

# PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE VOLONTARIA

in materia di Contratti e Attivazioni Non Richieste e Contestate,  
di forniture di energia elettrica e/o di gas naturale volontariamente  
adottato da **Edison Energia** ai sensi della Deliberazione ARERA n. 228/2017/R/COM  
e condiviso con le Associazioni dei Consumatori del CNCU – Consiglio Nazionale Consumatori  
ed Utenti.





## **INDICE DEI CONTENUTI**

Premesse.....	03
Definizioni.....	05
Lo scopo del protocollo di autoregolazione.....	07
Gli impegni del protocollo di autoregolazione.....	08
Allegato tecnico.....	12



# PREMESSE



## Considerato che:

- Edison Energia è attiva in Italia nella vendita di energia elettrica e gas naturale sul mercato libero, ove serve un portafoglio di clienti finali costituito da grandi aziende, piccole e medie imprese, partite Iva e clienti residenziali;
- Edison Energia nel perseguire l'obiettivo di miglioramento continuo della qualità dei propri processi e di contrastare le pratiche commerciali scorrette, ha posto in essere numerose iniziative volte a garantire la piena tutela dei diritti dei clienti finali ed in particolare dei consumatori;
- A tal fine, sono stati istituiti tavoli di confronto con le Associazioni dei Consumatori e realizzate numerose iniziative congiunte attraverso le quali Edison Energia ascolta le esigenze dei consumatori, le loro osservazioni e recepisce suggerimenti per offrire un servizio sempre più attento ai loro bisogni;
- Edison Energia è stata la prima azienda del settore energia ad avvalersi di un "Protocollo di autoregolamentazione volontaria per contrastare il fenomeno delle attivazioni e dei contratti non richiesti di forniture di energia elettrica e di gas naturale", sottoscritto nel 2013 con tutte le associazioni dei consumatori del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU);
- In aggiunta, Edison Energia ha costituito con tutte le associazioni di consumatori l'Organismo ADR di Conciliazione paritetica per i clienti domestici, in cui sono ammesse tutte le fattispecie di controversie (come da relativi Regolamenti Attuativi);
- Sul tema dei contratti e attivazioni contestate di forniture di energia elettrica e/o gas naturale l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha emanato in data 6 aprile 2017 la deliberazione n. 228/2017/R/COM con la quale la medesima Arera ha approvato, a far data dal 1 maggio 2017, l'introduzione di nuove "Misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria" di cui all'Allegato A della predetta deliberazione;
- Fra le misure di cui al precedente punto – ed in particolare fra quelle di carattere preventivo – è contemplata (rif. deliberazione ARERA n.228/2017/R/COM, Allegato A, Parte II, Art. 3) la facoltà da parte delle società di vendita di energia di dotarsi, singolarmente o in forma congiunta, di un protocollo di autoregolazione volontaria in materia di contratti e attivazioni contestate;
- Edison Energia condivide l'obiettivo di prevenire le forniture non richieste e i contratti/attivazioni contestate esercitando uno stretto controllo della qualità dell'attività di vendita, anche tramite l'attivazione di procedure ulteriori rispetto agli adempimenti già previsti dal Codice del Consumo e dalla deliberazione ARERA n.228/2017/R/COM;
- Pertanto Edison Energia ha rinnovato il Protocollo di Autoregolazione volontaria in materia di forniture non richieste e di contratti/attivazioni contestate di forniture di energia elettrica e/o di gas naturale, introducendo quanto disposto nella deliberazione ARERA n.228/2017/R/COM, Allegato A, Parte II, Art. 3 e ha condiviso tale Protocollo con tutte le Associazioni dei Consumatori che fanno parte del CNCU;
- tutto ciò considerato, la società Edison Energia adotta il presente protocollo di autoregolazione con efficacia a partire dal 08/05/2018



