# PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE di A2A ENERGIA

**ART. 1: DEFINIZIONI**

- **Società Commerciali:** società appartenenti al Gruppo A2A che esercitano l'attività di vendita di energia elettrica e di gas naturale. Tali società possono esercitare l'attività di vendita anche al di fuori dei locali commerciali attraverso una rete organizzata di Partner commerciali;
- **Clienti finali:** ai sensi dell'art. 2 dell'allegato A alla delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas 153/2012/R/com e s.m.i., sono i clienti finali del servizio elettrico aventi diritto alla maggior tutela e i clienti finali del servizio gas considerati vulnerabili ad esclusione dei clienti titolari di utenze relative ad attività di servizio pubblico;
- **Partner commerciale:** persona fisica o giuridica che promuove, procura o agevola la conclusione di un contratto per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale tra il Cliente finale e le Società Commerciali. I rapporti tra le società commerciali e i Partner sono regolati tramite un contratto di Agenzia;
- **Associazioni Consumatori**: le Associazioni per la tutela dei diritti dei consumatori riconosciute dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) o Consiglio Regionale dei Consumatori e degli Utenti (CRCU) della Lombardia che hanno aderito al presente protocollo di Autoregolazione (di seguito, il "Protocollo").
- **AEEG:** L'Autorità per l'energia elettrica e il gas, organismo indipendente, istituito con la legge 14 novembre 1995, n. 481 con il compito di tutelare gli interessi degli utenti 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.
- **Codice del Consumo**: provvedimento che raccoglie tutta la normativa a tutela del consumatore entrato in vigore in data 23 ottobre 2005 con il Decreto legislativo del 6 settembre 2005, n. 206.
- **Codice di Condotta Commerciale**: documento approvato dalla deliberazione ARG/com 104/10 che trova applicazione nel caso in cui all'utenza finale venga offerto un contratto di fornitura a condizioni liberamente definite dalle parti.
- **Deliberazione AEEG 153/2012/R/com e s.m.i.:** documento che presenta le soluzioni di dettaglio, anche di carattere operativo, delle modalità di implementazione delle misure preventive e ripristinatorie, relativamente ai casi di contratti o attivazioni non richiesti dal Cliente Finale di energia elettrica e/o di gas naturale;
- **Contratto di fornitura**: è il contratto per la fornitura di energia elettrica o di gas naturale o il contratto di fornitura congiunta stipulato da un Cliente finale.
- **Categorie Deboli:** utenti, anche potenziali, con parziale comprensione della lingua italiana o incapaci di apprendere appieno le caratteristiche dell'offerta e della proposta a causa, ad esempio, delle proprie condizioni di salute, di età avanzata, ecc.

**ART. 2: PREMESSE**

Le Società Commerciali si impegnano ad adottare il presente Protocollo di Autoregolazione volontaria al fine di tutelare ulteriormente i Clienti finali, sempre nel rispetto delle disposizioni contenute nel Codice del Consumo, nel Codice di Condotta Commerciale, nel Codice della Privacy e nella Deliberazione AEEG n.153/2012/R/com.

A tal fine, il presente Protocollo definisce una serie ulteriore di regole organizzative di base e di principi comportamentali in modo da improntare l'attività professionale delle Società commerciali, dei Partner

commerciali e dei collaboratori di quest'ultimi secondo principi di correttezza, rispetto, professionalità e trasparenza.

**ART. 3: OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE**

Il presente Protocollo si applica a tutti i Clienti finali ed ha ad oggetto la disciplina dell'organizzazione commerciale delle Società Commerciali nonché i principi comportamentali che devono essere osservati nel rapporto con gli utenti.

**ART. 4: ADESIONE E COMUNICAZIONE**

Con la definizione del presente Protocollo le Società Commerciali si impegnano ad osservarne le prescrizioni ed a prevederne l'accettazione scritta da parte dei Partner commerciali. L'adesione delle società commerciali al presente Protocollo è resa pubblica attraverso la pubblicazione dello stesso sui propri siti internet.

