

PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE VOLONTARIA IN MATERIA DI CONFERMA DELLA VOLONTÀ NEGOZIALE DEI CLIENTI FINALI E DI CONTRATTI E ATTIVAZIONI NON RICHIESTE DI FORNITURE DI ENERGIA ELETTRICA E/O DI GAS NATURALE

Il presente Protocollo di autoregolazione illustra i provvedimenti che Audax Energia S.r.l. (di seguito, “**AUDAX ENERGIA**”) ha adottato al fine di offrire ulteriori garanzie rispetto a quelle già previste dalla normativa applicabile, in particolare, dal Codice di Consumo e dalla Deliberazione ARERA n. 228/2017/R/com del 6 aprile 2017, per contrastare il fenomeno delle eventuali pratiche commerciali scorrette e delle attivazioni e dei contratti non richiesti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale.

In virtù di questo nostro impegno, ti invitiamo a comunicarci le eventuali osservazioni attraverso i nostri [canali di contatto](#).

TITOLO I – PRINCIPI GENERALI**Art. 1 - Definizioni**

Ai fini del presente provvedimento sono adottate le seguenti definizioni:

- **ARERA**: è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.
- **Cliente Finale**: si intende il cliente (persona fisica e/o giuridica) che stipula un contratto di somministrazione energetica per uso proprio e che riveste la qualifica di consumatore ai sensi del Codice di Consumo, nonché ai clienti di cui all’articolo 2, comma 2.1 dell’allegato A della Delibera.
- **Codice di Condotta Commerciale**: è l’allegato A della deliberazione dell’ARERA 8 luglio 2010, ARG/com 104/10 come successivamente integrato e/o modificato;
- **Codice di Consumo**: D.Lgs. n. 206 del 6 settembre 2005 come successivamente integrato e/o modificato.
- **Contratto**: contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale stipulato da un Cliente Finale con AUDAX ENERGIA;
- **Contratto/Attivazione non richiesto**: è il contratto tra AUDAX ENERGIA e il Cliente Finale che quest’ultimo ritiene derivi da una pratica commerciale scorretta, ovvero per il quale manifesti il disconoscimento della propria firma e/o consenso (cfr. artt. 20, comma 2, 21 e 22 del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206).
- **Delibera**: Allegato A della delibera dell’ARERA n. 228/2017 “Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria”.
- **Fornitura**: fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale, erogata da AUDAX ENERGIA in favore del Cliente Finale.
- **Lettera di conferma o Welcome letter**: è la comunicazione scritta inviata dal venditore al cliente finale per certificare la conclusione di un contratto sia esso concluso nei propri uffici commerciali oppure 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.
- **Protocollo**: il presente protocollo di autoregolazione.
- **TIVQ**: testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale approvato con Delibera ARG/com 164/08 e s.m.i.
- **TIV**: l’allegato A alla deliberazione dell’ARERA 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel e s.m.i
- **TIVG**: l’allegato A alla deliberazione dell’ARERA 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 e s.m.i.

Art. 2 - Ambito di applicazione e finalità del Protocollo

Il Protocollo ha l’obiettivo di garantire la tutela e la difesa dei Clienti Finali e dei potenziali Clienti da eventuali pratiche commerciali scorrette al fine di offrire un livello di garanzie ulteriori rispetto agli adempimenti previsti dal Codice di Consumo e dall’attuale regolamentazione dell’ARERA.

In particolare, Audax intende garantire la libera espressione del consenso da parte dei Clienti Finali, la chiarezza e la trasparenza delle informazioni in fase di vendita e di sottoscrizione del contratto da parte del Cliente Finale ed il rispetto da parte della nostra rete commerciale delle norme di comportamento imposte dalla normativa applicabile.

Art. 3 - Ambito di applicazione

Il presente Protocollo di Autoregolazione si applica, conformemente a quanto previsto dalla normativa, ai Clienti Finali e ai potenziali clienti che rivestono la qualifica di consumatori ai sensi del Codice di Consumo e, in particolare, per le forniture di energia elettrica, ai clienti di cui all’articolo 2.3, lettere a) e c) del TIV e di cui all’articolo 2.3, lettere a), b) e d) del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc.

Art. 4 - Soggetti Vincolati

Il presente protocollo di autoregolazione è vincolante per AUDAX ENERGIA, per i suoi dipendenti, agenzie di vendita e agenti/collaboratori diretti, società/singoli collaboratori collegati a quest’ultime, agenzie di promozione e marketing e, più in generale, per tutte le persone fisiche o giuridiche che svolgono e sviluppano regolarmente od occasionalmente la promozione nonché la vendita di servizi e prodotti AUDAX ENERGIA.

