

PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE VOLONTARIA
AI SENSI DELL'ART. 3 DELLA DELIBERA ARERA 228/2017/R/com

TITOLO I

Norme Preliminari e Generali

Art. 1 - Obiettivi e Finalità del Protocollo

Il presente Protocollo di Autoregolazione ha l'obiettivo di individuare gli adempimenti che Illumia volontariamente adotta riguardanti le modalità di acquisizione e conferma della volontà negoziale dei Clienti finali, al fine di offrire un livello di garanzie ulteriori rispetto agli adempimenti previsti dall'attuale regolamentazione dell'Autorità.

Art. 2 - Oggetto e ambito di Applicazione

Il Protocollo si applica ai rapporti tra Illumia e i propri Clienti finali e ha ad oggetto la disciplina dell'organizzazione commerciale, nonché le regole comportamentali che devono essere osservate nel rapporto con la clientela.

Art. 3 - Soggetti Vincolati

Il presente Protocollo di Autoregolazione è vincolante per Illumia, anche nella persona dei 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, a tutte le persone fisiche o giuridiche che svolgono e sviluppano regolarmente od occasionalmente la promozione nonché la vendita di servizi e prodotti Illumia.

Art. 4 - Definizioni

Ai fini del presente provvedimento sono adottate le seguenti definizioni:

- **Cliente finale:** si intende il Cliente (persona fisica e/o giuridica) che stipula con Illumia un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale;
- **Contratto di fornitura:** contratto stipulato da un Cliente finale con Illumia per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale;
- **Contratto di fornitura congiunta:** contratto unico per la fornitura di energia elettrica e gas naturale stipulato da un Cliente finale e Illumia;

Illumia S.p.A.

Via de' Carracci, 69/2 - 40129 Bologna

illumia.it



Servizio Clienti: 800.046.640 da telefono fisso

051.600.80.80 da cellulare; Fax 051.04.04.055

Capitale Sociale: euro 3.010.000,00 i.v. - Codice fiscale e P. IVA: 02356770988

Iscritta presso C.C.I.A.A. di Bologna Registro Imprese 02356770988

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Tremagi S.r.l.

C.F., P. IVA e N. Registro Imprese di Bologna: 02965701200

- **Autorità:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **Codice di Condotta Commerciale:** è l'allegato A della deliberazione 366/2018/R/com come successivamente integrato e/o modificato;
- **Contratto contestato o non richiesto:** è il contratto tra Illumia e il Cliente finale di cui quest'ultimo lamenta l'irregolarità in relazione alla conferma del contratto medesimo derivante da una pratica commerciale scorretta (cfr. artt. 20, comma 2, 21 e 22 del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206);
- **Chiamata di conferma:** è la chiamata telefonica effettuata dal venditore o, per conto del venditore da un soggetto da lui incaricato, al Cliente finale in seguito alla conclusione di un contratto in luogo diverso dai locali commerciali del venditore, allo scopo di fornire al Cliente ulteriore conferma della conclusione del contratto;
- **Lettera di conferma:** è la 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;
- **Reclamo per contratto o attivazione contestati o non richiesti:** è ogni reclamo scritto, fatto pervenire al venditore, con il quale il Cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale o un'associazione di consumatori/categoria, lamenta irregolarità nella conferma di un contratto;
- **Delibera:** è l'Allegato A della delibera dell'ARERA 228/2017 avente ad oggetto "Misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatorie";
- **Codice Etico:** è il manuale di comportamento che Illumia ha adottato per conformare la sua attività ai principi della responsabilità etica della società.

TITOLO II

MISURE PREVENTIVE

Art. 5 - Lealtà della comunicazione commerciale

I contratti e le comunicazioni ai Clienti finali di Illumia (compresi i messaggi pubblicitari) sono:

- trasparenti e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori;

Illumia S.p.A.

Via de' Carracci, 69/2 - 40129 Bologna

illumia.it



Servizio Clienti: 800.046.640 da telefono fisso

051.600.80.80 da cellulare; Fax 051.04.04.055

Capitale Sociale: euro 3.010.000,00 i.v. - Codice fiscale e P. IVA: 02356770988

Iscritta presso C.C.I.A.A. di Bologna Registro Imprese 02356770988

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Tremagi S.r.l.

C.F., P. IVA e N. Registro Imprese di Bologna: 02965701200

- conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette;
- completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del Cliente;
- rispettosi della normativa in materia di protezione dei dati personali.