I Clienti finali saranno informati in merito al Protocollo in fase precontrattuale, anche attraverso specifici riferimenti che saranno contenuti nella modulistica contrattuale utilizzata dalle società commerciali e dai Partner commerciali.

Le Società Commerciali promotrici del presente Protocollo hanno aderito alla procedura di ripristino in caso di contratti non richiesti prevista e disciplinata dalla parte IV dell'Allegato A alla Deliberazione AEEG 153/2012/R/com e s.m.i.

**ART. 5: RAPPORTI CON I PARTNER COMMERCIALI**

Nella selezione e nella formazione dei Partner commerciali selezionati le Società Commerciali dovranno utilizzare una serie di indicazioni e prescrizioni atte ad evidenziare la particolare valenza del presente Protocollo di Autoregolazione; verranno inoltre inserite nei contratti di agenzia specifiche clausole contrattuali come di seguito dettagliate

***A) SELEZIONE, FORMAZIONE E COMPORTAMENTO***

- Il partner commerciale non potrà subappaltare la specifica attività di vendita ad altre agenzie.
- I Partner selezionati dovranno adottare sistemi informatici forniti dalle società commerciali per lo svolgimento della propria attività per consentire il costante monitoraggio dell'attività e la possibilità di intervento delle Società Commerciali in tempo reale in caso di anomalie.
- Lo svolgimento dell'attività di vendita da parte del personale e/o dei collaboratori dei Partner commerciali è subordinato alla partecipazione a specifici corsi di formazioni promossi dalle società commerciali e a successivi corsi di aggiornamento (almeno 2/3 volte l'anno o in qualunque momento le Società Sommerciali lo ritengano necessario). I corsi saranno tenuti direttamente dal personale delle Società Commerciali ed avranno ad oggetto il Codice di Condotta Commerciale, il Codice del Consumo, l'utilizzo del sistema informatico, i prodotti commerciali proposti ed il contesto di mercato.
- Le società commerciali si impegnano ad evitare, ove possibile, azioni commerciali nei confronti di "Categorie Deboli".

***B) CONTROLLO DELL'OPERATO DEI PARTNER COMMERCIALI E GESTIONE OPERATIVA***

- Le Società Commerciali organizzeranno specifici test per gli operatori al fine di verificare l'effettiva preparazione relativamente alla formazione ricevuta rispetto del Codice di Condotta Commerciale ed alla conoscenza dei prodotti commerciali proposti. Il superamento di tali test è condizione necessaria per lo svolgimento dell'attività.
- Il comitato di cui al successivo Art. 6 potrà effettuare visite ispettive presso le Società Commerciali e i loro partner al fine di verificare la puntuale applicazione del presente Protocollo.
- Le lettere di conferma di acquisizione del contratto verranno spedite alla totalità dei Clienti finali contrattualizzati indipendentemente dalla tipologia dell'azione commerciale e del canale utilizzato.
- Il diritto di ripensamento, previsto dalla normativa di settore solo per i Clienti finali domestici, viene esteso da 10 giorni lavorativi a 20 giorni solari.
- A seguito di specifica manifestazione del diritto di ripensamento, il Cliente finale riceverà apposita comunicazione di avvenuto annullamento del contratto.
- Oltre alle lettere di conferma, verranno effettuate a campione specifiche Check /Quality Call, con la verifica di una serie di parametri predefiniti, durate le quali i Clienti finali contattati potranno esercitare il diritto di ripensamento.

***C) PENALI PER I PARTNER COMMERCIALI***

- Sono previste specifiche sanzioni pecuniarie e/o la risoluzione del contratto in caso di mancato rispetto delle modalità definite per l'esercizio delle attività e qualora venissero rilevati, a seguito di segnalazione/contestazione da parte di un Cliente finale ovvero di verifica autonomamente condotta dalle Società Commerciali, comportamenti qualificabili come pratiche commerciali scorrette.
- Verranno applicate sanzioni pecuniarie maggiori se tali violazioni o comportamenti fossero correlati a Clienti finali identificabili come "Categorie Deboli" o in caso di reiterato comportamento scorretto.

