	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDURA OPERATIVA</b>  “ATTUAZIONE PROTOCOLLO AUTOREGOLAZIONE PER LA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI”</p> <p style="text-align: center;"><b>PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE PER LA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PO-CCS-08-A01</b></p> <p style="text-align: center;">Rev. 0 Pag. 1 di 4</p>
---	---	---

## SOMMARIO

1. Disposizioni generali
2. Organizzazione interna
3. Regole di comportamento commerciale
4. Code Enforcement

## Parte 1

### Disposizioni generali

#### **Art. 1 – Definizioni**

Ai fini del presente Codice di Condotta sono adottate le seguenti definizioni:

- **“Impresa”** è l’impresa che effettua operazioni di vendita di energia elettrica e di gas naturale fuori dai locali commerciali attraverso una rete organizzata di Partner commerciali nello specifico Trenta Spa;
- **“Partner” o “Agenzia”** è la persona fisica o giuridica, legata all’Impresa da contratti di agenzia. Sono considerati, inoltre, Partner quei soggetti coinvolti nei processi di vendita di prodotti energetici legati all’Impresa da un contratto distinto da quello di Agenzia;
- **“Agente”** è il soggetto incaricato dal Partner di effettuare e organizzare la vendita di prodotti energetici;
- **“Cliente”** è il cliente finale che acquista energia elettrica e/o gas naturale per uso proprio;
- **“Consumatore”** è, conformemente a quanto indicato dall’art. 18 del Codice del Consumo, qualsiasi persona fisica che agisce per fini che non rientrano nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale;
- **“Contratto di agenzia”** è il contratto disciplinato dagli art. 1742 e ss. del Codice Civile nonché dagli accordi economici collettivi di settore, stipulato tra l’Impresa e i propri Partner, che ne disciplina il rapporto in relazione al modo di svolgimento dell’attività, organizzazione e remunerazione;
- **“Contratto di fornitura”** è il contratto stipulato da un cliente finale per la fornitura di energia elettrica o di gas naturale o il contratto di fornitura congiunta;
- **“Codice incaricato”** è la sigla univoca che identifica l’Agente;



- **"Codice del Consumo"** è il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante la normativa posta a tutela del consumatore;
- **"Codice Privacy"** è il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante il Codice in materia di protezione dei dati personali;
- **"Codice di Condotta commerciale"** è la delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ARG/COM n. 104/2010 e successive modifiche;
- **"AGCM"** è l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, istituita con la legge 10 ottobre 1990, n. 287;
- **"AEEG"** è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481.

### **Art. 2 – Principi ispiratori**

Il presente Protocollo definisce le regole organizzative di base e i principi comportamentali al fine di improntare l'attività professionale dei Partner e dei loro Agenti ai principi di correttezza, rispetto, professionalità e trasparenza posti a tutela dei consumatori, con particolare ma non esclusivo riguardo alle disposizioni contenute nel Codice del Consumo, nel Codice di Condotta commerciale e nel Codice Privacy.

### **Art. 3 – Oggetto e ambito di applicazione**

Il presente Protocollo si applica all'Impresa che svolge attività di vendita di energia elettrica e gas attraverso una rete organizzata di Partner e ha ad oggetto la disciplina dell'organizzazione commerciale nonché i principi comportamentali che devono essere seguiti nel rapporto con i Consumatori.

### **Art. 4 – Adesione**

Con l'adozione del presente Protocollo l'Impresa si impegna ad osservarne le prescrizioni ed a prevederne l'accettazione da parte dei Partner commerciali. L'adesione di Trenta Spa al presente Protocollo è resa pubblica attraverso la pubblicazione dello stesso sul proprio sito internet [www.trenta.it](http://www.trenta.it)

## **Parte 2** Organizzazione interna

### **Art. 5 - Selezione e Formazione dei Partner**

L'Impresa verifica che i propri Partner dimostrino serietà, professionalità e correttezza nella gestione dei rapporti con la clientela, garantendo la formazione continua del personale e l'adozione di misure utili a promuovere il costante rispetto delle policy

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDURA OPERATIVA</b>  “ATTUAZIONE PROTOCOLLO AUTOREGOLAZIONE PER LA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI”</p> <p style="text-align: center;"><b>PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE PER LA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI</b></p>	<p style="text-align: right;"><b>PO-CCS-08-A01</b></p> <p style="text-align: right;">Rev. 0 Pag. 3 di 4</p>
---	---	---

adottate dall’Impresa e della normativa di riferimento nel settore dell’energia elettrica ed il gas, con particolare riguardo alle norme a tutela dei consumatori e della privacy.

