

La liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica e gas ha aperto la possibilità al consumatore di scegliere il proprio fornitore. Una decisione importante che deve essere presa avendo a disposizione tutte le informazioni necessarie.

Per questo Sorgenia ha scelto la strada della trasparenza e della chiarezza formulando offerte facilmente comprensibili, bollette di agevole lettura e soprattutto prevedendo delle regole di condotta commerciale per le proprie agenzie di vendita.

Tali regole diverranno parte integrante del contratto che Sorgenia sottoscriverà con le proprie agenzie al fine di trasmettere loro le modalità di promozione delle offerte ai potenziali clienti.

**Le regole di condotta commerciale delle Agenzie di vendita sono state condivise tra Sorgenia e le seguenti Associazioni facenti parte del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti):**

- Adiconsum
- Adoc
- Assoutenti
- Centro Tutela Consumatori e Utenti
- Cittadinanzattiva
- Codici
- Confconsumatori
- Federconsumatori
- Movimento Consumatori
- Movimento Difesa del Cittadino
- Unione Nazionale Consumatori

[www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it)

## REGOLE DI CONDOTTA COMMERCIALE DELLE AGENZIE DI VENDITA



## Regole di condotta commerciale delle Agenzie di vendita



- 1.** Presentarsi e identificarsi chiaramente come agente di vendita di servizi Sorgenia; esibire sempre, tenendolo bene in vista, il tesserino indicante i propri dati identificativi e il nome dell'agenzia di vendita.
- 2.** Durante la visita ai potenziali clienti utilizzare soltanto materiali Informativi e modulistica predisposti e forniti da Sorgenia (es. Flyer, brochure, contratto, ecc.).
- 3.** Informare il potenziale cliente con modalità chiare ed esaustive, che il contatto è finalizzato alla presentazione di un'offerta commerciale di Sorgenia e/o alla eventuale conclusione di un contratto di fornitura, anche al fine di evitare di essere confusi con letturisti o tecnici del distributore locale.
- 4.** Esporre le offerte commerciali di Sorgenia fornendo informazioni trasparenti e veritiere. Chiarire che il passaggio a Sorgenia è una libera scelta, non imposto da alcuna norma ed evitare di diffondere informazioni false o atte a screditare i concorrenti (es: affermare che il vecchio fornitore sia in procinto di terminare o di vendere la propria attività o che ci siano state fusioni o assorbimenti di sorta).
- 5.** Lasciare sempre al cliente il numero del call center di Sorgenia, ricordando che chiamando il numero verde 800294333 potrà avere tutte le informazione di cui necessita in relazione al contratto sottoscritto. Inoltre illustrare tutte le ulteriori modalità per poter comunicare con Sorgenia.
- 6.** Illustrare al cliente con precisione i contenuti dell'offerta commerciale, le modalità di ripensamento e di recesso, consegnare la guida alla liberalizzazione del mercato e al rapporto di fornitura con Sorgenia e la scheda di confronto dei prezzi prevista dall'Autorità per l'energia elettrica e gas.
- 7.** Comunicare al cliente le informazioni sulle modalità di fatturazione (mensile o bimestrale) e di pagamento (tempi e metodi); fornire informazioni esaustive sul metodo utilizzato per l'addebito dei consumi (stime, letture, conguagli) e sui tempi relativi all'attivazione della fornitura.
- 8.** Far sottoscrivere il nuovo contratto Sorgenia in originale solo ed esclusivamente all'intestatario del vecchio contratto o comunque a persona che abbia delega alla sottoscrizione del contratto.
- 9.** In caso di stipula devono essere sottoscritti completamente e correttamente tutti i moduli lasciando sempre al cliente l'allegato relativo alle "condizioni economiche", copia del contratto sottoscritto completo di tutti i dati raccolti e della data di sottoscrizione, copia delle "condizioni generali di fornitura" e la guida alla liberalizzazione del mercato e al rapporto di fornitura con Sorgenia.
- 10.** Avere una particolare sensibilità verso tutte quelle categorie di persone che hanno bisogno di maggiori spiegazioni in merito alle informazioni fornite, per esempio le persone anziane.