AUDAX ENERGIA disconosce e non autorizza alcuna pratica commerciale aggressiva e/o scorretta nei confronti dei Clienti Finali, e sanzionerà chiunque spenda il suo nome e la sua immagine in violazione dei diritti dei Clienti Finali. AUDAX ENERGIA precisa che, nell’ambito della liberalizzazione dei mercati dell’energia elettrica e del gas, per lo svolgimento delle attività di vendita e per la stipula dei contratti di fornitura, si avvale anche di società esterne (tipicamente agenzie e procuratori) che rispondono direttamente del proprio operato e di quello dei propri collaboratori che agiscono sotto le esclusive direttive di tali società, nel rispetto delle indicazioni fornite ed in ogni caso di quanto previsto dal Codice di Condotta Commerciale, dal Codice del Consumo, dal presente Protocollo nonché dalla normativa e regolazione di settore applicabile che integrano espressamente i loro obblighi contrattuali nei confronti di AUDAX ENERGIA sotto il profilo della buona fede, correttezza e diligenza professionale nello svolgimento degli incarichi di collaborazione commerciale ad esse affidati. Pertanto, AUDAX ENERGIA si ritiene estranea rispetto a chi ha adottato comportamenti non corretti, in violazione dei suddetti obblighi, e

nell'ottica del perseguimento dell'esclusivo interesse dei propri clienti, diffiderà formalmente le società interessate, con la necessaria precisazione che ogni eventuale ed accertata responsabilità in merito non potrà che essere addebitata alle stesse e sarà sanzionata secondo i meccanismi contrattuali previsti.

Art. 5 – Responsabile

Il responsabile aziendale per l'attuazione del presente Protocollo e della Delibera è il Responsabile del Servizio Clienti, al quale dovranno essere segnalati eventuali casi di comportamenti scorretti e/o fuorvianti ed al quale fa capo la vigilanza sul rispetto in generale della compliance aziendale delle norme del CCC, CdC e dell'Autorità interessate dall'attività di AUDAX ENERGIA.

TITOLO II – MISURE PREVENTIVE

Art. 6 – Diffusione e pubblicazione

Il presente Protocollo sarà messo a disposizione del cliente al momento della consegna della documentazione contrattuale relativa al contratto di fornitura e, in ogni caso, prima della sottoscrizione da parte del Cliente Finale della proposta di contratto. Inoltre il Protocollo sarà pubblicato nel nostro sito web www.audaxenergia.it

Art. 7 – Selezione degli agenti di vendita e partner commerciali

AUDAX ENERGIA si impegna ad avvalersi esclusivamente di partner commerciali con requisiti tali da garantire una corretta attività di vendita. In particolare AUDAX ENERGIA regolerà i propri rapporti con questi partner in base a contratti che prevedono:

- l'obbligo del rispetto del Codice di Condotta Commerciale, del Codice del Consumo, del Presente Protocollo e del Codice della Privacy da parte di tutto il personale e della rete commerciale anche quella impiegata occasionalmente;
- l'applicazione di storno delle provvigioni e di penali nel caso di reclami di Clienti Finali nei quali si comunica il disconoscimento del proprio consenso (articolo 66 *quinquies* del Codice di Consumo) o si verificano comportamenti scorretti o aggressivi potenzialmente integranti pratiche commerciali scorrette e/o contratti non richiesti in violazione degli obblighi previsti dal presente Protocollo;
- l'allontanamento della forza di vendita che abbia tenuto comportamenti aggressivi o scorretti;
- la risoluzione del contratto in caso di violazioni del Codice di Condotta Commerciale, del Codice di Consumo, del presente Protocollo e del Codice Privacy.

Art. 8 – La comunicazione commerciale e la proposta contrattuale

I contratti e le comunicazioni ai Clienti di AUDAX ENERGIA saranno chiari e semplici, conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette e nell' assoluto rispetto del Codice di Condotta Commerciale.

AUDAX ENERGIA si impegna ad informare e a far sì che la propria rete commerciale informi il Cliente in modo completo e tempestivo sulle caratteristiche, funzioni, costi e rischi del servizio offerto, nonché di tutte le informazioni di cui all'articolo 49 del Codice di Consumo e all'articolo 9 del Codice di Condotta Commerciale, anche attraverso la documentazione commerciale e contrattuale consegnata al Cliente prima della conclusione del contratto.

In particolare, essi devono:

- chiarire che il contatto è finalizzato alla stipula di un contratto;
- descrivere in modo chiaro e inequivocabile le condizioni dell'offerta e di eventuali programmi di fidelizzazione previsti;
- spiegare le condizioni, i termini e le procedure per l'esercizio del diritto di ripensamento e del diritto di recesso;
- esporre chiaramente gli eventuali costi per servizi aggiuntivi;
- rilasciare la documentazione contrattuale completa ai sensi del Codice di Condotta Commerciale, inclusa la scheda di confrontabilità;
- informare il Cliente del presente Protocollo, che gli verrà trasmesso prima della sottoscrizione della proposta di contratto.

