

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

Il presente Protocollo di Autoregolazione illustra i provvedimenti che Audax Energia S.r.l. (di seguito, “AUDAX”) ha adottato al fine di offrire ulteriori garanzie rispetto a quelle già previste dalla normativa applicabile, in particolare dal Codice di Consumo (D. Lgs. n. 206/2005) e dalla Deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito, “ARERA”) n. 228/2017/R/com del 06 aprile 2017, per contrastare il fenomeno delle eventuali pratiche commerciali scorrette e delle attivazioni di contratti non richiesti per le forniture di energia elettrica e/o di gas naturale.

In virtù di questo nostro impegno, ti invitiamo a comunicarci eventuali osservazioni o segnalazioni attraverso i nostri **canali di contatto**.

TITOLO I – PRINCIPI GENERALI

Art. 1 - Definizioni

Ai fini del presente provvedimento sono adottate le seguenti definizioni:

- **Autorità o ARERA:** Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **Cliente Finale:** persona fisica e/o giuridica che ha stipulato o intende stipulare un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale per uso proprio;
- **Codice di Condotta Commerciale:** allegato A alla Deliberazione ARERA n. 366/2018/R/com del 28 giugno 2018, come successivamente integrata e/o modificata;
- **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;
- **Contratto/Attivazione non richiesto:** contratto tra AUDAX e il Cliente Finale, che quest’ultimo ritiene derivi da una pratica commerciale scorretta ovvero ne disconosca la firma apposta e/o il consenso rilasciato (artt. 20, comma 2, 21 e 22 Codice di Consumo).
- **Delibera TIRV:** Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 228/2017/R/com “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”, come successivamente integrata e/o modificata;
- **Fornitura:** fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale, erogata da AUDAX in favore del Cliente Finale;
- **Lettera di conferma o Welcome letter:** 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;
- **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 Deliberazione ARERA n. 413/2016/R/com del 21 luglio 2016, come successivamente integrata e/o modificata;
- **TIV:** Testo integrato delle disposizioni dell’ARERA per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di ultima istanza approvato con l’Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 491/2020/R/eel del 24 novembre 2020, come successivamente integrata e/o modificata;
- **TIVG:** Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane approvato con l’allegato A alla Deliberazione ARERA n. ARG/gas 64/09 del 28 maggio 2009, come successivamente integrata e/o modificata.

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’Autorità.

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 di settore ai Clienti Finali e ai potenziali clienti 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, ed in particolare 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.

AUDAX 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 precisa che, nell'ambito della liberalizzazione dei mercati elettrico e del gas, per lo svolgimento delle attività di vendita e per la stipula dei contratti di fornitura, si avvale anche di società esterne che operano in autonomia, tramite propri collaboratori, i quali agiscono sotto le esclusive direttive di tali società, nel rispetto delle indicazioni fornite e secondo quanto previsto dal Codice di Condotta Commerciale. Pertanto, AUDAX si ritiene estranea rispetto a chi ha adottato comportamenti non corretti, 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.

Art. 5 – Responsabile

Il responsabile aziendale per l'attuazione del presente Protocollo e della Delibera è il Responsabile del Dipartimento Commerciale di AUDAX, al quale dovranno essere segnalati eventuali casi di comportamenti scorretti e/o fuorvianti.

TITOLO II – MISURE PREVENTIVE

Art. 6 – Diffusione e pubblicazione

Al momento della consegna della documentazione contrattuale relativa al contratto di fornitura ed, in ogni caso, prima della sottoscrizione del contratto, il Cliente finale è informato dell'esistenza del presente Protocollo, che è altresì pubblicato sul nostro sito web www.audaxrenewables.it.

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

AUDAX si impegna ad avvalersi esclusivamente di partner commerciali con requisiti tali da garantire una corretta attività di vendita. In particolare AUDAX 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 e del Codice della Privacy da parte di tutto il personale e della rete commerciale, anche quella impiegata occasionalmente;
- l'applicazione dello storno delle provvigioni e di penali in caso di reclami di Clienti Finali, che comunichino il disconoscimento del proprio consenso (art. 66 *quinquies* del Codice di Consumo), o si verificano comportamenti scorretti o aggressivi;
- l'allontanamento della forza 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 e del Codice Privacy.

