



**PROTOCOLLO DI  
AUTOREGOLAZIONE  
VOLONTARIA**

**IN MATERIA  
DI CONTRATTI  
E ATTIVAZIONI  
NON RICHIESTE**



## **Protocollo di Autoregolazione volontaria in materia di Contratti e Attivazioni Non Richieste di forniture di energia elettrica e/o di gas naturale**

volontariamente adottato da EDISON e SORGENIA  
ai sensi della Deliberazione AEEG n.153/2012/R/COM del 19 Aprile 2012

e condiviso con le Associazioni dei Consumatori  
che fanno parte del CNCU – Consiglio Nazionale Consumatori ed Utenti.

Condiviso da:



## **EDISON E SORGENIA: INSIEME PER COMBATTERE LE PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE**

Edison e Sorgenia, due tra i principali operatori nel mercato libero dell'energia, hanno sottoscritto un Protocollo di Autoregolazione Volontaria per contrastare il fenomeno delle attivazioni e dei contratti non richiesti di forniture di energia elettrica e di gas naturale. Il documento, che è in vigore da 1° febbraio 2013, rappresenta una vera novità per il settore e impegna le due società a garantire ulteriori misure rispetto agli obblighi già previsti dalla regolazione, in tutte le fasi del processo di acquisizione di un nuovo cliente e di attivazione di una nuova fornitura. L'obiettivo, condiviso con le Associazioni dei Consumatori del CNCU - Consiglio Nazionale Consumatori ed Utenti - che hanno contribuito alla stesura del documento, è assicurare la massima tutela dei consumatori.

“La sottoscrizione del Protocollo è un'ulteriore tappa verso la più completa tutela del consumatore – dice Alessandro Zunino, Amministratore Delegato di Edison Energia. Molti degli obblighi che il Regolatore ha previsto nella Delibera 153, erano già stati spontaneamente messi in atto o addirittura superati da Edison Energia. Il nostro impegno è stato quello di migliorare quindi un percorso già avviato e diventare così un riferimento virtuoso per l'eliminazione del fenomeno dei contratti non richiesti”.

“Con questo Protocollo – commenta Riccardo Bani, Direttore Generale di Sorgenia – vogliamo dimostrare l'impegno della nostra azienda a combattere il fenomeno delle pratiche commerciali scorrette, che danneggia ingiustamente i consumatori ma anche noi operatori che lavoriamo quotidianamente sul mercato in modo serio e professionale cercando di fornire un servizio soddisfacente ai nostri clienti. Siamo convinti che questo documento rappresenti un segnale concreto a tutela dei consumatori e possa anche essere da stimolo per tutto il settore”.