Resta inteso che qualora, nonostante l'applicazione delle suddette misure, dovessero riscontrarsi episodi imputabili ai Partner Commerciali qualificabili come pratiche commerciali scorrette ai sensi del Codice del Consumo, le Società Commerciali si impegneranno a fornire ai Clienti finali coinvolti tutta l'assistenza necessaria affinché le eventuali conseguenze pregiudizievoli da tali episodi derivate vengano eliminate.

**ART. 6: MONITORAGGIO E CONTROLLO SULL'ATTUAZIONE DEL PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE**

Soggetto responsabile del controllo è un comitato (di seguito, il "Comitato") composto da sei membri, tre nominati dalle Associazioni Consumatori e tre dalle Società Commerciali. Le Associazioni Consumatori e le Società Commerciali provvederanno altresì ad indicare un membro supplente per parte, il quale provvederà a sostituire il membro effettivo nominato eventualemnte assente, indisponibile o revocato.

È in ogni caso esclusa per le Società Commerciali la possibilità di nominare membri del Comitato appartenenti alla divisione vendite.

Il ruolo del Comitato è di vigilare sull'osservanza delle regole organizzative e dei principi comportamentali definiti dal Protocollo di Autoregolazione, nonché di valutare, qualora tali regole e principi si ritenessero violati, la possibilità di applicare le penali delle quali al paragrafo successivo.

Nello svolgimento della propria attività, il Comitato avrà pertanto facoltà di verificare l'effettiva conformità delle procedure e dei documenti utilizzati dalle Società Commerciali ai principi e alle regole stabilite dal Protocollo di Autoregolazione.

Il comitato è convocato su richiesta di almeno tre membri, e si considera validamente costituito alla presenza di almeno quattro dei propri componenti. Le decisioni del comitato vengono adottate a maggioranza assoluta dei membri (ovvero con almeno quattro voti favorevoli); ogni membro, indipendentemente dal soggetto che lo ha nominato, dispone di un voto.

Alle riunioni del comitato è ammessa la partecipazione anche di altri rappresentanti delle Associazioni Consumatori o delle Società Commerciali, la presenza dei quali si renda opportuna in considerazione dei temi oggetto di discussione. È in ogni caso escluso l'esercizio del diritto di voto da parte di soggetti diversi dai membri del Comitato. La presenza durante le riunioni del comitato di eventuali soggetti estranei alle Associazioni Consumatori o alle Società Commerciali dovrà essere approvata dal Comitato con voto favorevole della maggioranza assoluta dei membri.

I membri del Comitato sono nominati annualmente e rimangono in carica per un periodo di dodici mesi. Almeno trenta giorni prima del termine del mandato dovranno essere nominati i membri designati a sostituire quelli in scadenza. È fatta salva, per le sole Società Commerciali, la possibilità di rinnovo del mandato ai membri uscenti. La revoca di uno o più componenti del Comitato dovrà essere approvata dalla maggioranza assoluta dei membri.

**ART. 7: MISURE PREVISTE IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEL PROTOCOLLO**

Qualora il Comitato incaricato del monitoraggio e del controllo accertasse, ai sensi del precedente art. 6 e a seguito di specifica segnalazione inviata da un Cliente finale, il mancato rispetto delle disposizioni di cui al Presente Protocollo, le Società Commerciali coinvolta saranno tenute ad applicare, a titolo di indennizzo, le seguenti misure compensative:

- qualora fosse accertato il mancato rispetto delle disposizioni del Protocollo che tutelano singoli Clienti finali e in particolare che riguardano
  - il riconoscimento del diritto di ripensamento come definito nel presente Protocollo
  - l'invio della lettera di conferma secondo le modalità ed i tempi previsti

  è prevista una compensazione (cosiddetta "specifica"), erogata direttamente al Cliente finale e corrispondente ad un indennizzo forfettario di € 30,00.

- qualora fosse accertato, anche attraverso controlli a campione, il mancato rispetto da parte delle Società Commerciali delle linee guida del Protocollo e delle misure preventive dallo stesso previste, è prevista una compensazione (cosiddetta "generale") corrispondente a un indennizzo forfettario pari a € 1.000,00, che le Società Commerciali accantoneranno in un fondo a disposizione del Comitato, da destinarsi ad iniziative di informazione e prevenzione in materia di pratiche commerciali scorrette.
  Al fine dell'accertamento del mancato rispetto del Protocollo, il Comitato terrà conto della rilevanza dello specifico fatto riscontrato e della eventuale reiterazione del medesimo.