#### **Art. 6 - Database codici incaricati alla vendita**

L’Impresa promuove un sistema di tracciatura e conservazione dei dati relativi ai soggetti, persone fisiche e giuridiche, coinvolti nell’attività di vendita al di fuori dei locali commerciali dell’Impresa, così da agevolare l’identificazione del Partner e dell’Agente che abbiano gestito la conclusione di ciascun contratto.

#### **Art. 7 Relazioni con i Clienti e qualità commerciale**

L’Impresa informa tempestivamente i Clienti, attraverso l’invio di un documento cartaceo conforme a quanto indicato nella Deliberazione dell’AEEG 153/12 comma 5.1 lettera a) e comma 5.2, dell’esistenza e degli estremi identificativi di un nuovo Contratto di fornitura stipulato fuori dai propri locali commerciali.

La società adotta inoltre procedure interne finalizzate alla valutazione ed alla risoluzione di criticità riscontrate, anche all’esito dei reclami ricevuti, nella gestione delle operazioni commerciali e dei rapporti con i Clienti.


### **Parte 3**

#### Principi di comportamento commerciale

#### **Art. 8 – Principi comportamentali**

L’Impresa impegna i propri Partner, nell’ambito dell’attività di vendita, a rispettare e far rispettare ai singoli Agenti i seguenti principi comportamentali:

- a) tenere nei rapporti con i Clienti un atteggiamento rispettoso della dignità e della libertà della persona;
- b) attenersi alle disposizioni del Codice di Condotta Commerciale (delibera ARG/com 104/10 e successive modifiche ed integrazioni) in particolare in materia di:
  - identificazione dell’Agente;
  - esplicitazione dell’Impresa in nome e per conto della quale operano;
  - chiarimento dello scopo commerciale del contatto;
  - esposizione ai Clienti in modo trasparente delle regole caratterizzanti il mercato libero, chiarendo che la sottoscrizione di un contratto di fornitura comporta l’uscita dal mercato tutelato - per i Clienti che usufruiscono ancora del servizio di maggior tutela - e la conseguente disapplicazione delle tariffe stabilite dall’AEEG ovvero il cambio dell’attuale fornitore sul mercato libero;

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDURA OPERATIVA</b>  “ATTUAZIONE PROTOCOLLO AUTOREGOLAZIONE PER LA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI”</p> <p style="text-align: center;"><b>PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE PER LA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI</b></p>	<p style="text-align: right;"><b>PO-CCS-08-A01</b></p> <p style="text-align: right;">Rev. 0 Pag. 4 di 4</p>
---	---	---

- descrizione in modo chiaro ed inequivocabile delle condizioni dell’offerta e di eventuali programmi di fedeltà previsti nelle offerte, dei termini e delle modalità per poter esercitare il c.d. “diritto di ripensamento” e, più in generale, il diritto di recesso previsti dalla legge;
  - esposizione chiara di eventuali costi per servizi aggiuntivi e dei raffronti con la tariffa del regime di maggior tutela o con le offerte di altre Imprese concorrenti, fornendo al cliente la documentazione contrattuale completa della scheda di confrontabilità di cui al Codice di Condotta Commerciale;
  - consapevolezza del Cliente di procedere alla conclusione di un contratto attraverso il consenso fornito e la sottoscrizione dell’offerta;
- c) garantire, sia nella fase propedeutica al contatto sia nel corso della negoziazione con il Cliente, la tutela dei dati personali in conformità con quanto stabilito dal Codice Privacy;
- d) non diffondere informazioni false attraverso qualsiasi mezzo sui concorrenti;
- e) non utilizzare il nome, l’immagine e il marchio dell’Impresa in maniera ingannevole o con intenti confusori nei confronti del Cliente;
- f) non adottare pratiche aggressive attraverso contatti ripetuti con i potenziali Clienti e attraverso qualsiasi forma di coercizione;
- g) non carpire con l’inganno il consenso e/o la manifestazione d’interesse dei Clienti ovvero, in mancanza di un consenso, falsificare la sottoscrizione del contratto del Cliente e/o acquisire il consenso da soggetto non legittimato.

#### **Parte 4**

##### *Code enforcement*

#### **Art. 9 – Verifiche commerciali dell’Impresa**

L’Impresa si impegna ad improntare un efficace sistema di controllo e monitoraggio del rispetto da parte dei propri Partner del presente Protocollo attraverso la verifica di reclami o segnalazioni da parte dei Clienti.

#### **Art. 10 – Sistema sanzionatorio degli illeciti commerciali**

L’Impresa si impegna a prevedere specifici meccanismi sanzionatori-atti a garantire il rispetto delle prescrizioni contenute nelle presenti Protocollo e delle norme da esso espressamente richiamate.

Trento, 8 giugno 2012.