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

La rete di vendita che opera per conto di Audax è tenuta a rispettare il Codice di Condotta Commerciale, il Codice di Consumo, il presente Protocollo ed il Codice della Privacy. In particolare, oltre a sussistere l'obbligo di esporre in maniera trasparente le regole del mercato libero, è assolutamente vietato:

- ottenere con l'inganno il consenso da parte del Cliente Finale;
- acquisire il consenso da soggetto non legittimato e falsificare in alcun modo la sottoscrizione del contratto;
- violare le norme rivolte alla tutela dei dati personali in conformità con quanto stabilito dalla normativa sulla privacy;
- diffondere informazioni false, attraverso qualsiasi mezzo, sui concorrenti di Audax;

Art. 9 - Verifica segnalazioni ed allontanamento forza vendita scorretta

AUDAX ENERGIA, attraverso il proprio Servizio Clienti, raggiungibile al numero **+39 011-9653739**, attivo dalle 8.00 alle 19.00, dal lunedì al venerdì (escluse le festività nazionali), gestisce 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 bisogno.

Contestualmente viene dato riscontro scritto al Cliente per informarlo che AUDAX 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 propri diritti.

Art. 10- Validazione del contratto e verifica documentale

AUDAX ENERGIA, attraverso il Back Office, 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. Qualora in sede di validazione del contratto sia verificata (i) l'assenza della firma del cliente nella proposta di contratto (PdC) e/o nei moduli e nei formulari ad essa allegati, ovvero la palese contraffazione della firma; (ii) che la PdC è firmata da un soggetto diverso dall'intestatario, in assenza di delega; (iii) l'illeggibilità dei dati; (iv) l'incompletezza della documentazione (i.e. l'assenza della copia del documento di identità) e/o dei dati (i.e. l'assenza di recapito telefonico sia fisso che cellulare, l'assenza del POD e o PDR/matricola) o l'errata compilazione della PdC o dei moduli; (v) l'incongruità dei dati inseriti e/o presenti nel modulo di richiesta; (vi) la mancata corrispondenza della firma stampata nei formulari con quella evidenziata nella carta d'identità del cliente; (vii) l'intestazione della bolletta diversa da quella del contratto e la contestuale assenza del modulo di voltura compilato e firmato dal cliente, ovvero (viii) in caso di qualunque altro errore tale da far sospettare il mancato consenso del cliente o la mancanza dei dati funzionali all'attivazione della fornitura, il contratto viene bloccato e nel caso in cui la forza vendita interessata non fornisca degli elementi che possano sanare questo sospetto, il contratto viene definitivamente respinto e non inserito come Cliente di AUDAX ENERGIA. Nei casi di specie AUDAX ENERGIA inoltre (a) ne dà notizia all'Agente (b) effettua una *check call* al cliente, nella quale si chiede al cliente l'ulteriore conferma del proprio consenso e si verifica la correttezza dei dati e dell'attività della rete di vendita (i.e. dell'Agente) e (c) se del caso, comunica al cliente il rifiuto (i.e. la mancata accettazione) della PdC.

Art. 11 – Lettera di conferma

In adempimento al Codice di Consumo ed alla Delibera, AUDAX ENERGIA con riguardo alla stipula di ogni contratto di fornitura (sia esso concluso nei propri uffici commerciali ovvero in luoghi diversi ovvero con forme di comunicazione a distanza) e prima di richiedere l'attivazione della fornitura invia, certifica la conclusione del contratto tramite posta raccomandata a/r o a mezzo PEC, cioè di un mezzo di cui sia conservata prova dell'avvenuta ricezione da parte del Cliente, e inviando al domicilio del Cliente Finale una *Welcome letter* (lettera di benvenuto/conferma) con la quale si :

- informa il Cliente Finale che AUDAX ENERGIA ha ritenuto di accettare la proposta di contratto di fornitura con il cliente finale stipulata [indicando la data, il luogo e le modalità di stipulazione della proposta di contratto];
- indica il servizio oggetto del contratto e l'indirizzo di fornitura;
- specifica che il contratto di cui alla lettera b) sostituirà quello in base al quale il cliente finale è attualmente fornito, indicando la data di avvio dell'esecuzione del contratto riportata nel contratto;
- indica l'offerta commerciale oggetto del contratto stipulato, specificando che si tratta di un'offerta di mercato libero;
- indica le informazioni relative all'esercizio del diritto di ripensamento e specifica che i 14 giorni entro cui esercitarlo decorrono dalla data della ricezione (via raccomandata a/r o PEC) da parte del cliente della presente *Welcome letter*;
- indica un recapito per richiedere informazioni o inoltrare un reclamo/comunicazione relative all'eventuale disconoscimento del proprio consenso, alle pratiche scorrette e/o qualsiasi altra contestazione relativa alla procedura di vendita o al contratto.