Alessandro Zunino  
Amministratore Delegato  
Edison Energia SpA



Riccardo Bani  
Direttore Generale  
Sorgenia SpA

## **Sommario**

**PREMESSE**PAG.6

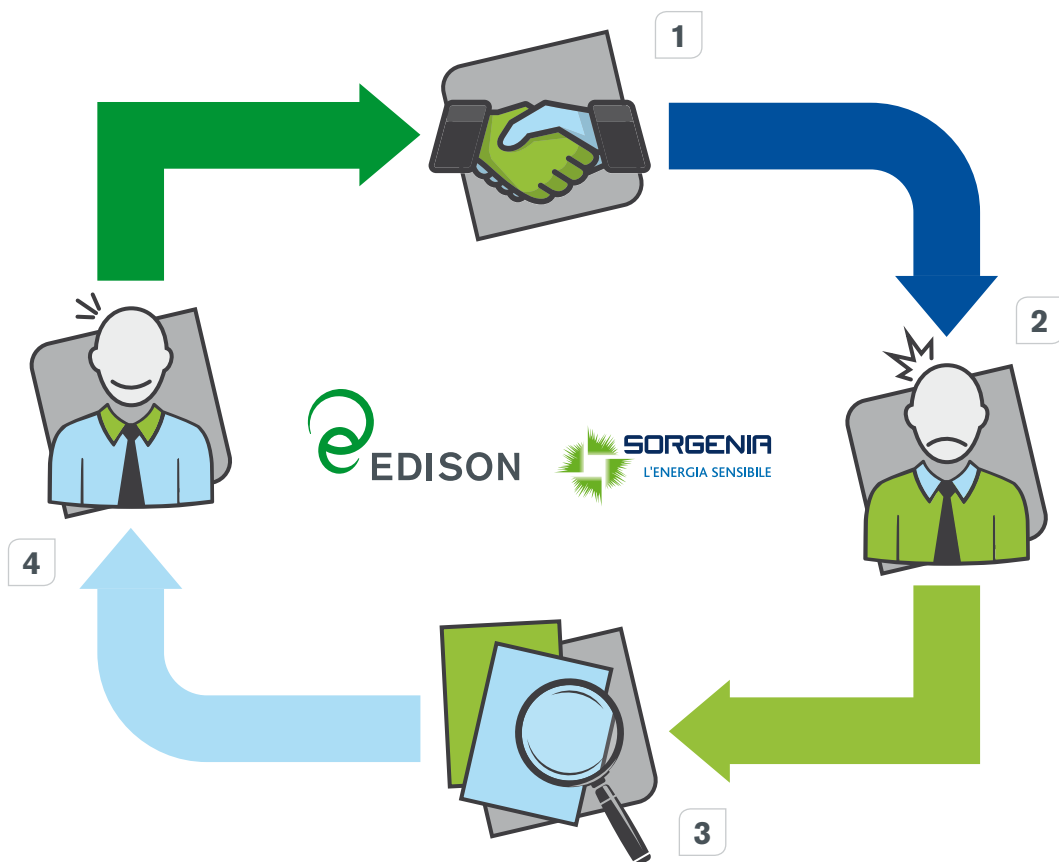
**DEFINIZIONI**PAG.8

**LO SCOPO DEL PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE**PAG.10

**GLI IMPEGNI DEL PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE**PAG.12

**ALLEGATO TECNICO EDISON**PAG.20

**ALLEGATO TECNICO SORGENIA**PAG.26



- 1.VENDITA CONTRATTO
- 2.QUALCOSA NON VA
- 3.EDISON E SORGENIA INTERVENGONO
- 4.CONCILIAZIONE E SOLUZIONE

## Premesse

Considerato che:

Le Società EDISON e SORGENIA sono attive in Italia nella vendita di energia elettrica e gas naturale sul mercato libero, ove servono un vasto portafoglio di Clienti finali costituito da grandi aziende, piccole e medie imprese, partite Iva e Clienti residenziali;

Le Società EDISON e SORGENIA hanno posto in essere numerose iniziative volte a garantire la piena tutela dei diritti dei Clienti finali ed in particolare dei consumatori;

Nell'ambito di tali iniziative, le Società EDISON e SORGENIA rivolgono in particolare la massima attenzione a porre in atto tutte le misure finalizzate ad evitare il fenomeno dei contratti e delle attivazioni non richiesti di forniture di energia elettrica e/o gas naturale;

Le Società EDISON e SORGENIA hanno già adottato un proprio Protocollo di Conciliazione paritetica, in cui sono ammesse tutte le fattispecie di controversie (come da relativi Regolamenti Attuativi);

L'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ha emanato in data 19 aprile 2012 la deliberazione n. 153/2012/R/COM con la quale la medesima Autorità ha approvato, a far data dall'1 giugno 2012, l'introduzione di nuove "Misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti e attivazioni non richiesti di forniture di energia elettrica e/o di gas naturale" di cui all'Allegato A della predetta deliberazione;

Fra le misure di cui al precedente punto – ed in particolare fra quelle di carattere preventivo – è contemplata (rif. deliberazione AeeG n.153/2012/R/COM, Allegato A, Parte II, Art. 3) la facoltà da parte delle società di vendita di energia di dotarsi, singolarmente o in forma congiunta, di un Protocollo di Autoregolazione volontaria in materia di contratti e attivazioni non richiesti;

Le Società EDISON e SORGENIA condividono l'obiettivo di evitare contratti e

**ON**

**OFF**

attivazioni non richiesti esercitando uno stretto controllo della qualità dell'attività di vendita condotta dalle rispettive organizzazioni, anche tramite l'attivazione di procedure ulteriori rispetto agli adempimenti già previsti dalla deliberazione AEEG n.153/2012/R/COM;

Le Società EDISON e SORGENIA hanno deciso di adottare in forma congiunta un 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 che fanno parte del CNCU;

Tutto ciò considerato, le Società EDISON e SORGENIA adottano in forma congiunta il presente Protocollo di Autoregolazione con efficacia a partire dall'1 febbraio 2013.



## Definizioni

**AdC:**

sono le Associazioni dei Consumatori;

**AEEG:**

è l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas;

**Agenzia:**

è la società che assume l'incarico di promuovere, verso retribuzione, la conclusione di contratti in una zona determinata;

**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, per il servizio gas considerati clienti vulnerabili 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;

**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 di ripristino così come definita dalla Deliberazione n.153/2012/R/COM, Allegato A, Parte IV;

**Protocollo di Autoregolazione:**

è 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;

**Società:**

sono le Società SORGENIA SpA e EDISON Energia SpA che adottano in forma congiunta il presente Protocollo di Autoregolazione;

**EDISON:**

è la Società EDISON Energia SpA con sede in Milano, Foro Buonaparte 31;

**SORGENIA:**

è la Società Sorgenia SpA con sede legale in Milano, via Ciovassino 1.

## **LO SCOPO DEL PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE**

Attraverso il presente Protocollo di Autoregolazione le Società intendono introdurre misure ulteriori, rispetto a quanto già previsto nella Deliberazione n.153/2012/R/COM, volte ad evitare contratti o attivazioni non richiesti di forniture di energia elettrica e/o gas nei confronti di Clienti Finali. L'ambito di applicazione del presente protocollo è relativo ai Clienti definiti all'articolo 2 della delibera 153/2012/R/COM.