Art. 8 – Identificazione degli agenti di vendita e partner commerciali

Il personale commerciale, nel caso in cui contatti il Cliente in luoghi diversi dalla sede o dagli uffici commerciali di AUDAX, è obbligato a identificarsi, esibendo il proprio tesserino di riconoscimento, sul quale sono presenti le seguenti informazioni:

- i. nome e cognome dell'agente;
- ii. codice identificativo dell'agente;
- iii. denominazione dell'agenzia/subagenzia per cui opera e codice identificato della stessa;
- iv. indicazione "agente di vendita" o "incaricato alla vendita";
- v. marchio di AUDAX;
- vi. indirizzo geografico e recapiti di AUDAX;
- vii. fototessera dell'agente.

In caso di contatto telefonico, l'operatore commerciale deve fornire i dati identificativi di AUDAX (indirizzo geografico, numero di telefono, fax, indirizzo e-mail e PEC principali) e gli ulteriori seguenti dati:

- i. nome dell'operatore che esegue il contatto telefonico e l'eventuale codice identificativo personale;
- ii. denominazione dell'agenzia/subagenzia per cui opera;

- iii. informazioni riguardo al Paese in cui è fisicamente collocato l'operatore che effettua il contatto telefonico, ai sensi dell'art. 24bis D. Lgs. 83/2012;
- iv. numero di telefono mediante il quale viene effettuato il contatto telefonico;
- v. informazione con la quale si indica al cliente che il contatto telefonico viene eseguito dall'operatore in qualità di agente di vendita di AUDAX.

Art. 9 - La comunicazione commerciale e la proposta contrattuale

I contratti e le comunicazioni ai Clienti di AUDAX 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 e del Codice di Consumo.

AUDAX 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 su 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 per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale;
- descrivere in modo chiaro ed 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 e la scheda sintetica;
- informare il Cliente del presente Protocollo.

In ogni caso, AUDAX nelle proprie comunicazioni commerciali indicherà il recapito al quale il Cliente può rivolgersi per ottenere le informazioni necessarie relative ad ogni aspetto 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 ed il Codice della Privacy. In particolare deve esporre in maniera trasparente le regole del mercato libero ed è assolutamente vietato:

- ottenere con l'inganno il consenso da parte del Cliente Finale;
- acquisire il consenso da soggetto non legittimato alla sottoscrizione;
- falsificare 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. 10 – Verifica segnalazioni ed allontanamento forza vendita scorretta

AUDAX, attraverso il proprio Servizio Clienti, raggiungibile i) telefonicamente presso il **numero 011/9653739** e **numero verde 800.595.455**, attivi dalle 8.00 alle 20.00 dal lunedì al venerdì (escluse le festività nazionali), o ii) tramite e-mail all'indirizzo info@audaxrenewables.it o PEC all'indirizzo audaxenergia@pec.audaxenergia.it, gestisce tutte le segnalazioni relative ad eventuali 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 la necessità.

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

Art. 11 – Conclusione del contratto

Qualora il contratto sia stato concluso fuori dei locali commerciali, il contratto si intende concluso alla data di sottoscrizione dello stesso da parte del Cliente il quale ha aderito alla proposta commerciale formulata da AUDAX secondo quanto contenuto nel modulo di adesione, nelle condizioni generali di fornitura, nelle condizioni tecnico economiche e in qualunque altro documento contrattuale consegnato al Cliente in sede di sottoscrizione (scheda di confrontabilità per i clienti domestici, scheda sintetica ed altri documenti consegnati al Cliente in sede di stipula). Qualora il contratto sia stato concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad esempio online, telefonicamente o tramite firma elettronica avanzata -OTP-), il contratto si intende concluso con la ricezione da parte di AUDAX del contratto medesimo sottoscritto dal cliente. Al più tardi entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del

contratto e comunque, in ogni caso, prima dell'attivazione della fornitura AUDAX fornisce al consumatore conferma del contratto concluso su un mezzo durevole.

Art. 12 – Diritto di ripensamento

Qualora il contratto sia stato concluso fuori dai locali commerciali di Audax o mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad esempio online o telefonicamente o tramite firma elettronica avanzata –OTP), con un Cliente che rivesta la qualifica di consumatore ai sensi del Codice di Consumo, anche con i condomini con uso residenziale, questi possono esercitare il proprio diritto di ripensamento, anche con riferimento ad una sola fornitura, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto, inviandone comunicazione scritta ad AUDAX, ai sensi e nel rispetto di quanto previsto dall'art. 54 del Codice di Consumo.