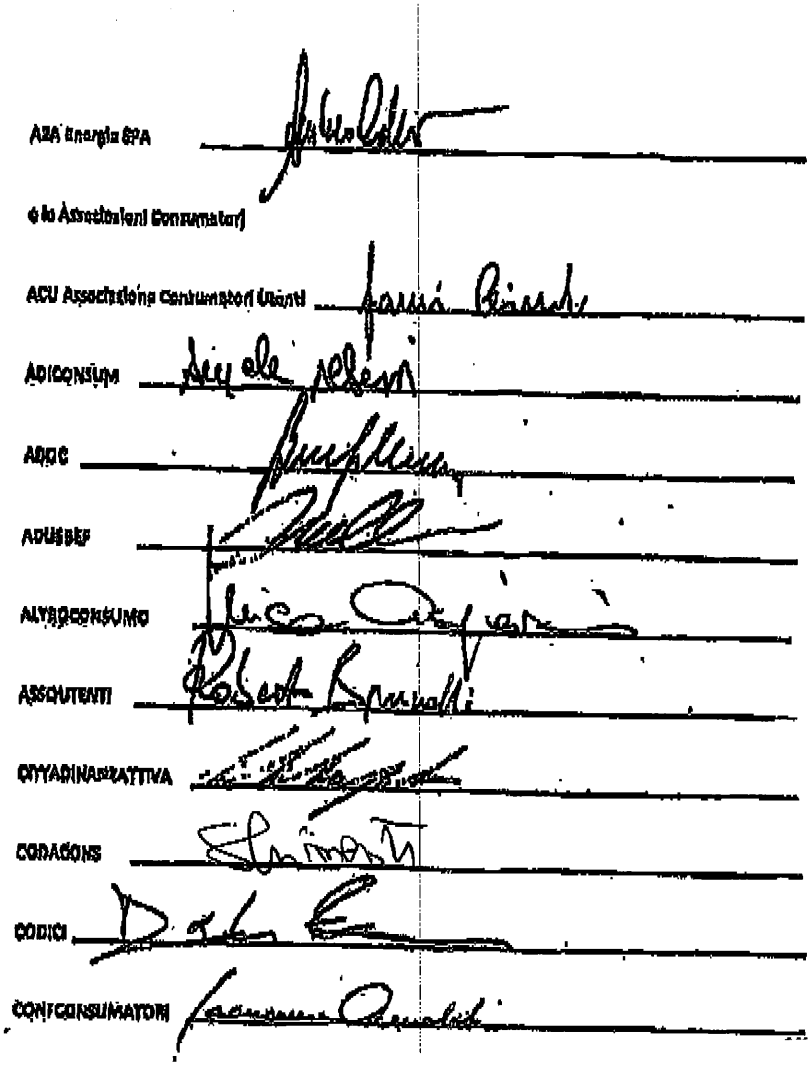
**ART. 8: PERIODO DI SPERIMENTAZIONE**

Il presente Protocollo di Autoregolazione sarà oggetto di una fase di sperimentazione della durata di 6 mesi a partire dal 1° aprile 2013.

Le Società Commerciali e le Associazioni Consumatori danno sin d'ora mandato al Comitato di verificare l'efficacia del Protocollo e di riferire l'eventuale necessità di modificare o integrare il presente testo al termine del periodo di sperimentazione.

Con riferimento al periodo di sperimentazione, per "Società Commerciali" si intende unicamente la società A2A Energia Spa. Al termine del periodo di sperimentazione, potrà essere concordato con le Associazioni Consumatori l'allargamento del Protocollo ad altre Società Commerciali o ad altre associazioni a tutela dei consumatori.

Milano, 1° Marzo 2013



CONTACUY

FEDERCONSUMATORI

LA CASA DEL CONSUMATORE

LEGA CONSUMATORI

MOVIMENTO CONSUMATORI

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI