

## TITOLO I Norme Preliminari e Generali

### Art. 1 - Obiettivi e Finalità del Protocollo

Il Protocollo di Autoregolazione ha l'obiettivo di migliorare i servizi offerti tutelando il Cliente Finale da eventuali pratiche commerciali scorrette al fine di offrire un livello di garanzie ulteriori rispetto agli adempimenti previsti dall'attuale regolamentazione dell'Autorità.

### Art. 2 - Ambito di Applicazione

Il presente Protocollo di Autoregolazione si applica, conformemente a quanto previsto dalla delibera dell'AEEGSI n. 153/2012, ai rapporti tra Noi Energia. (Di seguito Noi Energia) e i clienti finali del servizio elettrico aventi diritto alla maggior tutela (cfr. art. 1, comma 2, D.L. 18 giugno 2007, n. 73) e/o ai clienti finali del servizio gas considerati clienti vulnerabili (cfr. art. 22, comma 2, D. Lgs. 23 maggio 2000, n. 164) ad esclusione dei clienti titolari di utenze relative ad attività di servizio pubblico, a seconda che i rapporti tra Noi Energia ed il Cliente Finale abbiano o meno ad oggetto fornitura congiunta.

### Art. 3 - Soggetti Vincolati

Il presente protocollo di autoregolazione è vincolante per Noi Energia, anche nella persona dei suoi dipendenti, agenzie di vendita e agenti/collaboratori diretti, società/singoli collaboratori collegate a quest'ultime, agenzie di promozione e marketing e, più in generale, a tutte le persone fisiche o giuridiche che svolgono e sviluppano regolarmente od occasionalmente la promozione nonché la vendita di servizi e prodotti Noi Energia.

### Art. 4 - Definizioni

Ai fini del presente provvedimento sono adottate le seguenti definizioni:

- *Cliente Finale*: si intende il Cliente (persona fisica e/o giuridica) che stipula un contratto di somministrazione energetica per uso proprio e/o di compravendita di prodotti di illuminazione a led con Noi Energia;
- *Contratto*: contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale stipulato da un Cliente Finale con Noi Energia;
- *Fornitura*: fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale, erogata da Noi Energia in favore del Cliente Finale;
- *Fornitura Congiunta*: fornitura di energia elettrica e gas naturale tra Noi Energia e il Cliente Finale;
- *Autorità*: è l'Autorità per Energia Elettrica, Gas e il Sistema Idrico;
- *Codice di Condotta Commerciale*: è l'allegato A della deliberazione dell'Autorità 8 luglio 2010, ARG/com 104/10 come successivamente integrato e/o modificato;
- *Contratto non richiesto*: è il contratto tra Noi Energia e il Cliente Finale che quest'ultimo ritiene derivi da una pratica commerciale scorretta (cfr. art. 20, comma 2, 21 e 22 del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206);
- *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;
- *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 un luogo diverso dai locali commerciali del venditore, allo scopo di fornire al cliente ulteriore conferma della conclusione del contratto;

- *Reclamo per contratto non richiesto*: è ogni reclamo scritto o telefonico con il quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale o un'associazione di consumatori, lamenta un contratto non richiesto o un'attivazione non richiesta;

- *Delibera*: è l'Allegato A della delibera dell'AEEGSI n. 153/2012 avente ad oggetto "Misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti ed attivazioni non richiesti di forniture di energia elettrica e/o di gas naturale";

- *Codice Etico*: è il manuale di comportamento che Noi Energia ha adottato per conformare la sua attività ai principi della responsabilità etica della società.

## TITOLO I MISURE PREVENTIVE

### Art. 5 - Lealtà della comunicazione commerciale

I contratti e le comunicazioni ai Clienti di Noi Energia (compresi i messaggi pubblicitari) sono:

- chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori;

- conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette; completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente;

- rispettosi della normativa in materia privacy.

