

PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE

1. PREMESSA

La scelta di adottare un Protocollo nasce dalla volontà di ENERGRID di definire e rendere pubbliche le proprie regole organizzative ed i principi che caratterizzano la sua attività di vendita di energia elettrica e gas naturale sul mercato libero effettuata anche per mezzo di partner commerciali e collaboratori.

Con l'adozione del presente Protocollo, ENERGRID si impegna a garantire una tutela ulteriore per i Clienti Finali aventi diritto la maggior tutela del mercato elettrico ed i Clienti del mercato del gas naturale considerati vulnerabili, nel rispetto del Codice del Consumo, del Codice di Condotta Commerciale, del Codice Privacy e dell'Allegato A alla Delibera n. 153/2012/R/com dell'AEEGSI.

2. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il Protocollo si applica ai Clienti Finali che, ai sensi dell'articolo 2 dell'Allegato A alla Delibera n. 153/2012/R/com, hanno diritto alla maggior tutela del servizio elettrico e/o sono considerati vulnerabili nel mercato del gas naturale, esclusi i Clienti titolari di utenze che riguardano attività di servizio pubblico.

3. DEFINIZIONI

AEEGSI: è l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e il Sistema Idrico;

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 da ENERGRID o, in sua vece, 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;

Chiamata di verifica: è la chiamata telefonica effettuata da ENERGRID o, in sua vece, da un soggetto da questa incaricato, al Cliente Finale in seguito alla stipula di un contratto concluso mediante il canale teleselling, allo scopo di verificare la ricezione della documentazione contrattuale da parte del Cliente.

Cliente Finale: si intende il Cliente (persona fisica e/o giuridica) che stipula un contratto di somministrazione per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale;

Codice del Consumo: Decreto Legislativo n. 206 06/09/2005 e smi;

Codice di Condotta Commerciale: è l'allegato A alla deliberazione dell'AEEGSI, 8 luglio 2010, ARG/com 104/10 smi;

Codice Privacy: codice in materia di protezione dei dati personali, Decreto Legislativo 30/06/2003 n. 196 e smi;

Comunicazione di conferma: sono, rispettivamente, la chiamata di conferma e la lettera di conferma;

Contratto non richiesto: è il contratto tra il venditore ed il Cliente Finale che quest'ultimo ritiene non stipulato ovvero derivi da una pratica scorretta definita dagli articoli 20, comma 2, 21 e 22 del Codice del Consumo;

Delibera n. 153/12 è la deliberazione dell'AEEGSI 19 aprile 2012, n. 153/12, MISURE PREVENTIVE E RIPRISTINATORIE NEI CASI DI CONTRATTI ED ATTIVAZIONI NON RICHIESTI DI FORNITURE DI ENERGIA ELETTRICA E/O DI GAS NATURALE, come successivamente modificata e integrata;

Delibera n. 164/08: è l'allegato A alla deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, TESTO INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE (TIQV) come successivamente modificato e integrato;

Lettera di conferma: è la comunicazione scritta inviata da ENERGRID 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;

Periodo transitorio: è il periodo in cui la fornitura derivante dall'attivazione non richiesta ha avuto luogo;

Reclamo/contestazione per contratto non richiesto: è ogni reclamo scritto con il quale il Cliente Finale, o per suo conto un rappresentante legale o un'associazione di consumatori, lamenta un contratto o un'attivazione non richiesta.

4. RAPPORTI CON I PARTNER COMMERCIALI

ENERGRID pone particolare attenzione nell'attività di ricerca e selezione del proprio personale di vendita e partner commerciali.

Una volta selezionati, il partner commerciale ed il personale di vendita vengono formati e costantemente aggiornati da parte di incaricati qualificati di ENERGRID, i quali forniscono agli agenti idonei riferimenti e documentazione anche riguardanti il Codice di Condotta Commerciale, Il Codice del Consumo, il Codice della Privacy, Codice Etico ed il presente Protocollo di Autoregolazione.

ENERGRID, all'interno del proprio Mandato di Agenzia, richiama espressamente il Codice di Condotta Commerciale, Il Codice del Consumo, il Codice della Privacy, il Codice Etico ed il presente Protocollo di Autoregolazione, invitando l'agente o l'agenzia, a rispettarne e farne rispettare i principi anche dai propri delegati e sub agenti, al fine di garantire i più alti livelli di qualità della propria rete vendita.

Anche durante la vigenza del rapporto commerciale, la vigilanza da parte di ENERGRID rimane costante.

5. TUTELE PER IL CLIENTE FINALE

Per meglio informare e per meglio tutelare tutta la propria Clientela Finale, a seguito della conclusione del contratto, ENERGRID invia una lettera di conferma ovvero effettua una chiamata di conferma. Per i contratti stipulati per mezzo del teleselling, oltre alla comunicazione di conferma, ENERGRID effettua un'ulteriore chiamata di verifica.

Le comunicazioni di conferma (lettera di conferma o chiamata di conferma) vengono inviate o effettuate da ENERGRID nel caso di contratti conclusi a distanza (anche quelli telefonici) e/o fuori/dentro dai locali commerciali, non limitando tale invio alle sole categorie di Clienti individuati dalle Deliberazioni dell'AEEGSI.

ENERGRID riserva, inoltre, particolare attenzione al processo di validazione dei contratti, sottoponendo a controllo il materiale contrattuale sottoscritto o dichiarato dalla Clientela Finale.

6. GESTIONE DEI CONTRATTI NON RICHIESTI

Nel caso in cui il Cliente segnali di non aver sottoscritto il contratto o di non aver richiesto l'attivazione della fornitura, ENERGRID raccoglie le informazioni necessarie per la gestione del reclamo e, verificata la fondatezza della contestazione, provvede all'annullamento del contratto e/o dell'attivazione.

Nel caso in cui la fornitura abbia comunque avuto inizio, ENERGRID attiva le procedure di ripristino previste dalla vigente normativa ed i consumi, eventualmente effettuati nel periodo transitorio, sono fatturati secondo le prescrizioni della Delibera n. 153/2012/R/com All. A.

7. RIMEDI

Andando oltre rispetto quanto previsto dalle norme, ENERGRID considera quale "reclamo/contestazione per contratto non richiesto" qualsiasi comunicazione scritta da parte del Cliente anche se priva dei requisiti di forma minimi previsti dalla Delibere AEEGSI n.153/12 e n.164/08 a condizione che la comunicazione contenga elementi che rendano almeno identificabile il soggetto reclamante e la relativa fornitura cui il reclamo si riferisce.

Sempre nell'ottica di consentire al Cliente di poter esercitare la propria facoltà di non vedere attivata la fornitura, ENERGRID consente l'esercizio del diritto di ripensamento, oltre a come previsto dal contratto, anche mediante semplice comunicazione scritta purché tale comunicazione, che deve pervenire entro i termini di legge, contenga in modo facilmente leggibile, almeno le generalità del richiedente e il tipo di fornitura cui la richiesta fa riferimento.

All'interno dei Mandati di Agenzia, è prevista una clausola risolutiva espressa in base alla quale, in presenza di comportamenti dell'agente non conformi ai principi di correttezza ovvero pratiche scorrette o comunque non conformi agli standard che contraddistinguono l'operato di ENERGRID, il contratto verrà risolto. Inoltre nei singoli Mandati, costantemente aggiornati, vengono elencati sia i principi di comportamento commerciale cui l'agente ed i suoi eventuali incaricati devono attenersi sia le condotte assolutamente vietate, con l'ulteriore previsione di penali a carico dell'agente nel caso di violazione delle previsioni contrattuali.