

ACCORDO QUADRO
tra
il GRUPPO ENERGETIC SOURCE
E
le ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI firmatarie

1. PREMESSE

- 1.1 Energetic Source Spa, Flyenergia Spa e Tecnoenergia Scpa (come di seguito definito: "Gruppo Energetic Source"), sono presenti in Italia nella vendita di energia elettrica e gas naturale sul mercato libero a clienti finali domestici e altri usi ;
- 1.2 Il Gruppo Energetic Source, con particolare riferimento a Flyenergia Spa società del gruppo che si rivolge al mass market, e le Associazioni dei Consumatori (d'ora in poi "le Associazioni") si pongono l'obiettivo di operare con iniziative congiunte con lo scopo di tutelare il "cliente finale" da intendersi ai fini del presente Accordo quale cliente domestico e microbusiness (con particolare riferimento al "consumatore" così come definito dal Codice del Consumo di cui al D.L. n. 206/2005 e successive modifiche ed integrazioni) , oggetto dei servizi di fornitura di energia elettrica e gas naturale;
- 1.3 Per questa ragione le parti sottoscrivono il presente ACCORDO QUADRO che regolerà i loro rapporti in merito alle modalità relazionali, all'informazione reciproca, alle tematiche oggetto di confronto.

2. OBIETTIVI DELL'ACCORDO QUADRO

2.1 Obiettivi primari dell'Accordo sono:

- il rispetto del Codice del Consumo e di ogni altra norma o provvedimento dell' AEEG che preveda la tutela del cliente consumatore oggetto delle attività aziendali;
- la condivisione di un "Codice Etico" di tutela del cliente finale da fornire alle agenzie;
- la condivisione delle modalità, dei contenuti e dei processi formativi delle agenzie di vendita;
- la trasparenza e la correttezza di ogni forma di relazione dell'azienda nei confronti della clientela;
- l'informazione del cliente circa i diritti del cliente finale e le tutele in casi di violazioni di quest'ultime;
- l'instaurazione di un canale privilegiato per reclami/richieste provenienti dalle associazioni;
- La condivisione di un codice di autoregolazione volontaria per le attivazioni non richieste (ex delibera AEEG 153/12);
- La condivisione e l'analisi di fattibilità di eventuali procedimenti di soluzione extragiudiziale e/o alternativi delle controversie (a titolo di esempio: mediazione, conciliazione paritetica ex delibera AEEG 260/12, ecc) tra i clienti finali e Flyenergia Spa.

2.2 Le parti tengono a sottolineare come lo spirito e le modalità del rapporto sono caratterizzate dalla collaborazione e da un confronto trasparente nell'autonomia dei rispettivi ruoli. Il Gruppo Energetic Source si impegna a far conoscere preventivamente le iniziative con un significativo impatto sulla clientela mass market, ricercando quando è possibile soluzioni condivise in merito a

specifiche criticità. A sua volta le Associazioni segnaleranno all'azienda la casistica di reclamo individuata, prima di un eventuale ricorso ad istituzioni ed autorità di controllo.

3. OSSERVATORIO

3.1 Le Parti convengono di istituire un "Osservatorio" congiunto, che miri al raggiungimento degli obiettivi prima menzionati al loro aggiornamento e monitoraggio, nonché l'eventuale approfondimento di ulteriori tematiche condivisibili a tutela dei clienti finali.

3.2 L'Osservatorio sarà coordinato dal Direttore Generale del Gruppo Energetic Source o da suoi delegati e sarà composto di norma da massimo 6 membri (2 membri per il Gruppo Energetic Source e 4 membri per le Associazioni).

I membri delle Associazioni saranno scelti dalle stesse Associazioni firmatarie mediante criterio turnario con cadenza indicativamente semestrale in modo da garantire la pariteticità della loro rappresentazione, salvo diverso accordo tra le parti.

Tale organo si riunirà generalmente almeno ogni 6 (sei) mesi o secondo le necessità/disponibilità delle Parti, a richiesta di almeno la metà dei rappresentanti.

Gli incontri verranno verbalizzati e verrà inviato un report alle associazioni firmatarie; sarà inoltre individuato uno strumento informativo ufficiale dei lavori.

4. CLAUSOLE FINALI

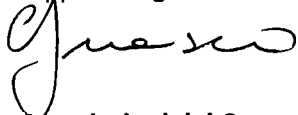
4.1 Il presente Accordo ha validità triennale, al termine del quale le parti si impegnano sin d'ora a rivederlo, eventualmente aggiornandolo secondo necessità.

4.2 Il contenuto del presente Accordo e degli eventuali allegati ha carattere strettamente riservato e potrà essere utilizzato dalle Parti limitatamente allo scopo previsto dagli stessi, anche successivamente alla loro scadenza. L'eventuale promulgazione o pubblicizzazione degli stessi con qualunque mezzo a terzi dovrà essere preventivamente concordata tra le Parti.

4.3 Eventuali modifiche al presente accordo dovranno essere concordate per iscritto tra le Parti.

Roma, 35 giugno 2013

Il Gruppo Energetic Source



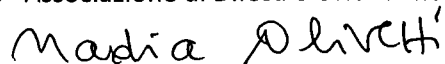
Le Associazioni dei Consumatori

ACU - Associazione Consumatori Utenti

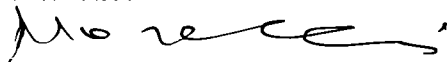
Adiconsum - Associazione Difesa Consumatori e Ambiente



ADOC - Associazione di Difesa e Orientamento Consumatori



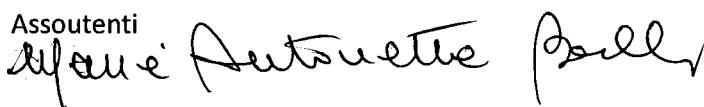
Adusbef - Associazione Difesa Utenti Servizi Bancari E Finanziari



Asso - Consum



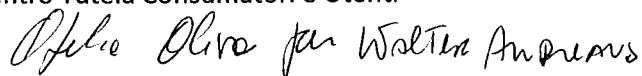
Assoutenti



Casa del Consumatore



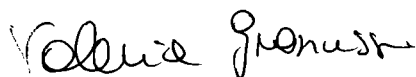
Centro Tutela Consumatori e Utenti



Cittadinanza Attiva



Codacons



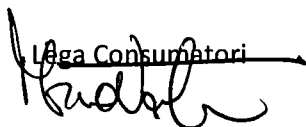
Codici - Centro per i Diritti del Cittadino



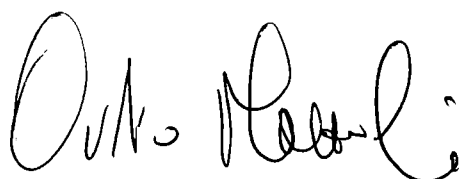
Federconsumatori



Lega Consumatori



Movimento Consumatori



Movimento Difesa del Cittadino

Unione Nazionale Consumatori