma, 3 aprile 2014

Gruppo Energetic Source Spa

Quasar

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

<u>Federconsumatori</u>	Federconsumatori
<u>Centro del Fenocchio</u>	ADOC
<u>On, Keltah</u>	M. Cons.
<u>Gruppo Autovette Pella</u>	ASSOCIENTI
<u>Novena</u>	ADUSBEF
<u>Imperia</u>	UNO
<u>Vetrota</u>	APPO-CORPUS
<u>Gruppo Arubra</u>	Upa Consumatori
<u>Mig. Fuch</u>	COMICI
<u>Gruppo Fungo</u>	TORINETS DIFESA DEL CITTADINO
<u>Sizione Foto</u>	CITTADINA NEATTIVA
<u>Vallo Gronosa</u>	CODICONS
<u>Opila Olive</u>	ADICONS