Scopi e destinatari delle comunicazioni determinano, di volta in volta, la scelta dei canali di contatto più idonei alla trasmissione dei contenuti senza avvalersi di eccessive pressioni e sollecitazioni, e impegnandosi a non utilizzare strumenti pubblicitari ingannevoli o non veritieri. Noi Energia si impegna ad informare il Cliente in modo completo e tempestivo sulle caratteristiche, funzioni, costi e rischi del servizio offerto.

In ogni caso, Noi Energia nelle proprie comunicazioni commerciali indicherà il recapito al quale il Cliente può rivolgersi per ottenere le informazioni necessarie relative ad aspetti del contratto.

### Art. 6 - Procedure volte a prevenire il fenomeno dei contratti e delle attivazioni dei contratti non richiesti

Procedure volte a prevenire il fenomeno dei contratti e delle attivazioni dei contratti non richiesti.

### Art. 6.1 - Formazione specifica personale Noi Energia e della forza vendita

Noi Energia riconosce la delicatezza dell'attività svolta dagli Operatori Commerciali e pertanto dedica tempo e risorse alla formazione degli stessi, al fine di renderli competitivi, ma leali nel mercato, nel rispetto degli obblighi formativi imposti dall'Autorità.

Per tutti i propri Operatori Commerciali Noi Energia ha realizzato una piattaforma informatica, denominata Noi Energia Academy, finalizzata a formare la propria rete vendita.

In aggiunta alle possibilità offerte da Noi Energia Academy, Noi Energia effettua periodicamente sessioni di formazione e aggiornamento sulle caratteristiche dei servizi offerti, sulle condizioni di vendita e sulla normativa vigente ed eventualmente futura riguardante le attività di procacciamento, promozione e vendita dei servizi offerti a tutto il personale direttamente o indirettamente coinvolto in tali attività. Inoltre Noi Energia si impegna a dedicare particolare attenzione nella

formazione del proprio personale dipendente e della rete vendita al rispetto delle norme della Delibera.

Con specifico riferimento al personale incaricato a qualsiasi titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte contrattuali o alla conclusione dei contratti, oltre a quanto previsto nel paragrafo di cui sopra, Noi Energia garantisce agli stessi una formazione tale da garantire la conoscenza delle caratteristiche di tali offerte, del contenuto del Codice di Condotta Commerciale e dei diritti riconosciuti ai clienti finali, e ne garantisce l'aggiornamento.

#### **Art. 6.2 - Identificazione agente di vendita, promotore, procuratore**

Tutto il personale incaricato a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di attività di promozione di offerte contrattuali ed alla conclusione dei contratti per Noi Energia è riconoscibile in quanto munito di un cartellino identificativo riportante, oltre alle generalità, riproduzione fotografica del viso, codice identificativo, la qualifica di agente di vendita ed i riferimenti telefonici di Noi Energia da esibirsi durante tutte le fasi del contatto commerciale.

#### **Art. 6.3 - Database degli Agenti di Vendita, promotori, procuratori**

Noi Energia promuove un sistema di tracciatura e conservazione dei dati relativi ai soggetti, persone fisiche e giuridiche, coinvolti nell'attività di vendita al di fuori dei locali commerciali del venditore, così da agevolare l'identificazione del personale che abbia gestito la conclusione di ciascun contratto.

#### **Art. 6.4 - Verifica segnalazioni ed allontanamento forza vendita scorretta**

Noi Energia, attraverso il proprio Ufficio Customer Care, raggiungibile al numero verde dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 9,00 alle ore 13,00, registra tutte le segnalazioni su pratiche commerciali scorrette e, dopo le opportune verifiche, provvede ad adottare idonei provvedimenti al fine di contrastare i comportamenti irregolari della forza vendita.