## DEFINIZIONI





- **AACC:** sono le Associazioni dei Consumatori;
- **ARERA:** è l’Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente;
- **Agenzia:** società che assume l’incarico di promuovere, dietro corresponsione di provvigioni, la conclusione di contratti di somministrazione di energia elettrica e gas in una zona determinata anche attraverso il canale teleselling;
- **Attivazione contestata** è lo *switching* e/o l’accesso per sostituzione compiuti a seguito di un contratto contestato;
- **Chiamata di controllo qualità:** è la chiamata telefonica effettuata al cliente finale dal venditore o, per conto del venditore, da un soggetto terzo da lui incaricato, in seguito alla conclusione di un contratto in luogo diverso dai locali commerciali del venditore e tramite agenti “porta a porta”, allo scopo di valutare la qualità in termini di condotta commerciale dei soggetti che effettuano la vendita e acquisire indirettamente un’ulteriore conferma del consenso del cliente a procedere con l’attivazione;
- **Contratto contestato** è il contratto tra il venditore ed il cliente finale, rispetto al quale quest’ultimo lamenta irregolarità in relazione al perfezionamento del contratto medesimo;
- **CNCU Consiglio Nazionale Consumatori Utenti:** organo rappresentativo delle 20 associazioni dei consumatori e degli utenti a livello nazionale, presieduto dal Ministro dello Sviluppo Economico. Ha l’obiettivo di contribuire al miglioramento e al rafforzamento della posizione del consumatore nel mercato;
- **EDISON:** è la società EDISON Energia S.p.A. con sede in Milano, Foro Buonaparte 31;
- **Fornitura non richiesta:** è la fornitura di elettricità e/o gas non richiesta dal consumatore e per la quale lo stesso consumatore è esonerato dall’obbligo di fornire qualsiasi prestazione corrispettiva al venditore come da articolo 66 – quinquies del Codice del consumo;
- **Lettera di riepilogo:** è la comunicazione scritta che accompagna la documentazione contrattuale inviata dal venditore al cliente finale in seguito all’acquisizione di un contratto o attraverso forme di comunicazione a distanza o attraverso il canale telefonico, allo scopo di fornire al cliente i principali dettagli in merito al contratto di fornitura in questione;
- **Procedura di ripristino:** è la procedura di ripristino così come definita dalla deliberazione n.228/2017/R/COM, Allegato A, Parte IV;
- **Protocollo di autoregolazione:** è il presente Protocollo di Autoregolazione volontaria, in materia di forniture non richieste e di contratti/attivazioni contestate di forniture di energia elettrica e/o di gas naturale, redatto ai sensi della deliberazione n.228/2017/R/COM.



## LO SCOPO DEL PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE



Attraverso il presente Protocollo di Autoregolazione, Edison intende introdurre misure ulteriori, rispetto a quanto già previsto nella deliberazione n. 228/2017/R/COM, volte a monitorare e migliorare costantemente la qualità della vendita, prevenendo casistiche di forniture non richieste, contratti/attivazioni contestate di energia elettrica e/o gas nei confronti di clienti finali come definiti nell'articolo 1.1.

**Il presente Protocollo di Autoregolazione prevede:**

- l'attivazione di procedure migliorative per i consumatori rispetto agli adempimenti già previsti dalla regolazione dell'ARERA;
- l'individuazione del soggetto o della funzione aziendale, diversa dalla funzione commerciale, responsabile del controllo e del monitoraggio dell'attuazione del Protocollo;
- le misure previste in caso di mancato rispetto del Protocollo di Autoregolazione.



## GLI IMPEGNI DEL PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE

**Edison** si impegna ad attivare procedure ulteriori rispetto agli adempimenti già previsti dalla regolazione dell'ARERA volte a monitorare e migliorare costantemente la qualità della vendita prevenendo casistiche di forniture non richieste e di contratti/attivazioni contestate.