In linea con le previsioni dell'articolo 3.2 dell'Allegato A alla Deliberazione n.153/2012/R/COM, il presente Protocollo di Autoregolazione prevede:

- A.** l'attivazione di procedure ulteriori rispetto agli adempimenti già previsti dalla regolazione dell'AEEG, volte a prevenire il fenomeno dei contratti e delle attivazioni non richiesti;
- B.** l'individuazione del soggetto o della funzione aziendale, diversa dalla funzione commerciale, responsabile del controllo e del monitoraggio dell'attuazione del Protocollo;
- C.** le misure previste in caso di mancato rispetto del Protocollo di Autoregolazione.



## GLI IMPEGNI DEL PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE

### **1. Procedure ulteriori rispetto agli adempimenti già previsti dalla regolazione dell'AEEG volte a prevenire il fenomeno dei contratti e delle attivazioni non richiesti**

Le Società si impegnano ad attivare le seguenti procedure ulteriori rispetto a quanto già previsto dalla regolazione vigente.

#### **1.1 Ambito di applicazione**

Il presente provvedimento si applica, come previsto dall'articolo 2 comma 2.1 della deliberazione n.153/2012/R/COM, ai rapporti tra venditori, di energia elettrica o di gas naturale, e clienti finali:

**A.** del servizio elettrico aventi diritto alla maggior tutela di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73;

**B.** del servizio gas considerati clienti vulnerabili ai sensi dell'articolo 22, comma 2, del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, ad esclusione dei clienti titolari di utenze relative ad attività di servizio pubblico.

#### **1.2 Rapporti con le Agenzie: mandato, regole e formazione**

**1.2.1** Mandato – I contratti di agenzia di Società prevedono misure in caso di comportamento scorretto da parte degli agenti. Le Società si impegnano a rafforzare le azioni contro le pratiche commerciali scorrette.

**1.2.2** Regole – Sulle base delle diverse specificità aziendali, le Società hanno definito e si impegnano a rafforzare le proprie regole di comportamento attraverso l'introduzione di criteri e linee guida, quali ad esempio: il Codice Etico per le Società, i Valori Aziendali per EDISON, le Regole di Condotta Commerciale per SORGENIA (cfr. Allegato Tecnico).



**SORGENIA**

L'ENERGIA SENSIBILE



**1.2.3 Formazione** – Le Società si impegnano a formare ciascuna Agenzia sul Codice di Condotta Commerciale, sul Codice Etico e sui Valori Aziendali. Nell'ambito delle sessioni di formazione le Società si impegnano a strutturare momenti formativi specifici sul tema delle pratiche commerciali scorrette e sulla Deliberazione n.153/2012/R/COM. (cfr. Allegato Tecnico)

**1.2.4 Sanzioni** - In caso di pratiche contrarie ai principi di lealtà e buona fede, sono previste delle sanzioni per le agenzie, i cui collaboratori si siano resi colpevoli di queste pratiche. (cfr. Allegato Tecnico)

**1.2.5 Incontro periodico con le AdC** – Le Società costituiranno un osservatorio congiunto composto da una rappresentanza delle AdC (fino a 4 membri) e dai responsabili della formazione e/o i responsabili delle agenzie delle Società, che si riunirà ogni 6 mesi con l'obiettivo di condividere i temi di cui ai punti precedenti. Durante l'incontro sarà previsto un momento di condivisione dei moduli formativi destinati alle agenzie relativi alla Deliberazione n.153/2012/R/COM. Inoltre, sarà presentato all'Osservatorio un report della pubblicazione dei risultati del monitoraggio. (cfr. Allegato Tecnico)

### **1.3 Rafforzamento della misura preventiva “Chiamata di conferma” e “Lettera di conferma”**

**1.3.1** Le Società si impegnano a rafforzare la misura preventiva della Chiamata di conferma, incrementando i tentativi di chiamata per i Clienti Finali Domestici ad almeno 7.

**1.3.2** Per i contratti acquisiti dal canale agenzia, sia per i Clienti Finali Domestici sia per i Clienti Finali Non Domestici, in caso di mancata risposta a tutti i tentativi di Chiamata di conferma (ovvero il cliente risulta sempre irreperibile), le Società si impegnano a non dare seguito all'attivazione dell'utenza contrattualizzata.



**1.3.3** I tentativi per la Chiamata di conferma saranno effettuati in un arco temporale non inferiore alle 48 ore.

**1.3.4** Le Società si impegnano a rafforzare la misura preventiva della Lettera di conferma per i contratti acquisiti dal canale teleselling outbound, effettuando - oltre all'invio della lettera - anche la Chiamata di conferma.

**1.3.5** All'interno della Lettera di conferma verrà indicato il contratto sottoscritto dal cliente (cfr. Allegato Tecnico).

## **1.4 Esercizio del diritto di ripensamento**

**1.4.1** Le Società, per i Clienti Finali Domestici, si impegnano ad accettare l'eventuale ripensamento del cliente anche con modalità diverse, semplificate e meno onerose rispetto alla raccomandata A/R (cfr. Allegato Tecnico).