È facoltà del Cliente chiedere espressamente l'avvio delle attività connesse all'esecuzione del contratto prima del decorso del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento; in questo caso il Cliente potrà comunque esercitare, entro il termine sopra indicato, il proprio diritto di ripensamento, ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi previsti dal distributore per le prestazioni effettuate, oltre ai costi amministrativi determinati da AUDAX, nonché gli importi relativi ai consumi effettuati, qualora la fornitura sia stata attivata, in applicazione delle condizioni tecnico economiche di fornitura previste dall'offerta commerciale sottoscritta/prescelta, fatto salvo quanto previsto dall'art. 66 *quinquies* comma 1 del Codice di Consumo, in materia di forniture non richieste.

Art. 13 - Validazione del contratto e verifica documentale

AUDAX, attraverso il Dipartimento di Validazione, 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 stesso, 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 sul modulo di adesione e/o negli ulteriori formulari componenti il plico contrattuale, ovvero la palese contraffazione della firma; (ii) che il modulo di adesione è firmato da un soggetto diverso dall'intestatario; (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, dell'indirizzo e-mail, del POD/PDR/matricola contatore, ecc.) o l'errata compilazione del modulo di adesione e/o degli ulteriori formulari componenti il plico contrattuale; (v) l'incongruità dei dati inseriti e/o presenti nel modulo di adesione; (vi) la mancata corrispondenza della firma stampata nei formulari con quella evidenziata nel documento 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) 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 questa presunzione, il contratto viene definitivamente respinto e non inserito come Cliente di AUDAX.

Nei casi di specie AUDAX inoltre (a) ne dà notizia all'agente (b) effettua una eventuale *check call* al cliente, nella quale si chiede al cliente la 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) del contratto tramite l'invio di apposita comunicazione scritta.

Art. 14 – Verifica telefonica (*check call*)

Al fine di (i) verificare eventuali dati e/o informazioni mancanti od errate, (ii) monitorare l'operato dei partner commerciali e verificare la corretta esecuzione delle modalità di sottoscrizione dei contratti da parte degli stessi, (iii) effettuare ulteriori controlli sui dati forniti relativi a specifiche tipologie di clienti (i.e. clienti multisito, clienti serviti in media tensione o con grandi consumi di gas, pubbliche amministrazioni), il Dipartimento di Validazione provvederà ad effettuare la verifica telefonica dei predetti dati mediante l'esecuzione di una *check call*.

Per ogni tipo di cliente vengono effettuati 3 tentativi di contatto telefonico, in orari e giorni diversi, presso il numero di telefono di cellulare o fisso indicati sul contratto. Nel caso in cui già il primo tentativo di contatto telefonico non andasse a buon fine, AUDAX provvederà all'invio – mediante SMS – di un *link* mediante il quale il Cliente potrà procedere alla conferma del contratto. A seguire, in caso di mancata conferma del contratto, verranno eseguiti ulteriori 2 tentativi di *check call*, in orari e giorni diversi, il cui eventuale esito negativo comporterà l'annullamento del contratto di fornitura e l'invio della relativa comunicazione scritta.

Art. 15 – Copia contratto e Lettera di conferma

Al momento della conclusione del contratto di fornitura o al più tardi entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto e comunque, in ogni caso, prima dell'attivazione della fornitura, AUDAX fornisce al Cliente finale:

1. in caso di contratti conclusi in un luogo diverso dai locali commerciali del venditore:
 - copia del contratto firmato; o in alternativa
 - conferma del contratto su supporto cartaceo oppure, con consenso del Cliente finale, su un altro supporto durevole;

2. in caso di contratti conclusi attraverso forme di comunicazione a distanza:
 - conferma del contratto concluso su supporto durevole;
3. in caso di contratti telefonici, fermo restando quanto previsto dall'articolo 51, comma 6 del Codice del Consumo:
 - conferma dell'offerta su supporto cartaceo oppure, con consenso del Cliente finale, su un altro supporto durevole.

Resta fermo il diritto del Cliente finale di richiedere, ogni volta che lo ritenga necessario, una copia del contratto in formato cartaceo o su altro supporto durevole, rivolgendosi al Servizio Clienti di AUDAX.