### **1.1 Ambito di applicazione**

Il presente Protocollo si applica:

- per l'energia elettrica, a tutti i punti di prelievo nella titolarità di clienti finali domestici o in bassa tensione ad esclusione dell'illuminazione pubblica;
- per il gas naturale, ai punti di riconsegna nella titolarità di clienti finali domestici, di un condominio ad uso domestico e per usi diversi limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc ad esclusione delle attività di servizio pubblico.

### **1.2 Rapporti con le Agenzie: mandato, regole e formazione**

**1.2.1 Mandato** – I contratti di agenzia di Edison prevedono l'applicazione di penalità, in caso di comportamento scorretto da parte degli agenti fino all'adozione del recesso in tronco, e per giusta causa, in caso di reiterazione.

**1.2.2 Regole** – Edison ha definito e si impegna a rafforzare le proprie regole di comportamento attraverso l'introduzione di criteri e linee guida, quali ad esempio: il Codice Etico, i Valori Aziendali, le regole di comportamento che costituiscono un allegato del mandato "porta a porta" (cfr. Allegato Tecnico).

**1.2.3 Formazione** – Edison si impegna a formare ciascuna Agenzia sul Codice di



Condotta Commerciale, sul Codice Etico, sui Valori Aziendali e sul Codice del Consumo. Nell'ambito delle sessioni di formazione, Edison si impegna a strutturare momenti formativi specifici sul tema dei contratti e attivazioni contestate e sul tema delle forniture non richieste. (cfr. Allegato Tecnico). Inoltre Edison includerà nei moduli formativi alcuni contributi video o presentazione che saranno predisposti dai membri delle associazioni di consumatori partecipanti all'Osservatorio.

Inoltre il protocollo prevede la realizzazione di una sessione on line di approfondimento annuale (1 ora) dedicato alle agenzie con la partecipazione turnaria delle Associazioni di consumatori sui temi relativi alla tutela dei consumatori.

**1.2.4 Penalità** - In caso di pratiche contrarie ai principi di lealtà e buona fede e di contestazioni del contratto/attivazioni, sono previste delle penalità per le agenzie, i cui collaboratori abbiano promosso dette pratiche non corrette (cfr. Allegato Tecnico).

**1.2.5 Incontro periodico con le AACC** – Il protocollo prevede la costituzione di un Osservatorio congiunto composto da una rappresentanza delle AACC (fino a 4 membri individuati con criterio turnario e che resteranno in carica per 2 anni) e dai responsabili della formazione e/o i commerciali di Edison Energia, responsabili della gestione delle agenzie di Edison, che si riunirà ogni 6 mesi con l'obiettivo di condividere i temi di cui ai punti precedenti. Durante l'incontro sarà previsto un momento di condivisione dei moduli formativi destinati alle agenzie. Inoltre, sarà presentato all'Osservatorio un report sui risultati del monitoraggio e verifica delle casistiche. (cfr. Allegato Tecnico)

### **1.3 Rafforzamento delle modalità di acquisizione e conferma della volontà negoziale del cliente**

**1.3.1** Edison si impegna ad inviare al cliente finale, prima della richiesta di switching e/o di accesso per sostituzione, la documentazione come previsto dall'articolo 4 comma 4.1 della deliberazione n.228/2017/R/COM, e ad introdurre ulteriori misure preventive nel seguito descritte.

**1.3.2** Anche ai clienti residenziali viene inviata la lettera di riepilogo in caso di acquisizione di un contratto o attraverso forme di comunicazione a distanza, o attraverso il canale telefonico. (cfr. Allegato Tecnico)

**1.3.3** I clienti finali domestici contrattualizzati da agenzie, che operano tramite agenti "porta a porta" sul territorio, vengono contattati o telefonicamente o mediante altre forme digitali certificate, da una società terza che opera per conto di Edison, immediatamente dopo la firma del contratto, per verificare la condotta commerciale dell'agente e la sussistenza dei presupposti per l'attivazione del contratto. In caso di mancata risposta del cliente a tutti i tentativi di contatto, (ovvero il cliente risulta sempre irraggiungibile), o nel caso in cui il cliente manifesti la non consapevolezza della sottoscrizione del contratto, Edison si impegna a non dare seguito all'attivazione dell'utenza contrattualizzata. I clienti che hanno superato la suddetta chiamata ricevono successivamente una chiamata di controllo qualità.