**1.4.2** Nei casi in cui il ripensamento di un Cliente Finale Domestico sia giunto anche oltre i termini previsti dall'art. 64 comma 1 del Codice del Consumo ed entro la data di inizio fornitura, qualora non sia più possibile impedire l'attivazione della fornitura, le Società si impegnano comunque 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.

## **1.5 Processo di gestione del disconoscimento**

**1.5.1** Le Società, strutturandosi con un processo di gestione dei disconoscimenti in linea con quanto previsto dalla Deliberazione n. 153/2012/R/COM, si impegnano a perseguire l'obiettivo di dare la massima priorità a queste tipologie di reclami, attraverso modalità autonome che saranno definite in considerazione delle diverse specificità aziendali (cfr. Allegato Tecnico).



**1.5.2** Nell'ambito delle rispettive organizzazioni aziendali delle Società (cfr. Allegato Tecnico), tutte le attività relative ai reclami per contratti e attivazioni non richiesti saranno seguite da un team di risorse dedicato, opportunamente formato per la gestione di queste casistiche.

## **1.6 Processo di gestione della Procedura di Ripristino**

**1.6.1** Le Società hanno aderito alla Procedura di Ripristino prevista ai sensi della Deliberazione n. 153/2012/R/COM, Allegato A, Parte IV.

**1.6.2** In caso di ricezioni di reclami per contratti e attivazioni non richiesti, le Società si impegnano a bloccare, a partire dalla data di ricezione, l'emissione di eventuali fatture ulteriori a carico del Cliente Finale, non ancora emesse, fino al termine delle verifiche previste dalla Deliberazione n. 153/2012/R/COM.

**1.6.3** Creazione di un canale di posta elettronica dedicato alle AdC per la segnalazione di contratti e attivazioni non richiesti. Le Società si impegnano a rendere disponibile a tutte le AdC un indirizzo email dedicato al quale le AdC potranno segnalare i reclami per contratti e attivazioni non richiesti relativi a clienti acquisiti dall'una o dall'altra Società. (cfr Allegato Tecnico)

**1.6.4** Le Società si impegnano ad assicurare una gestione prioritaria di ogni caso segnalato attraverso il canale email dedicato alle AdC.

## **2. Monitoraggio dell'attuazione del Protocollo di Autoregolazione**

Le Società attribuiscono 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:

- Per SORGENIA: Gruppo di Verifica interno, che opera sotto la supervisione e il coordinamento della Direzione Affari Legali;

- Per EDISON: Processi, Sistemi di Qualità e Compliance.

Le Società si impegnano nella comunicazione all'Aeeg dei dati di cui all'articolo 15.1, allegato A della delibera 153/2012:

- A confrontarsi con l'Aeeg sui dati di cui all'articolo 15.1 lettera a)

- A segnalare ogni eventuale commento e criticità sull'evoluzione del presente Protocollo e sull'implementazione della delibera 153/2012

### **3. Misure previste in caso di mancato rispetto del Protocollo di Autoregolazione**

Le Società riconosceranno una compensazione monetaria per il disagio nei casi di mancato adempimento del Protocollo di Autoregolazione nei confronti dei soli Clienti Finali che rientrano nell'ambito di applicazione della delibera dell'Autorità 153/2012/R/com ovvero i Clienti Finali elettrici aventi le caratteristiche della maggior tutela ed i Clienti Finali vulnerabili gas, ad esclusione dei clienti titolari di utenze relative ad attività di servizio pubblico.

Tale compensazione sarà riconosciuta solo se, a fronte di un reclamo accolto, non sono stati rispettati dalla Società tutti gli obblighi previsti dal Protocollo ed il processo di attivazione si sia concluso e/o non possa più essere interrotto determinando l'emissione di una o più bollette.

La compensazione sarà riconosciuta dalla Società in seguito alla gestione del reclamo per contratto non richiesto, 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.

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** Le Società si impegnano a diffondere il presente Protocollo con ogni mezzo a loro disposizione, anche presso il proprio personale, le Agenzie di Vendita e gli Sportelli sul territorio.

Le Società chiedono altresì alle Associazioni dei Consumatori di diffondere il presente Protocollo con i mezzi che riterranno più opportuni, tramite sia le loro sedi nazionali che territoriali.

Le parti si impegnano altresì ad assicurare un'ampia informativa ai cittadini interessati, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni.

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

Alessandro Zunino  
Amministratore Delegato  
Edison Energia SpA

Riccardo Bani  
Direttore Generale  
Sorgenia SpA

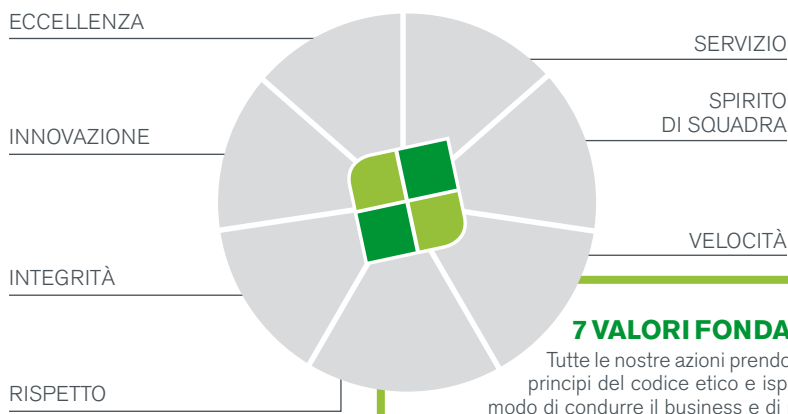
## ALLEGATO TECNICO EDISON

### 1.2.3 / Formazione – Codice Etico e Valori Aziendali

La Società si impegna a formare ciascuna Agenzia sul Codice di Condotta Commerciale, sul Codice Etico e sui Valori Aziendali. Nell'ambito delle sessioni di formazione la Società si impegna a strutturare momenti formativi specifici sul tema delle pratiche commerciali scorrette e sulla Deliberazione n.153/2012/R/COM.

Edison si è dotata di un Codice Etico fin dal 2009 per assicurare che i propri principi fondamentali siano chiaramente definiti, costituiscano l'elemento base della cultura aziendale e ispirino la definizione delle strategie del Gruppo.

I principi etici sono i principi generali di legalità ed etica cui il Gruppo EDISON aderisce e che devono ispirare le relazioni dell'Azienda nei confronti degli stakeholder e delle comunità nell'ambito delle quali opera. I valori costituiscono i riferimenti che l'Azienda, nell'ambito dei Principi cui aderisce ed in coerenza con la propria missione, che è quella di fornire ai propri Clienti energia e servizi di elevata qualità, ha specificatamente individuato per orientare l'agire quotidiano



dei collaboratori: uno standard di comportamento richiesto a tutti i collaboratori del Gruppo nella conduzione degli affari e nella gestione delle loro attività.

Nella maggior parte degli interventi di audit sono poi previsti specifici moduli finalizzati a verificare il rispetto del Codice Etico.

Per prendere visione del codice si riporta di seguito il link al sito istituzionale di Edison: <http://www.edison.it/media/codice-etico2009.pdf>

Inoltre, all'interno del Mandato di Agenzia sono indicate le "Regole di comportamento per l'esecuzione del mandato di agenzia". Tali regole sono parte integrante del Mandato e devono essere rispettate rigorosamente da tutti i collaboratori dell'Agenzia nell'attività di vendita al Cliente Finale.

Le agenzie ricevono una specifica formazione sul Codice Etico e sulle "Regole di comportamento per l'esecuzione del mandato di agenzia".



### 1.2.4 / Mandato – Sanzioni agenzie

I Mandati stipulati con le agenzie prevedono che vengano messe in atto le seguenti azioni nei casi di pratiche contrarie ai principi di lealtà e buona fede:

- Sono addebitati all'agenzia tutti i costi (incluse le spese legali) derivanti da pratiche contrarie ai principi di lealtà e buona fede commesse da lei o dai suoi collaboratori.
- Si procede con lo storno delle provvigioni, contrattualmente previste, anche nei casi in cui queste siano già state riconosciute all'agenzia.
- Viene richiesto all'agenzia l'allontanamento dell'agente che ha eseguito la pratica scorretta.
- Nel caso di reiterazione di comportamenti scorretti, Edison si riserva la facoltà di revocare il Mandato all'Agenzia.

### 1.2.5 / Osservatorio Congiunto

L'Osservatorio congiunto sarà composto da una rappresentanza delle Associazioni dei Consumatori fino ad un massimo di quattro (4) - la nomina seguirà un principio di rotazione tra le AdC che hanno condiviso il Protocollo - e da rappresentanti delle Aziende firmatarie del Protocollo, per un massimo di due (2) per ogni Azienda.

L'Osservatorio si riunirà di norma ogni 6 mesi o su richiesta delle parti, secondo un calendario che verrà stabilito in occasione di ogni riunione e avrà tra i compiti:

- la condivisione dei moduli formativi destinati alle agenzie riguardanti i temi della **Deliberazione n.153/2012/R/COM** - sarà presente il responsabile della formazione e/o il responsabile delle agenzie delle Società firmatarie del presente Protocollo
- l'analisi del Report inviato all'AEEG con i risultati del monitoraggio previsto dalla **Deliberazione n.153/2012/R/COM**
- la partecipazione al processo di verifica del riconoscimento delle misure previste in caso di mancato rispetto del Protocollo
- l'aggiornamento del Protocollo per individuare eventuali aree di miglioramento

- la diffusione dei resoconti delle riunioni semestrali e dei dati di monitoraggio all'insieme delle Associazioni dei Consumatori che hanno aderito all'Osservatorio

### **1.3.5 / Contenuti della Lettera di Conferma**

Con riferimento alla Lettera di Conferma prevista dalla Deliberazione n.153/2012/R/COM, la Società provvede a:

- Inviare la Lettera di Conferma a seguito di ogni contratto acquisito dal canale telefonico
- Allegare alla lettera anche il plico contrattuale (condizioni generali, nota informativa, economiche, etc.).
- Inserire all'interno della lettera le seguenti informazioni:
  - Conferma dell'adesione alla Proposta di Contratto
  - Data ed ora di adesione
  - Metodo di adesione (registrazione telefonica)
  - Tipologia fornitura (energia elettrica o gas)
  - Offerta sottoscritta
  - Indicazione che si tratta di un'offerta di mercato libero
  - Dati di fornitura (Indirizzo di fornitura, POD /PDR)
  - Informazioni sui tempi per l'esercizio del diritto di ripensamento
  - Informazioni sulle tempistiche di attivazione
  - Numeri di contatto EDISON
  - Data di consegna del vettore incaricato della consegna

### **1.4.1 / Metodi per esercizio diritto di ripensamento**

La Società permette l'esercizio del diritto di ripensamento attraverso i seguenti canali:

- Raccomandata A/R
- Lettera semplice
- Registrazione telefonica
- Mail



### 1.5.1 / Processo per la gestione del disconoscimento

La Società ha formalizzato un processo ad hoc per la gestione delle pratiche di disconoscimento, affinché le stesse siano gestite con la massima priorità da personale opportunamente formato sulle pratiche commerciali scorrette.

Il processo di disconoscimento è sotto la responsabilità e il coordinamento di Servizio Clienti. Tutte le attività relative al processo, lo stato di avanzamento e gli esiti della pratica sono tracciati all'interno dei sistemi aziendali Edison. Servizio Clienti, coadiuvato dalle varie funzioni aziendali, procede innanzitutto con la raccolta delle informazioni e della documentazione necessarie per la gestione del caso, laddove necessario prendendo contatto con il Cliente o i suoi rappresentanti. Vengono bloccate eventuali azioni per il recupero crediti e l'emissione di nuove fatture. Una volta verificata la presenza di una pratica commerciale scorretta, laddove possibile si procede all'annullamento della richiesta di attivazione. Nel caso invece non sia possibile annullare l'attivazione, vengono messe in atto le regole previste dalla **Deliberazione n.153/2012/R/COM**. Il Cliente o i suoi rappresentanti vengono informati circa l'esito della pratica. Si procede poi alle azioni e al ribaltamento dei costi nei confronti dell'agenzia.

Dai sistemi informatici di gestione del disconoscimento, sono prodotte delle reportistiche, che permettono il monitoraggio delle pratiche e del loro stato di avanzamento alle varie funzioni aziendali coinvolte nel processo.

Anche gli eventuali disconoscimenti emersi durante la fase di Chiamata di Conferma sono tracciati all'interno dei sistemi aziendali e sono monitorati attraverso reportistiche dedicate.

### 1.5.2 / Team gestione del processo di disconoscimento

La Società ha costituito un Team di persone dedicato alla gestione delle pratiche di disconoscimento, opportunamente formate relativamente ai contratti non richiesti.

Il Team è costituito dalle seguenti funzioni aziendali:



- Servizio Clienti – Responsabilità e coordinamento del processo
- Amministrazione
- Attivazioni
- Credit Management
- Fatturazione
- Ufficio Legale
- Vendite Retail

### **1.6.3 / Creazione di un canale di posta elettronica dedicato alle AdC per la segnalazione di contratti e attivazioni non richiesti**

Protocollo153@edison.it



## ALLEGATO TECNICO SORGENIA

### **1.2.2;1.2.3 / Regole e Formazione - Le Regole di Condotta Commerciale e le procedure di formazione e controllo della forza vendita**

#### • REGOLE DI CONDOTTA COMMERCIALE

La Società si impegna a rispettare le Regole di Condotta Commerciale concordate con le Associazioni dei Consumatori a partire da Dicembre 2009 e derivanti dalle normative e delibere vigenti oltre a quelle definite nel presente Protocollo di Autoregolazione e il suo allegato tecnico.

#### • FORMAZIONE DELLA FORZA VENDITA SULLA DISCIPLINA DELLE PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

La Società provvede ad impartire alla forza vendita una formazione specifica, tenuta dal personale di Sorgenia, relativa al Codice di condotta commerciale, al Codice del Consumo, alla normativa sulle pratiche commerciali scorrette e alla disciplina delle responsabilità ai sensi del D.Lgs. 231. Al termine della formazione gli aspiranti agenti sostengono una sessione di esame. Solo al superamento della prova di esame viene rilasciato un Attestato di partecipazione, che li autorizza ad operare quali agenti di Sorgenia.

#### • GRUPPO DI VERIFICA

La Società si occupa di vigilare sull'operato della forza vendita attraverso le attività di controllo, prevenzione e repressione di eventuali comportamenti illeciti, scorretti o comunque non opportuni posti in essere nella fase di vendita. Tali attività sono eseguite da un apposito Gruppo di Verifica, composto dalle funzioni aziendali interessate (i.e. Ufficio Legale, Divisione Customer Management e Divisione Vendite Consumer).