Scopi e destinatari delle comunicazioni determinano, di volta in volta, la scelta dei canali di contatto più idonei alla trasmissione dei contenuti senza avvalersi di eccessive pressioni e sollecitazioni, e impegnandosi a non utilizzare strumenti pubblicitari ingannevoli o non veritieri. Illumia si impegna ad informare il Cliente in modo completo e tempestivo sulle caratteristiche, funzioni, costi e rischi del servizio offerto.

In ogni caso, Illumia nelle proprie comunicazioni commerciali indicherà i recapiti e i canali ai quali il Cliente può rivolgersi per ottenere le informazioni necessarie relative ad aspetti del contratto.

Art. 6 - Procedure volte a prevenire il fenomeno dei contratti e delle attivazioni contestate o non richieste

Art. 6.1 – Selezione dei partner commerciali e pratiche commerciali scorrette

Nella selezione dei propri Partner Commerciali, Illumia ha individuato requisiti tecnici minimi considerati imprescindibili che un'agenzia deve possedere per entrare a far parte della propria forza commerciale. A tal fine, Illumia si è infatti dotata di un Disciplinare Tecnico che ad oggi rappresenta una linea guida essenziale e strumentale al raggiungimento del livello di qualità che si ricerca nei propri partner e perciò tale sottoposto anche alla validazione periodica dell'associazione dei consumatori.

L'organo deputato al monitoraggio del rispetto del Disciplinare Tecnico è un comitato (di seguito il "Comitato") composto da soggetti apicali di Illumia. Il Comitato ha inoltre il compito di monitorare i livelli di qualità e le pratiche commerciali scorrette pervenute all'attenzione di Illumia. A tale fine, Illumia, all'interno del Disciplinare Tecnico, ha infatti previsto una procedura di monitoraggio in cui sono stati delineati i criteri di raccolta delle segnalazioni, comunicazioni/verifiche/interventi nei confronti della forza vendita alla quale le segnalazioni si riferiscono.

Sempre allo scopo di raggiungere idonei livelli di qualità a beneficio del Cliente finale e di Illumia stessa, sul sito istituzionale dell'azienda, il Cliente o il potenziale tale che ha ricevuto una telefonata indesiderata da parte di un qualsiasi call center, ha la possibilità di verificare se la chiamata è stata effettuata da un'agenzia autorizzata da Illumia e di inoltrare apposita segnalazione con la descrizione dei fatti. A seguire, l'ufficio Servizio Clienti di Illumia prenderà tempestivamente in carico la segnalazione per effettuare le opportune verifiche, riscontrare il Cliente finale su quanto emerso ed eventualmente intervenire sulla propria rete commerciale tramite gli uffici preposti.

Illumia S.p.A.

Via de' Carracci, 69/2 - 40129 Bologna

illumia.it



Servizio Clienti: 800.046.640 da telefono fisso
051.600.80.80 da cellulare; Fax 051.04.04.055

Capitale Sociale: euro 3.010.000,00 i.v. - Codice fiscale e P. IVA: 02356770988

Iscritta presso C.C.I.A.A. di Bologna Registro Imprese 02356770988

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Tremagi S.r.l.

C.F., P. IVA e N. Registro Imprese di Bologna: 02965701200

Art. 6.2 - Formazione specifica personale Illumia e della forza vendita

Illumia riconosce l'importanza dell'attività svolta dagli Operatori Commerciali e pertanto dedica tempo e risorse alla formazione degli stessi, al fine di renderli competitivi e leali nel mercato, nel rispetto degli obblighi formativi imposti dall'Autorità.

Illumia effettua periodicamente sessioni di formazione e aggiornamento sulle caratteristiche dei servizi offerti, sulle condizioni di vendita e sulla normativa vigente ed eventualmente futura, riguardante le attività di procacciamento, promozione e vendita dei servizi offerti a tutto il personale direttamente o indirettamente coinvolto in tali attività. Inoltre Illumia si impegna a dedicare particolare attenzione nella formazione del proprio personale dipendente e della rete vendita al rispetto delle normative previste dall'Autorità.

Con specifico riferimento al personale incaricato a qualsiasi titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte contrattuali o alla conclusione dei contratti, oltre a quanto previsto nel paragrafo di cui sopra, Illumia garantisce agli stessi una formazione tale da assicurare la conoscenza delle caratteristiche di tali offerte, del contenuto del Codice di Condotta Commerciale e dei diritti riconosciuti ai Clienti finali, e ne garantisce l'aggiornamento.