**1.3.4** Edison si impegna a mantenere i tentativi della chiamata di controllo qualità in numero maggiore di cinque e tali tentativi saranno effettuati in un arco temporale non inferiore alle quarantotto (48) ore.

**1.3.5** In caso di contratti acquisiti attraverso il canale telefonico Edison si impegna a verificare, tramite una struttura interna diversa dalla vendita e deputata al Quality control, le registrazioni vocali relative ai nuovi contratti in attivazione. Laddove la registrazione in cui vengono fornite le informazioni pre-contrattuali propedeutiche alla conclusione del nuovo contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas, sia ritenuta lacunosa in una o più parti, il soggetto di vendita viene contattato e vengono condivise le azioni correttive.

**1.3.6** Edison svolge attività costante di mystery call sulle attività di vendita al fine di monitorare e garantire un'alta qualità dei processi di vendita.

**1.3.7** Edison pianifica interviste ai clienti tra quelli che hanno ricevuto la visita di un agente o a campione tra i clienti acquisiti attraverso il canale telefonico, sempre nel rispetto delle disposizioni della normativa sulla privacy.

#### **1.4 Esercizio del diritto di ripensamento**

**1.4.1** Edison, per i clienti finali domestici e i condomini, si impegna ad accettare l'eventuale ripensamento del cliente anche con modalità diverse, semplificate e meno onerose rispetto alla raccomandata AR, come ad esempio tramite chiamata telefonica, web, fax, lettera semplice. (cfr. Allegato Tecnico)

**1.4.2** Nei casi in cui il ripensamento di un cliente finale domestico sia giunto anche oltre i termini previsti dall'art. 54 comma 1 del Codice del Consumo ed entro la data di inizio fornitura, Edison cerca di interrompere il processo di attivazione per venire incontro alla richiesta del cliente.

#### **1.5 Processo di gestione della fornitura non richiesta e del contratto/attivazione contestata**

**1.5.1** Edison, strutturandosi con un processo di gestione della fornitura non richiesta e del contratto/attivazione contestata, si impegna a perseguire l'obiettivo di dare la massima priorità a queste tipologie di richieste/reclami. (cfr. Allegato Tecnico)

**1.5.2** Tutte le attività relative alle richieste/reclami per fornitura non richiesta o per contratto/attivazione contestata sono seguite da un team di risorse dedicato, opportunamente formato per la gestione di queste casistiche.

**1.5.3** Nel caso di richieste/reclami di fornitura non richiesta Edison si impegna a:

- bloccare eventuali azioni per il recupero crediti e l'emissione di eventuali nuove fatture;
- una volta verificata la presenza di una fornitura non richiesta, laddove possibile, si procede all'annullamento della richiesta di attivazione. Nel caso invece non sia possibile annullare l'attivazione, Edison si impegna, ad attuare la procedura di ripristino senza alcuna richiesta, per i clienti domestici, di oneri relativi al consumo relativo al periodo contestato come da art. 66-quinquies del Codice del Consumo;
- inviare al cliente, nel caso di attivazione avvenuta, una lettera riepilogativa delle azioni in materia di mancato addebito delle fatture già emesse.

**1.5.4** Nel caso di contratto/attivazione contestata, se Edison ha accolto il reclamo e se il cliente ha aderito nelle tempistiche previste dalla deliberazione n.228/2017/R/COM, Allegato A, Parte III, ovvero entro il termine perentorio di 20 giorni dalla data di consegna al vettore/di invio tramite posta elettronica della risposta motivata di Edison al reclamo, Edison si impegna a:

- bloccare eventuali azioni per il recupero crediti e l'emissione di eventuali nuove fatture;
- mettere in atto le procedure secondo quanto previsto dalla deliberazione n.228/2017/R/COM.
- inviare al cliente, nel caso di attivazione avvenuta, una lettera riepilogativa delle azioni in materia di mancato addebito delle fatture già emesse.

