

ALLEGATO TECNICO

al Protocollo di Intesa tra le Associazioni dei Consumatori del CNCU e Ecom S.p.A. (Energia Comune)

Energia Comune si impegna ad acquisire clienti convinti e consapevoli, per questo attua quanto segue.

- **Documentazione contrattuale**

Energia Comune invia al cliente finale, prima della richiesta di switching, la documentazione contrattuale come previsto dall'art. 4 e successivi della Delibera Arera n. 228 /2017/R/COM e s.m.i. L'Azienda si impegna a rimuovere tempestivamente ogni prassi contraria che dovesse emergere.

- **Lettera di conferma (Welcome Letter - WL) - Contenuti**

La lettera di conferma (WL) contiene tutte le informazioni riguardanti il contratto sottoscritto, dalla tipologia alle condizioni tecniche, dati catastali, modulo per il diritto di ripensamento, numeri di contatto telefonico con la Società, scheda di confrontabilità e tutte le altre notizie utili al cliente. L'Azienda si impegna a rimuovere tempestivamente ogni prassi contraria che dovesse emergere.

- **Verifica dell'acquisizione**

Energia Comune si impegna a verificare con una struttura interna diversa da quella del commerciale i nuovi contratti in attivazione acquisiti con registrazione telefonica ed a contattare sempre il consumatore per una verifica generale della consapevolezza di quanto sottoscritto (chiamata di conferma - QC).

In presenza di dubbi da parte del cliente, Energia Comune non darà seguito al contratto.

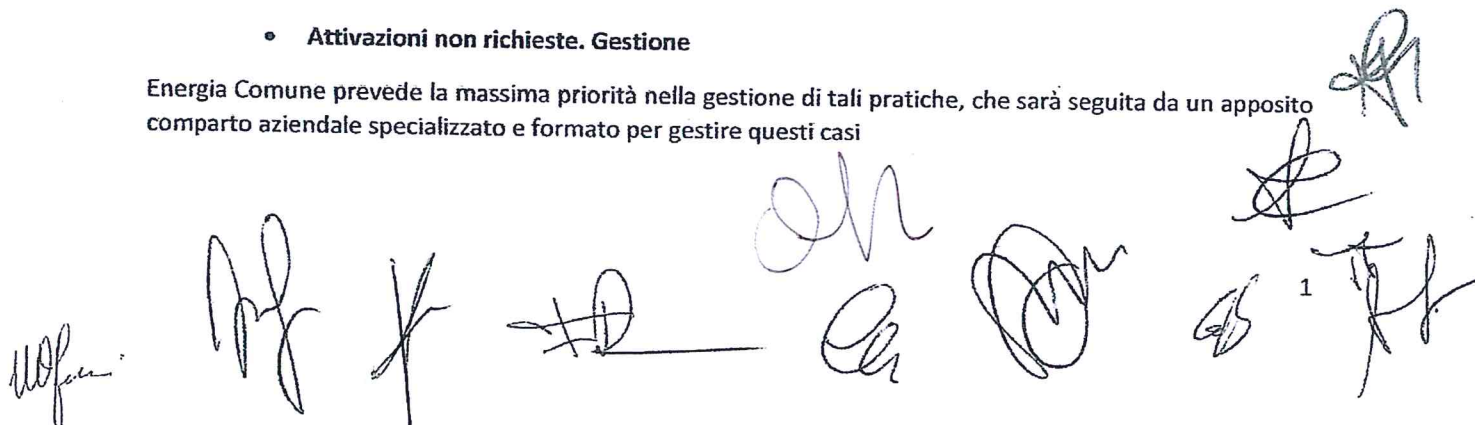
L'attivazione sarà comunque fatta solo dopo quattordici giorni dalla ricezione della lettera di conferma, salvo che il cliente abbia prestato il suo consenso all'esecuzione anticipata del contratto. L'Azienda si impegna a rimuovere tempestivamente ogni prassi contraria che dovesse emergere.

- **Diritto di ripensamento**

Energia comune accetta l'eventuale ripensamento del cliente anche con modalità diverse e meno onerose da quelle previste da Arera, cioè oltre la raccomandata a/r si possono utilizzare anche l'email, la pec, il fax e la registrazione telefonica. L'azienda rilascia sempre una ricevuta (ad esempio mail, sms, codice richiesta, etc) che attesta la ricezione della richiesta.

- **Attivazioni non richieste. Gestione**

Energia Comune prevede la massima priorità nella gestione di tali pratiche, che sarà seguita da un apposito comparto aziendale specializzato e formato per gestire questi casi



Saranno, inoltre, immediatamente bloccate tutte le azioni di recupero crediti o solleciti di pagamento; accertata l'attivazione non richiesta è cura di Energia Comune attuare la procedura di ripristino presso il precedente fornitore; per i clienti domestici, senza addebito dei consumi. Se i consumi sono stati pagati Energia Comune provvederà al relativo rimborso. Il cliente sarà comunque puntualmente informato delle azioni in corso sul ripristino ed annullamento del contratto con apposita lettera riepilogativa delle azioni fatte e delle fatture emesse e non addebitate.

- **Sanzioni ai Partner commerciali**

Per contratti non richiesti e poco trasparenti sono previste sanzioni che, in base al caso, prevedono dallo storno delle provvigioni fino alla revoca del mandato. Per realizzare ciò, Energia Comune adotta prassi che le consentono di rintracciare sempre il soggetto commerciale che ha sottoposto il contratto al consumatore.

I dati concernenti questa attività saranno raccolti in forma anonima e condivisi con le AACC, al fine di monitorare l'andamento del Protocollo.

- **Formazione**

Energia Comune realizza con costanza una politica di formazione dei Partner commerciali che mira a rispettare la trasparenza nei rapporti con i cittadini consumatori.

- **Osservatorio - funzionamento e compiti**

Come indicato nel Protocollo, si prevede l'istituzione di un Osservatorio congiunto fra i rappresentanti delle AACC e Energia Comune, che si riunirà ogni quattro mesi. L'Osservatorio avrà fra i suoi compiti la condivisione dei moduli formativi destinati ai Partner, l'analisi dei report inviati ad Arera sulle attivazioni non richieste e l'eventuale aggiornamento del Protocollo.

Avv. Antonio TANZA

ANTONIO TANZA

AVVOCATO

23.07.2024 14:54:34

GMT+00:00