L'attività del Gruppo di Verifica prevede la convocazione di riunioni periodiche durante le quali si analizzano eventuali casi concreti emersi, si valuta quali misure adottare nell'ambito dei processi aziendali e verso i collaboratori esterni e, al contempo, si valuta l'efficacia degli interventi già intrapresi. Le analisi effettuate dal Gruppo di Verifica in relazione ai casi maggiormente problematici vengono formalizzate tramite la predisposizione di appositi verbali.

Tale Gruppo di Verifica, che agisce sotto il coordinamento dell'Ufficio Legale

di Sorgenia, agirà quale funzione aziendale incaricata del monitoraggio dell'attuazione del Protocollo di Autoregolazione.

### **1.2.4 / Mandato – Contenuti dei contratti di agenzia e sanzioni**

La Società provvede a:

- Mantenere nei contratti di agenzia vigenti un articolato sistema di sanzioni e penali da applicare, con un meccanismo graduale, nei casi di violazione e di condotte illecite poste in essere dalla forza vendita.
- Applicare verso la forza vendita sanzioni differenziate in funzione della gravità della condotta, quali:
  - Allontanamento dell'agente che si è reso responsabile di condotta non conforme alle prescrizioni imposte da Sorgenia a fronte di adeguate prove documentali;
  - Storno della provvigione spettante in relazione alla stipula di un contratto non richiesto;
  - Sanzioni pecuniarie;
  - Risoluzione del contratto di agenzia.

- Mantenere come parti integranti dei contratti di agenzia vigenti le Regole di Condotta Commerciale adottate da Sorgenia;

Obbligare la forza vendita, tramite apposite clausole contrattuali, al pieno rispetto dei principi di cui al Modello Organizzativo e al Codice Etico di Sorgenia: il mancato rispetto dei suddetti principi costituisce, ai sensi degli accordi contrattuali in essere con le agenzie, grave inadempienza ai sensi dell'art. 1455 c.c.

### **1.2.5 / Osservatorio Congiunto**

L'Osservatorio congiunto sarà composto da una rappresentanza delle Associazioni dei Consumatori fino ad un massimo di quattro (4) - la nomina seguirà un principio di rotazione tra le AdC che hanno condiviso il Protocollo - e da rappresentanti delle Aziende firmatarie del Protocollo, per un massimo di due (2) per ogni Azienda.

L'Osservatorio si riunirà di norma ogni 6 mesi o su richiesta delle parti, secondo



un calendario che verrà stabilito in occasione di ogni riunione e avrà tra i compiti:

- la condivisione dei moduli formativi destinati alle agenzie riguardanti i temi della Deliberazione n.153/2012/R/COM - sarà presente il responsabile della formazione e/o il responsabile delle agenzie delle Società firmatarie del presente Protocollo
- l'analisi del Report inviato all'AEEG con i risultati del monitoraggio previsto dalla Deliberazione n.153/2012/R/COM
- la partecipazione al processo di verifica del riconoscimento delle misure previste in caso di mancato rispetto del Protocollo
- l'aggiornamento del Protocollo per individuare eventuali aree di miglioramento
- la diffusione dei resoconti delle riunioni semestrali e dei dati di monitoraggio all'insieme delle Associazioni dei Consumatori che hanno aderito all'Osservatorio

### **1.3.5 / Contenuti della Lettera di Conferma**

Con riferimento alla Lettera di Conferma prevista dalla Delibera AeeG n.153/12, la Società provvede a:

- Inviare la Lettera di Conferma a seguito di ogni contratto acquisito sia dal canale teleselling outbound, sia dal canale agenzia della rete fisica.
- Utilizzare formati distinti di Lettera di Conferma per i diversi canali di vendita. In particolare per il canale teleselling outbound alla lettera è allegato anche il plico contrattuale (condizioni generali ed allegato economico).
- Utilizzare un formato specifico per i contratti teleselling outbound in caso di Cliente non reperito dal call center in fase di tentativo di Chiamata di Conferma qualora il gruppo di controllo qualità verifichi la correttezza della telefonata di vendita e pertanto si proceda all'attivazione del contratto di fornitura. In questi casi, nel testo della Lettera di Conferma si riporta anche il riferimento ai tentativi di contatto eseguiti da Sorgenia ed all'irreperibilità del Cliente.
- Non procedere ad attivazione del contratto, se stipulato da rete fisica, nel caso di Cliente non reperito dal call center in fase di tentativo di Chiamata di Conferma.
- Inserire all'interno della lettera le seguenti informazioni:
  - Conferma dell'adesione alla Proposta di Contratto
  - Data di adesione