Nella fattispecie, provvede ad inviare comunicazione scritta all'agente al fine di segnalare il comportamento scorretto con contestuale richiesta di relazione scritta al medesimo in relazione all'accaduto nonché richiamo per l'ulteriore collaboratore interessato, qualora ve ne fosse. Contestualmente viene dato riscontro scritto al Cliente per informarlo che Noi Energia provvederà ad effettuare delle verifiche interne sul caso al fine di adottare gli opportuni provvedimenti in relazione al fatto segnalato, fatta salva sempre la possibilità di rivolgersi alle Autorità Competenti per avere idonee tutele dei diritti di Noi Energia. Il responsabile aziendale per l'attuazione del presente protocollo e della delibera di cui sopra, è il Responsabile dell'Ufficio Customer Care di Noi Energia, attualmente nella persona dott. Uberto Chiaramonti, alla cui attenzione potranno essere inviati i reclami (diversi da quelli di cui

all'articolo 5) presso la sede di Noi Energia sita in Molfetta, 70056, C.so Fornari 163 o alternativamente chiamando il numero verde sopra indicato

#### **Art. 6.5 - Verifica documentazione contrattuale al momento dell'acquisizione del contratto**

Noi Energia, nella funzione del SALES SUPPORT, al momento dell'acquisizione dei contratti inviati dalla forza vendita, verifica, preliminarmente, la correttezza formale degli stessi, verificando che le singole parti del contratto siano state compilate e che il contratto, in tutte le sue parti, venga sottoscritto dal Cliente Finale.

Nel caso in cui si ravvisino nel contratto degli elementi che facciano presumere l'erronea/fraudolenta acquisizione da parte della forza vendita del consenso del Cliente Finale alla sottoscrizione, il contratto viene bloccato e nel caso in cui la forza vendita interessata non fornisca degli elementi che possano sanare questa presunzione, il contratto viene definitivamente respinto e non inserito come Cliente di Noi Energia.

#### **Art. 7 - Chiamata di Conferma**

In ogni caso, salvo quanto previsto dall'art. 8 del presente Protocollo, al fine di confermare il corretto svolgimento delle pratiche commerciali, Noi Energia effettua, al numero telefonico e secondo le fasce di reperibilità indicate dal cliente, un contatto telefonico. Scopo di tale contatto, oltre a dare un benvenuto personale a tutta la clientela, è quello di avere conferma ulteriore della volontà del cliente a sottoscrivere un contratto di fornitura di Energia Elettrica e/o Gas con Noi Energia e di confermare la correttezza dei dati acquisiti negli archivi informatici con il contenuto e le caratteristiche espressamente previste dalla Delibera.

#### **Art. 8 - Lettera di conferma**

Qualora il contatto telefonico non fosse possibile per motivi indipendenti dalla volontà di Noi Energia, o nel caso in cui il Cliente sia contrattualizzato mediante attività di teleselling, la stessa invia al domicilio del cliente indicato nel contratto, una lettera di conferma nella quale sono indicati i servizi sottoscritti, i dati completi della/delle fornitura/e e la/le data/e presunta/e di attivazione di tali servizi con il contenuto e le caratteristiche espressamente previste dalla Delibera.

#### **Art. 9 - Reclami per i contratti non richiesti e risposta motivata di Noi Energia**

Il Cliente Finale che ritenga di essere stato oggetto di un contratto o di una attivazione non richiesta, fatto salvo il caso in cui, nel caso si effettui la telefonata di conferma il Cliente non presti consenso alla registrazione di detta chiamata, può inviare direttamente o tramite un rappresentante legale o un'associazione dei consumatori, un reclamo per contratto non richiesto a Noi Energia immediatamente dopo aver avuto conoscenza del contratto.

Il reclamo deve essere completo di copia della documentazione attestante la data di conoscenza del contratto non richiesta o dell'attivazione non richiesta.

## CODICE DI AUTOREGOLAZIONE IN MATERIA DI CONTRATTI E ATTIVAZIONI NON RICHIESTI DI FORNITURE DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS

La risposta al reclamo per contratto non richiesto viene fornita dal venditore in conformità a quanto previsto dal TIQV. Nel caso in cui Noi Energia ritenga di non accogliere il reclamo, seguirà la procedura indicata dagli artt. 7, 8 e 9 della Delibera.