**1.5.5** Sia nel caso di fornitura non richiesta che di contestazione contratto/attivazione, il cliente o i suoi rappresentanti sono informati circa l'esito della pratica. Si procede poi alle azioni e al ribaltamento dei costi nei confronti delle agenzie.

**1.5.6** Edison ha creato un canale di posta elettronica dedicato alle AACC per la segnalazione di forniture non richieste o di contratti/attivazioni contestate. Tale canale è disponibile a tutte le AACC per la segnalazione di richieste/reclami per forniture non

richieste o contratti/attivazioni contestate. (cfr Allegato Tecnico)

## **2. Monitoraggio dell'attuazione del Protocollo di Autoregolazione**

**2.1.1** Edison attribuisce la funzione di verifica dell'attuazione del presente Protocollo di Autoregolazione alla Direzione Processi, Applicativi, Qualità e Market Academy, diversa dalla funzione commerciale. La verifica dei dati sarà presentata alle associazioni in occasione della riunione semestrale dell'Osservatorio.

**2.1.2** Edison si impegna nella comunicazione all'ARERA dei dati di cui all'articolo 19.1, allegato A della deliberazione n. 228/2017/R/COM.

## **3. Misure ulteriori a tutela del cliente**

**3.1.1** Edison riconosce una compensazione monetaria al cliente che ricade nell'ambito di applicazione del Protocollo.

**3.1.2** Tale compensazione sarà riconosciuta solo a fronte del reclamo accolto da Edison.

**3.1.3** La compensazione sarà riconosciuta da Edison tramite emissione di una nota di accredito.

**3.1.4** L'importo della compensazione sarà proporzionale al periodo di fornitura trascorso con Edison e seguirà questi criteri:

- a. 15 euro totali per un (1) mese di fornitura;
- b. 25 euro totali nel caso in cui i mesi di fornitura siano compresi tra due (2) e cinque (5) ;
- c. 35 euro totali in caso di 6 (sei) mesi o più di fornitura.

## **4. Norme Finali**

**4.1.1** Edison si impegna a rendere disponibile il presente Protocollo tramite i propri mezzi di informazione e a fornirne copia, alle Agenzie di Vendita e agli Sportelli sul territorio.

**4.1.2** Edison chiede altresì alle Associazioni dei Consumatori di diffondere il presente Protocollo con i mezzi che riterranno più opportuni, tramite sia le loro sedi nazionali che territoriali e sui loro siti internet.

**4.1.3** Il presente Protocollo si applica ai contratti sottoscritti dopo la sua entrata in vigore.



## ALLEGATO TECNICO



## Formazione – Codice Etico e Valori Aziendali.

Edison si impegna a formare ciascuna Agenzia sul Codice di Condotta Commerciale, sul Codice Etico e sui Valori Aziendali e sul Codice del Consumo. Nell'ambito delle sessioni di formazione Edison si impegna a strutturare momenti formativi specifici sul tema delle pratiche commerciali scorrette e sulla deliberazione n.228/2017/R/COM. Inoltre Edison includerà nei moduli formativi alcuni contributi video o presentazione che saranno predisposti dai membri delle associazioni di consumatori partecipanti all'Osservatorio. Inoltre il protocollo prevede la realizzazione di una sessione on line di approfondimento annuale (1 ora) dedicato alle agenzie con la partecipazione turnaria delle Associazioni di consumatori sui temi relativi alla tutela dei consumatori.

Edison si è dotata di un Codice Etico fin dal 2009 per assicurare che i principi fondamentali di Edison siano chiaramente definiti, costituiscano l'elemento base della cultura aziendale e ispirino la definizione delle strategie del Gruppo.