Art. 6.3 - Identificazione agente di vendita, promotore, procacciatore

Il personale incaricato a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte contrattuali e alla conclusione di contratti per Illumia, facente parte della rete fisica, è riconoscibile in quanto munito di un cartellino identificativo.

Il personale invece incaricato a qualunque titolo delle attività di promozione e conclusione di contratti Illumia facenti parte della rete *teleselling*, è identificabile sin dall'inizio del contatto telefonico tramite presentazione del nominativo e denominazione della società venditrice.

Art. 6.4 - Database degli Agenti di Vendita, promotori, procacciatori

Illumia 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 del venditore, così da agevolare l'identificazione del personale che abbia gestito la conclusione di ciascun contratto.

Art. 6.5 - Verifica segnalazioni ed allontanamento forza vendita scorretta

Illumia, attraverso il proprio Ufficio Servizio Clienti, raggiungibile al numero verde 800.046.640 da telefono fisso o al numero 051.600.80.80 da cellulare (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00), schedula e traccia tutte le segnalazioni ricevute tramite il canale scritto su pratiche commerciali scorrette e, dopo le opportune verifiche, tramite gli uffici preposti, provvede ad adottare idonei provvedimenti al fine di contrastare i comportamenti irregolari della forza vendita.

Nella fattispecie, in base a quanto previsto dalla procedura presente nel Disciplinare Tecnico, Illumia 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

Illumia S.p.A.

Via de' Carracci, 69/2 - 40129 Bologna

illumia.it



Servizio Clienti: 800.046.640 da telefono fisso

051.600.80.80 da cellulare; Fax 051.04.04.055

Capitale Sociale: euro 3.010.000,00 i.v. - Codice fiscale e P. IVA: 02356770988

Iscritta presso C.C.I.A.A. di Bologna Registro Imprese 02356770988

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Tremagi S.r.l.

C.F., P. IVA e N. Registro Imprese di Bologna: 02965701200

l'ulteriore collaboratore interessato, qualora ve ne fosse. Contestualmente, tramite il Servizio Clienti, viene dato riscontro scritto al Cliente per informarlo che Illumia 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 di Illumia.

Art. 6.6 - Verifica documentazione contrattuale al momento dell'acquisizione del contratto

Illumia, nella funzione del Sale Support Channel & Quality, al momento dell'acquisizione dei contratti inviati dalla forza vendita, controlla, 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.

Nel caso in cui si ravvisino nel contratto degli elementi che facciano presumere l'irregolare acquisizione, da parte della forza vendita, del consenso del Cliente finale alla sottoscrizione, 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 Illumia.

Art. 7 - Chiamata di Conferma

In ogni caso, con specifico riferimento alla rete vendita *teleselling* e fisica e salvo quanto previsto dall'art. 8 del presente Protocollo, al fine di confermare il corretto svolgimento delle pratiche commerciali, Illumia (in proprio o per mezzo di terzi appositamente incaricati) effettua, al numero telefonico e secondo le fasce di reperibilità indicate dal Cliente, un ulteriore contatto telefonico. Scopo di tale contatto, oltre a dare un benvenuto personale a tutta la clientela, è quello di avere conferma ulteriore della volontà del Cliente a concludere un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas con Illumia e di confermare altresì la correttezza dei dati raccolti dal personale commerciale. Nel corso della chiamata, registrata, il Cliente può inoltre ripensare la propria volontà di concludere il contratto con Illumia.

Art. 8 - Lettera di conferma

Qualora il contatto telefonico non fosse possibile per motivi indipendenti dalla volontà di Illumia e comunque per tutte le stipule contrattuali, dal qualsivoglia canale provengano, Illumia, prima di procedere alla richiesta di *switching* presso il SII (Sistema Informativo Integrato), invia al domicilio del Cliente indicato nel contratto, una lettera di conferma nella quale sono indicati i servizi sottoscritti, i dati completi della/delle fornitura/e e la/le data/e presunta/e di attivazione di tali servizi con il contenuto e le caratteristiche espressamente previste dalla Delibera (ctr. art. 5.2 delibera ARERA 228/2017).

Art. 9 - Reclami per i contratti non richiesti e risposta motivata di Illumia

Il Cliente finale che ritenga di essere stato oggetto di un contratto o di una attivazione non richiesta immediatamente dopo aver avuto conoscenza del contratto può inviare, direttamente o tramite un rappresentante legale o un'associazione dei consumatori, un reclamo per contratto non richiesto a Illumia, contenente la copia della documentazione attestante la data in cui il Cliente ha avuto

conoscenza del contratto stesso.