Inoltre, Noi Energia si impegna a gestire, ove possibile e se accoglibili, anche i reclami per contratti non richiesti che pervengano oralmente all'Ufficio Customer Care al numero 0809722878/9.

### **Art. 10 - Misure in caso di mancato rispetto del Protocollo di Autoregolamentazione**

Viene fatta salva la prerogativa di Noi Energia di erogare sanzioni disciplinari/sanzionatorie, in funzione della gravità del fatto, nei confronti della rete commerciale di Noi Energia (inteso comprensivo sia della forza commerciale che dei dipendenti/collaboratori di Noi Energia) qualora non rispetti il presente Protocollo. A titolo esemplificativo:

- richiesta di allontanamento dell'operatore dalla rete di vendita di Noi Energia;
- storno delle provvigioni relativamente ai contratti non richiesti, come peraltro previsto di norma nei contratti di agenzia stipulati da Noi Energia con la propria rete commerciale;
- risoluzione dei contratti con i propri Agenti di Vendita per violazione del Codice di Condotta Commerciale.

### **TITOLO II MISURE RIPRISTINATORIE**

### **Art. 11 – Adesione di Noi Energia alla procedura di ripristino**

Noi Energia aderisce alle misure ripristinatorie proposte con adesione volontaria dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico.

Noi Energia si impegna a rispettare quanto indicato nel presente titolo, e ad integrarlo ogni qualvolta si renda necessario nel rispetto della normativa vigente e futura e comunque garantendo l'applicazione di dette procedure per almeno 2 anni nel caso in cui si verificano, alternativamente e/o congiuntamente le seguenti condizioni:

- l'accoglimento del reclamo per contratto non richiesto da parte di Noi Energia;
- lo Sportello compia la comunicazione di cui all'articolo 8.2 della Delibera.

### **Art. 12 - Riattivazione contratti**

Noi Energia ripristina alle condizioni economiche e contrattuali previste nel contratto precedente alla data di attivazione non richiesta, successivamente alla data di effetto dello switching/accesso per sostituzione ed esperita con successo la procedura prevista dall'articolo 11 della Delibera, e senza applicare alcun onere aggiuntivo relativo all'esecuzione del contratto, a tutti i Clienti Finali, salvo che il contratto tra il venditore precedente e il Cliente Finale sia venuto a naturale scadenza, sia stato sciolto per altre cause o il venditore precedente abbia cessato la propria attività.

### **Art. 13 - Chiusura contratti non richiesti**

Noi Energia, impegnandosi a ripristinare le condizioni originali della fornitura di energia nel minor tempo possibile, provvede allo storno delle fatture eventualmente emesse nei confronti del Cliente Finale e, per ciò che concerne l'Energia Elettrica, procede ad applicare ai prelievi

relativi al periodo in cui l'attivazione richiesta ha avuto luogo (per ogni mese e ogni fascia oraria) le condizioni economiche previste per i clienti del servizio di Maggiore Tutela regolamentata dall'Autorità, aventi le medesime caratteristiche del cliente oggetto del contratto non richiesto, decurtata dei corrispettivi PCV relativi alla commercializzazione della vendita al dettaglio, e per ciò che concerne il Gas Naturale, procede ad applicare ai prelievi relativi al periodo in cui l'attivazione richiesta ha avuto luogo (per ogni mese e ogni fascia oraria) le condizioni economiche previste per i clienti del Servizio di Tutela, regolamentata dall'Autorità, ad esclusione della componente QVD relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio.

### **Art. 14 – Entrata in vigore**

Il presente Protocollo di Autoregolazione entra in vigore dal giorno della sua pubblicazione sul sito [www.noienergia.it](http://www.noienergia.it) e sarà soggetto alle integrazioni e/o agli aggiornamenti che si renderanno opportuni, anche in considerazione dell'evoluzione legislativa e della regolazione di settore.

Data \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_