I principi etici sono i principi generali di legalità ed etica cui il Gruppo Edison aderisce e che devono ispirare le relazioni dell'Azienda nei confronti degli stakeholder e delle comunità nell'ambito delle quali opera. I valori costituiscono i riferimenti che l'Azienda, nell'ambito dei Principi cui aderisce ed in coerenza con la propria missione, che è quella di fornire ai propri clienti energia e servizi di elevata qualità, ha specificatamente individuato per orientare l'agire quotidiano dei collaboratori: uno standard di comportamento richiesto a tutti i collaboratori del Gruppo nella conduzione degli affari e nella gestione delle loro attività.



### VALORI FONDAMENTALI

Tutte le nostre azioni prendono origine dai principi del codice etico e ispirano il nostro modo di condurre il business e di relazionarci.

Per prendere visione del codice si riporta di seguito il link al sito istituzionale di Edison: <http://www.edison.it/it/codice-etico>

Inoltre, all'interno del Mandato di Agenzia sono indicate le "Regole di comportamento per l'esecuzione del mandato di agenzia". Tali regole sono parte integrante del Mandato e devono essere rispettate rigorosamente da tutti i collaboratori dell'agenzia nell'attività di vendita al cliente finale.

Le agenzie ricevono una specifica formazione sul Codice Etico e sulle "Regole di comportamento per l'esecuzione del mandato di agenzia".



## **Mandato – Sanzioni agenzie**

I Mandati stipulati con le agenzie prevedono che vengano messe in atto le seguenti azioni nei casi di pratiche contrarie ai principi di correttezza, lealtà e buona fede: sono addebitati all'agenzia tutti i costi (incluse le spese legali) derivanti da pratiche contrarie ai principi di correttezza, lealtà e buona fede, promosse dall'agenzia stessa o dai suoi collaboratori.

Si procede con lo storno delle provvigioni, contrattualmente previste, anche nei casi in cui queste siano già state riconosciute all'agenzia.

viene richiesto all'agenzia l'allontanamento dell'agente che ha eseguito la pratica scorretta.

Nel caso di reiterazione di comportamenti scorretti, Edison si riserva la facoltà di revocare il Mandato all'Agenzia.

## **Osservatorio congiunto**

L'Osservatorio congiunto sarà composto da una rappresentanza delle Associazioni dei Consumatori del CNCU firmatarie del presente protocollo fino ad un massimo di quattro individuati con criterio turnario e che resteranno in carica per 2 anni - la nomina seguirà un principio di rotazione tra le AACCC che hanno condiviso il Protocollo - e dai due rappresentanti di Edison.

L'Osservatorio si riunirà di norma ogni 6 mesi o su richiesta delle parti, secondo un calendario che verrà stabilito in occasione di ogni riunione e avrà tra i compiti:

- la condivisione dei moduli formativi destinati alle agenzie riguardanti i temi della deliberazione n.228/2017/R/COM - sarà presente il responsabile della formazione e/o il responsabile delle agenzie.
- l'analisi del Report inviato all'ARERA con i risultati del monitoraggio previsto dalla deliberazione n.228/2017/R/COM
- la partecipazione al processo di verifica del riconoscimento delle misure previste in caso di mancato rispetto del Protocollo
- l'aggiornamento del Protocollo per individuare eventuali aree di miglioramento
- la diffusione dei resoconti delle riunioni semestrali e dei dati di monitoraggio all'insieme delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del protocollo.