- Metodo di adesione (indicazione del canale di vendita: teleseller/agenzia della rete fisica)
- Tipologia fornitura (energia elettrica o gas)
- Offerta sottoscritta (ovvero indicazione del nome prodotto)
- Indicazione che si tratta di un'offerta effettuata da una Società di vendita energia operante nel mercato libero
- Dati di fornitura (Indirizzo di fornitura, POD /PDR)
- Riepilogo dei dati contrattuali (nome, cognome, identificativi fiscali,...) per i contratti sottoscritti tramite canale agenzia della rete fisica
- Plico contrattuale di presa visione (condizioni generali ed allegato economico) per i contratti teleselling
- Informazioni sui tempi per l'esercizio del diritto di ripensamento (solo per i contratti teleselling)
- Informazioni sulle tempistiche di attivazione
- Contatti Sorgenia
- Data di consegna del vettore incaricato della consegna

### **1.4.1 / Metodi per esercizio diritto di ripensamento**

La Società provvede a:

- Accogliere la richiesta di esercizio del diritto di ripensamento anche per via telefonica per i Clienti provenienti dal mercato della Maggior Tutela (NB: dopo l'attivazione del contratto di trasporto, la cui data di riferimento è riportata all'interno della lettera di conferma, si accoglieranno solo recessi a mezzo raccomandata A/R. Il Cliente sarà informato nel corso della telefonata stessa di tale necessità).
- Accogliere la richiesta di esercizio del diritto di ripensamento anche a mezzo di semplice fax per tutti i Clienti (NB: dopo l'attivazione del contratto di trasporto, la cui data di riferimento è riportata all'interno della Lettera di conferma, si accoglieranno solo recessi a mezzo raccomandata A/R, in tal caso il Cliente verrà informato attraverso il medesimo canale di contatto di tale necessità).
- Accogliere la richiesta di esercizio del diritto di ripensamento anche oltre i termini di legge (Codice del Consumo), qualora la fornitura non sia stata ancora attivata: in particolare, per i contratti stipulati telefonicamente, ad ulteriore



**SORGENIA**

L'ENERGIA SENSIBILE



garanzia del Cliente si procede all'attivazione della fornitura non prima di 40 giorni dalla spedizione della Lettera di Conferma.

### **1.5.1 / Processo per la gestione del disconoscimento**

La Società provvede alla gestione dei reclami per contratti non richiesti attraverso una procedura informatica automatizzata che prevede l'apertura nei sistemi di CRM aziendali di una apposita "Service Request" (SR) per ciascun caso.

La "SR" è strutturata su un workflow guidato, che tiene traccia dei vari step di gestione del reclamo per contratto non richiesto ricevuto (dalle verifiche delle tempistiche di ricezione del reclamo alla trasmissione del rifiuto allo Sportello dell'Acquirente Unico) con le relative causali di chiusura.

La "SR" prevede il blocco automatico del processo di fatturazione, evitando così l'emissione di documenti contabili successivi ad eventuali richieste di servizio qualificate come "contestazione attivazione", in tutti quei casi in cui si è in presenza di una contestazione da parte del Cliente che abbia ad oggetto il disconoscimento del contratto o il diritto di ripensamento asseritamente non gestito. Il Cliente, pertanto, non riceverà alcuna fattura successivamente all'inserimento a sistema della relativa "SR" fino al chiarimento della problematica sottesa alla pratica.

La "SR" prevede il blocco automatico del processo di sollecito volto al recupero del credito in presenza di una contestazione da parte del Cliente che abbia ad oggetto il disconoscimento del contratto o il diritto di ripensamento asseritamente non gestito, qualora tale reclamo sia stato sporto in data successiva all'avvenuta attivazione (switch) ed il Cliente abbia già ricevuto una o più fatture.

Le SR sono monitorate con cadenza settimanale dal Gruppo di Verifica mediante dei report dedicati che consentono di:

- avere evidenza dei dati contrattuali (quali ad es. ID del contratto, Dati Cliente, Dati Agente)
- visualizzare gli esiti di del Quality Call da parte del Call Center Qualità a conferma dell'effettiva volontà del Cliente di procedere con l'attivazione della fornitura
- monitorare gli esiti della gestione dei reclami

Il Gruppo di Verifica grazie a tali attività di monitoraggio, provvede ad osservare





il processo di gestione dei reclami nella sua totalità ed individuare le aree di miglioramento ove si riscontrino anomalie.

### **1.5.2 / Team gestione del processo di disconoscimento**

La Società ha costituito all'interno della funzione aziendale di Customer Care una unità di Complaint Management, composta da risorse dedicate ed opportunamente formate alla gestione dei reclami per contratti non richiesti. Solo tali risorse sono autorizzate a gestire le relative SR sui sistemi informatici aziendali.

### **1.6.3 / Creazione di un canale di posta elettronica dedicato alle Adc per la segnalazione di contratti e attivazioni non richiesti**

[pratiche.associazioni@sorgenia.it](mailto:pratiche.associazioni@sorgenia.it)

**Pubblicazione a cura di Edison Energia e Sorgenia**

Stampato da Grafiche Mambretti Srl  
su carta certificata FSC (Forest Stewardship Council)  
Finito di stampare nel mese di marzo 2013

Copia stampata a cura di Sorgenia