La conferma del contratto avviene - assicurando la registrazione della data di consegna al vettore incaricato della consegna al Cliente finale ovvero all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente finale medesimo - mediante l'invio di una *Welcome letter* (lettera di benvenuto/conferma) contenente le seguenti informazioni:

- a) la data, il luogo e le modalità di stipulazione del contratto;
- b) che ad AUDAX risulta stipulato un contratto di fornitura con il Cliente finale medesimo, indicando il servizio oggetto del contratto, i dati identificativi della fornitura nonché l'indirizzo di fornitura e l'eventuale importo relativo al deposito cauzionale;
- c) 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;
- d) l'offerta commerciale oggetto del contratto stipulato, specificando che si tratta di un'offerta del mercato libero;
- e) i contatti e recapiti utili per richiedere informazioni od 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 relativa al contratto.

Art. 16 – Reclami

AUDAX mette 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 ha formato un *team* di operatori specializzati nella risoluzione delle problematiche commerciali, cui è affidato in via esclusiva la risposta a tutti reclami.

Il Cliente finale che ritenga di essere stato oggetto di un contratto o di una attivazione non richiesta, ovvero che contesti un contratto o una pratica commerciale aggressiva, può inviare direttamente o tramite un rappresentante legale o un'associazione dei consumatori, un reclamo per contratto non richiesto ad AUDAX 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 stata inviata per qualsiasi motivo (si pensi ad esempio ad una discrepanza o errore tra l'indirizzo di invio della *Welcome letter* e quello di ubicazione del punto di fornitura/domicilio del Cliente) - entro 40 giorni solari dalla data di emissione della prima fattura, ovvero - qualora non sia stata emessa alcuna fattura - dalla data in cui è venuto a conoscenza del contratto di fornitura, ovvero
- (ii) essere stato oggetto di una pratica commerciale aggressiva e/o scorretta, ovvero
- (iii) la sottoscrizione del contratto, se il reclamo ha come oggetto la contestazione del contratto stesso.

Il reclamo scritto potrà essere effettuato mediante l'utilizzo del modulo scaricabile sul nostro sito www.audaxrenewables.it e dovrà essere recapitato ad AUDAX 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@audaxrenewables.it.

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

- nome e cognome;
- indirizzo postale o e-mail;
- telefono di contatto;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica, gas naturale, entrambi);
- 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 alla Delibera TIRV.

Art. 17 – Risposta ai reclami

La risposta al reclamo viene fornita da AUDAX in conformità a quanto previsto dal TIQV e dalla Delibera TIRV, motivando in ogni caso l'accoglimento o non accoglimento del reclamo, ai sensi degli artt. 7 (per i clienti domestici) e 11 (per i clienti non domestici) della Delibera TIRV.

Qualora il reclamo per fornitura/contratto non richiesto sia accolto, AUDAX, informa il cliente (i) della sua facoltà di accedere in ogni momento a mezzi di ricorso amministrativo e/o giudiziario 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 del Cliente, qualora aderisca e acconsenta, di ripristinare il contratto con il fornitore precedente o, in subordine con il Fornitore di Ultima Istanza, in conformità all'Allegato B alla Deliberazione ARERA n. 487/2015/R/eel del 14 ottobre 2015 come successivamente modificata ed integrata (per l'energia elettrica) e/o all'Allegato B alla Deliberazione ARERA n. 77/2018/R/com del 08 febbraio 2018 come successivamente modificata ed integrata (per il gas naturale).

Nel caso in cui AUDAX ritenga di non accogliere il reclamo, seguirà la procedura indicata dagli artt. 7, 8 e 11 della Delibera TIRV per i clienti domestici e i Clienti finali che rivestano la qualifica di consumatori ai sensi del Codice di Consumo; verrà pertanto inoltrato il reclamo e la relativa documentazione allo Sportello per il Consumatore presso l'Acquirente Unico.

Inoltre, AUDAX si impegna a gestire, ove possibile e se accoglibili, anche i reclami per contratti non richiesti che pervengano telefonicamente al Servizio Clienti al numero 011/9653739 o al numero verde 800.595.455.

TITOLO III – EFFICACIA

Art. 18 – Entrata in vigore

Il presente Protocollo di Autoregolazione entra in vigore dal giorno della sua pubblicazione sul sito www.audaxrenewables.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.