La risposta al reclamo per contratto non richiesto viene fornita dal venditore, in conformità a quanto previsto dal TIQV, non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso. Se il Cliente non riceve una risposta motivata entro il termine di cui sopra, potrà inoltrare una segnalazione allo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente. Nel caso in cui Illumia ritenga di non accogliere il reclamo, seguirà la procedura indicata dagli artt. 7, 8 e 9 della Delibera.

Art. 10 - Misure in caso di mancato rispetto del Protocollo di Autoregolazione

Viene fatta salva la prerogativa di Illumia di erogare sanzioni disciplinari/sanzionatorie, in funzione della gravità del fatto, nei confronti della rete commerciale di Illumia, qualora non rispetti il presente Protocollo e la normativa di settore prevista dall'Autorità e dal Codice del Consumo. A titolo esemplificativo:

- a) richiesta di allontanamento dell'operatore dalla rete di vendita di Illumia;
- b) storno delle provvigioni relativamente ai contratti non richiesti, come peraltro previsto di norma nei contratti di agenzia stipulati da Illumia con la propria rete commerciale;
- c) risoluzione dei contratti con i propri Agenti di Vendita per violazione del Codice di Condotta Commerciale.

TITOLO III

MISURE RIPRISTINATORIE

Art. 11 – Adesione di Illumia alla procedura di ripristino

Illumia aderisce alle misure ripristinatorie proposte con adesione volontaria dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Illumia si impegna a rispettare quanto indicato nel presente titolo e ad integrarlo ogni qualvolta si renda necessario, nel rispetto della normativa vigente e futura e comunque garantendo l'applicazione di dette procedure per almeno due anni nel caso in cui si verifichino, alternativamente e/o congiuntamente le seguenti condizioni:

- a) l'accoglimento del reclamo per contratto non richiesto da parte di Illumia;
- b) lo Sportello compia la comunicazione di cui all'articolo 8.2 della Delibera.

Art. 12 - Riattivazione contratti al precedente fornitore

Illumia, in caso di accoglimento del reclamo del Cliente, prevede il ripristino della fornitura interessata al precedente fornitore alle stesse condizioni economiche da questo applicate prima dell'attivazione non richiesta, così come previsto dall'art. 14 della Delibera (salvo che il contratto tra il venditore precedente e

Illumia S.p.A.

Via de' Carracci, 69/2 - 40129 Bologna

illumia.it



Servizio Clienti: 800.046.640 da telefono fisso

051.600.80.80 da cellulare; Fax 051.04.04.055

Capitale Sociale: euro 3.010.000,00 i.v. - Codice fiscale e P. IVA: 02356770988

Iscritta presso C.C.I.A.A. di Bologna Registro Imprese 02356770988

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Tremagi S.r.l.

C.F., P. IVA e N. Registro Imprese di Bologna: 02965701200

il Cliente finale sia venuto a naturale scadenza/ sia stato sciolto per altre cause o il venditore precedente abbia cessato la propria attività).

Art. 13 - Chiusura contratti non richiesti

Illumia, impegnandosi a ripristinare le condizioni originali della fornitura di energia nel minor tempo possibile, provvede allo storno delle fatture eventualmente emesse nei confronti del Cliente finale.

Per ciò che concerne l'energia elettrica, Illumia procede ad applicare ai prelievi relativi al periodo in cui l'attivazione richiesta ha avuto luogo (per ogni mese e ogni fascia oraria) le condizioni economiche previste per i Clienti del servizio di Maggiore Tutela, regolamentata dall'Autorità, aventi le medesime caratteristiche del Cliente oggetto del contratto non richiesto, decurtata dei corrispettivi PCV, relativi alla commercializzazione della vendita al dettaglio, e per ciò che concerne il gas naturale, procede ad applicare ai prelievi relativi al periodo in cui l'attivazione richiesta ha avuto luogo (per ogni mese e ogni fascia oraria) le condizioni economiche previste per i Clienti del Servizio di Tutela, regolamentata dall'Autorità, ad esclusione della componente QVD relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio.

Art. 14 – Funzione aziendale responsabile del presente Protocollo

La funzione aziendale responsabile del controllo e del monitoraggio dell'attuazione del Protocollo è il Comitato di Monitoraggio Qualità e Vendita (CMQV), istituito con apposita delibera del Consiglio di Amministrazione di Illumia.

Art. 15 – Entrata in vigore

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

Aggiornamento al 20 aprile 2021