

PROTOCOLLO DI INTESA

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

Tra

Ecom S.p.A. (di seguito anche Energia Comune), P. Iva e c.f. 08000190721, con sede legale in Triggiano (BA) alla Via Circonvallazione Sud, km 810 - 70019, in persona del legale rappresentante *pro tempore* Dott. Francesco Grillo.

e

Le Associazioni iscritte al CNCU (di seguito anche AACC):

- ADICONSUM;
- ADOC;
- ADUSBEP;
- ASSOUTENTI;
- CITTADINANZA ATTIVA;
- CODACONS;
- CODICI;
- CONFCONSUMATORI;
- FEDERCONSUMATORI;
- MOVIMENTO CONSUMATORI;
- MOVIMENTO DIFESA CITTADINO;
- UDICON.

1. Premesse: centralità del dialogo ed istituzione di un canale dedicato

Ecom S.p.A. (Energia Comune), società attiva nella vendita di energia elettrica e gas naturale, intende stipulare con le AACC aderenti al CNCU un Protocollo per la gestione dei rapporti dei cittadini consumatori con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio, riconoscendo il ruolo e la capacità delle AACC nel fornire assistenza ai consumatori nel settore dell'energia in genere ed in eventuali contenziosi.

A tal fine Energia Comune intende sviluppare un confronto costante con le AACC su tutte le problematiche consumeristiche, vista l'esperienza significativa che in questo ambito è stata maturata dalle AACC, che hanno formato personale specializzato nelle materie settoriali dell'energia e gas.

La Società si impegna ad istituire una email dedicata alle AACC, denominata protocollo.consumatori@energiacomune.com, per ricevere segnalazioni alle quali si impegna a rispondere entro quattro giorni lavorativi.

2. Presentazione e regole di trattazione dei reclami

Per i reclami scritti, inviati con pec o email, la risposta avviene entro venti giorni, trenta se il reclamo perviene per raccomandata a/r.

Energia Comune si impegna, inoltre, a sospendere le azioni di autotutela (quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, dalle azioni concernenti il distacco della fornitura o il recupero del credito) fino alla definizione del contenzioso, per i reclami che saranno definiti con la conciliazione presso il servizio dell'Acquirente Unico.

La mancata risposta ai reclami nei termini previsti dal Protocollo comporta un indennizzo di euro 15 che saranno scontati automaticamente nella prima fattura utile. Resta inteso che tale indennizzo è aggiuntivo rispetto a quelli automatici previsti dall'Arera nei casi di mancata o tardiva risposta.

3. Attivazioni non richieste ed altre fattispecie. Prevenzione delle criticità

Per le attivazioni non richieste, Energia Comune già attua le norme che prevedono il ripristino del precedente fornitore e l'applicazione dell'art. 66-quinquies del Codice del consumo.

La Società, in ogni caso, intende avviare un processo di miglioramento affinché sia rafforzata questa tutela e sia sempre garantita e resa accessibile al consumatore la piena applicazione delle norme citate. In tale prospettiva si precisa quanto segue.

Energia Comune allega sempre alle lettere di conferma dei contratti stipulati la modulistica per attivare i reclami ed il diritto di ripensamento. L'Azienda si impegna a rimuovere tempestivamente ogni prassi contraria che dovesse emergere.

In questa ottica, il presente Protocollo sarà completato con un Allegato tecnico che disciplina le modalità di acquisizione dei clienti con particolare attenzione alle attivazioni non richieste.

L'allegato tecnico, tra l'altro, dovrà consentire di risalire con immediatezza al Partner che ha prodotto il contratto.

Ciò vuole garantire che Energia Comune possa realizzare i correttivi e le buone prassi che si prefigge con il presente Protocollo.

Si concorda, pertanto, di istituire un Osservatorio congiunto composto da rappresentanti delle AACC e della Società, al fine di monitorare l'andamento dell'acquisizione dei contratti che debbono avvenire secondo l'allegato tecnico, parte del presente Protocollo.

Inoltre, Energia comune si impegna a strutturare di intesa con le AACC momenti formativi del personale dei partner commerciali al fine di prevenire contratti non richiesti o poco trasparenti.

4. Disposizioni finali

Energia comune si impegna a dare evidenza del presente Protocollo su tutti i canali di comunicazione disponibili, concordando preventivamente ogni attività di comunicazione con le AACC.

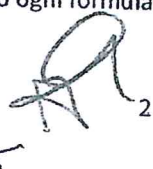
Le parti concordano sul fatto che l'iniziativa non comporterà alcun trattamento di dati personali o sensibili e si impegnano a garantire reciproca riservatezza, condividendo in modo preventivo e congiunto ogni formula di comunicazione del lavoro svolto nell'ambito del Protocollo.

HRP.  













Resta inteso che il Protocollo non inficia l'autonomia delle parti rispetto allo svolgimento delle proprie attività, garantendone sempre e comunque piena indipendenza.

Il Protocollo ha durata di dodici mesi a partire dalla data di sottoscrizione.

Le parti si riservano di rinnovare e/o modificare l'accordo al termine di tale periodo, sulla base dei risultati delle attività congiunte.

Il Protocollo è aperto alle adesioni di tutte le associazioni facenti parte del CNCU.

Le parti potranno recedere liberamente dalla adesione dandone comunicazione scritta a mezzo pec.

Roma, 15/07/2024

Firme:

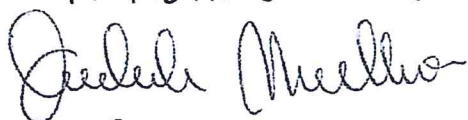
Ecom S.p.A.

 ADICONSUM

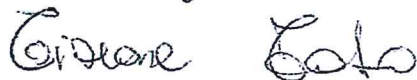
 ADOC

F. DIGITALE

ADUSBEF

 ASSOUTENTI

ASSOUTENTI

 CITTADINANZA ATTIVA

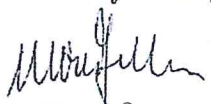
CITTADINANZA ATTIVA

 CODACONS

CODACONS

 CODICI

CODICI

 CONFCONSUMATORI

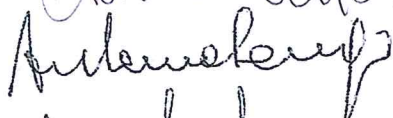
CONFCONSUMATORI

 FEDERCONSUMATORI

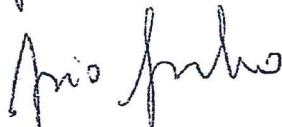
FEDERCONSUMATORI

 MOVIMENTO CONSUMATORI

MOVIMENTO CONSUMATORI

 MOVIMENTO DIFESA CITTADINO

MOVIMENTO DIFESA CITTADINO

 UDICON

UDICON

Si acclude:

1) Allegato tecnico.


ANTONIO TANZA
AVVOCATO
23.07.2024 14:54:34 GMT+00:00