## **Contenuti della Lettera di riepilogo**

La lettera di riepilogo contiene le seguenti informazioni:

- Data di adesione alla proposta di contratto
- Metodo di adesione (per esempio canale telefonico)
- Tipologia fornitura (energia elettrica o gas)
- Offerta sottoscritta
- Indicazione che si tratta di un'offerta di mercato libero
- Dati di fornitura (Indirizzo di fornitura, POD /PDR)
- Informazioni sui tempi per l'esercizio del diritto di ripensamento
- Informazioni sulle tempistiche di attivazione
- Numeri di contatto Edison
- Data di consegna del vettore incaricato della consegna

## **Metodi per l'esercizio del diritto di ripensamento**

La Società permette l'esercizio del diritto di ripensamento attraverso i seguenti canali:

- Chiamata telefonica
- Web
- Fax
- Lettera semplice
- Raccomandata A/R

### **Team dedicato**

Tutte le attività relative alle richieste/reclami per forniture non richieste o contratti/attivazioni contestate vengono seguite da un team di risorse dedicato, opportunamente formato per la gestione di queste casistiche.

### **Processo per la gestione della fornitura non richiesta**

Edison ha formalizzato un processo per la gestione delle forniture non richieste, affinché le stesse siano gestite con la massima priorità da personale opportunamente formato sulle pratiche commerciali scorrette.

Il processo di gestione delle forniture non richieste è sotto la responsabilità e il coordinamento del Customer Care.

Tutte le attività relative al processo, lo stato di avanzamento e gli esiti della pratica sono tracciati all'interno dei sistemi aziendali Edison. Il Customer Care, coadiuvato dalle varie funzioni aziendali, procede innanzitutto con la raccolta delle informazioni e della documentazione necessarie per la gestione del caso, attivandosi per prendere comunque contatto con il cliente o i suoi rappresentanti. Eventuali azioni per il recupero crediti sono sospese e l'emissione di nuove fatture viene interrotta. Una volta verificata la presenza di una fornitura non richiesta, laddove possibile si procede all'annullamento della richiesta di attivazione.

Nel caso invece non sia possibile annullare l'attivazione, è attivata la procedura di ripristino senza alcuna richiesta al cliente di oneri relativi al consumo relativo al periodo contestato. Il cliente o i suoi rappresentanti sono informati circa l'esito della pratica. Si procede poi alle azioni e al ribaltamento dei costi nei confronti dell'agenzia.

Anche le eventuali forniture non richieste emerse durante la chiamata di controllo qualità nel caso di sottoscrizione di un contratto in luogo diverso dai locali commerciali del venditore, o di qualunque chiamata intercorsa con il cliente durante la fase di attivazione, sono tracciate all'interno dei sistemi aziendali e sono monitorate attraverso reportistiche dedicate.

### **Processo per la gestione del contratto/attivazione contestata ai sensi della deliberazione 228/2017/R/COM**

Edison ha formalizzato un processo per la gestione del contratto/attivazione contestata ai sensi della deliberazione 228/2017/R/COM, affinché le stesse siano gestite con la massima priorità da personale opportunamente formato sulle pratiche commerciali scorrette.

Il processo per la gestione della contestazione del contratto/attivazione ai sensi della deliberazione 228/2017/R/COM è sotto la responsabilità e il coordinamento di Customer Care.

Tutte le attività relative al processo, lo stato di avanzamento e gli esiti della pratica sono tracciati all'interno dei sistemi aziendali Edison. Il Customer Care, coadiuvato dalle varie funzioni aziendali, procede innanzitutto con la raccolta delle informazioni e della documentazione necessarie per la gestione del caso, attivandosi per prendere comunque contatto con il cliente o i suoi rappresentanti. Eventuali azioni per il recupero crediti sono sospese e l'emissione di nuove fatture viene interrotta e ai sensi della deliberazione n.228/2017/R/COM sono messe in atto le regole da essa previste che includono anche la verifica della volontà del cliente di aderire alla procedura di ripristino.

Il cliente o i suoi rappresentanti sono informati circa l'esito della pratica. Si procede poi alle azioni e al ribaltamento dei costi nei confronti dell'agenzia.

### **Creazione di un canale di posta elettronica dedicato alla AACC per la segnalazione di pratiche commerciali scorrette/contestazione contratti**

Protocollo228@edison.it



Publicazione a cura di Edison Energia  
Stampato da Colori Project