Art. 12 – Reclami

AUDAX ENERGIA ha messo a disposizione dei propri Clienti un servizio di assistenza relativo alle eventuali problematiche da questi riscontrate in fase di stipula del contratto. In particolare AUDAX ENERGIA ha formato un team di operatori specializzati nella risoluzione delle problematiche commerciali, cui è affidato in via esclusiva la risposta a tutti reclami e capitanato dal Responsabile del Servizio Clienti

Il Cliente Finale che ritenga di essere stato oggetto di un contratto o di un'attivazione non richiesta, ovvero che contesti un contratto o una pratica commerciale aggressiva e/o scorretta, può inviare, direttamente o tramite un rappresentante legale o un'associazione di consumatori, un reclamo per contratto non richiesto a AUDAX ENERGIA immediatamente dopo (i) aver avuto conoscenza del contratto o dell'attivazione non richiesta e comunque non più tardi di 14 giorni dalla ricezione della *Welcome letter* o, qualora la *Welcome letter* non sia inviata per qualsiasi motivo (si pensi ad esempio ad una discrepanza o errore tra l'indirizzo di invio della WL e quello di ubicazione del PDR), entro 40 giorni solari dalla data di emissione della prima fattura, ovvero dalla data in cui il cliente ha avuto conoscenza del contratto di fornitura, ovvero (ii) essere stato oggetto di una pratica commerciale aggressiva e/o scorretta, ovvero (iii) la sottoscrizione del contratto, qualora il reclamo abbia quale oggetto di contestazione il medesimo contratto.

Il reclamo scritto potrà essere predisposto sul modulo scaricabile sul nostro sito www.audaxenergia.it e recapitato a AUDAX ENERGIA tramite uno dei seguenti canali di comunicazione:

- invio postale all'indirizzo Via Candiolo n. 2/4 - 10048 Vinovo (TO);
- fax al numero 011/0122660;
- PEC all'indirizzo reclami@pec.audaxenergia.it
- e-mail all'indirizzo reclami@audaxenergia.it.

In ogni caso, è necessario indicare nel reclamo i propri dati identificativi, ovvero:

- nome e cognome;
- indirizzo postale o email;
- telefono di contatto;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, entrambi);
- POD/PDR
- codice cliente;
- indirizzo di fornitura;

- copia della documentazione attestante la data di conoscenza dell'eventuale contratto non richiesto o dell'attivazione non richiesta (ovvero: copia della *Welcome letter* o – in mancanza di questa – della prima bolletta).

L'invio del reclamo per Contratto/Fornitura non richiesto è, per il cliente, condizione necessaria per accedere alla procedura di ripristino di cui al Titolo III della Delibera.

Art. 13 – Risposta ai reclami

La risposta al reclamo viene fornita da AUDAX ENERGIA in conformità a quanto previsto dal TIQV e dalla Delibera, motivando, in ogni caso, l'accoglimento o non accoglimento del reclamo, ai sensi dell'articolo 7 della Delibera.

Qualora il reclamo per Fornitura/Contratto non richiesto sia accolto, AUDAX ENERGIA, informa il cliente (i) della sua facoltà di accedere in ogni momento ai mezzi di tutela amministrativa e/o giudiziaria previsti dall'ordinamento; (ii) che è esonerato dall'obbligo di fornire qualsiasi prestazione corrispettiva, ai sensi dell'articolo 66 *quinquies* del Codice di Consumo e (iii) della possibilità per il cliente, qualora aderisca e consenta, di ripristinare il contratto con il fornitore di energia precedente o, in subordine con il Fornitore di Ultima Istanza, in conformità all'articolo 16 della Delibera, al Titolo III dell'allegato B alla deliberazione 487/2015/R/eel e articolo 16 della deliberazione 138/04.

Nel caso in cui AUDAX ENERGIA ritenga di non accogliere il reclamo, seguirà la procedura indicata dagli artt. 7, 8 e 9 della Delibera per i clienti domestici e Clienti Finali che rivestano la qualifica di consumatori ai sensi del Codice di Consumo.

Inoltre, AUDAX ENERGIA si impegna a gestire, ove possibile e se accoglibili, anche i reclami per contratti non richiesti che pervengano oralmente al Servizio Clienti al n. 011/9653739.

TITOLO III – EFFICACIA

Art. 14 – Entrata in vigore

Il presente Protocollo di Autoregolazione entra in vigore dal giorno della sua pubblicazione sul sito www.audaxenergia.it (01.07.2017) e sarà soggetto alle integrazioni e/o agli aggiornamenti che si renderanno opportuni, anche in considerazione dell'evoluzione legislativa e della regolazione di settore.

Luglio 2017