

*Norme Preliminari e Generali***Art. 1 - Obiettivi e Finalità del Protocollo**

Il Protocollo di Autoregolazione ha l'obiettivo di migliorare i servizi offerti tutelando il Cliente Finale da eventuali pratiche commerciali scorrette al fine di offrire un livello di garanzie ulteriori rispetto agli adempimenti previsti dall'attuale regolamentazione dell'Autorità.

**Art. 2 - Ambito di Applicazione**

Il presente Protocollo di Autoregolazione si applica, conformemente a quanto previsto dalla delibera dell'AEEGSI n. 153/2012, ai rapporti tra Wekiwi Srl (di seguito WEKIWI) e i clienti finali del servizio elettrico aventi diritto alla maggior tutela (cfr. art. 1, comma 2, D.L. 18 giugno 2007, n. 73) e/o ai clienti finali del servizio gas considerati clienti vulnerabili (cfr. art. 22, comma 2, D. Lgs. 23 maggio 2000, n. 164) ad esclusione dei clienti titolari di utenze relative ad attività di servizio pubblico, a seconda che i rapporti tra Wekiwi Srl e il Cliente Finale abbiano o meno ad oggetto fornitura congiunta.

**Art. 3 - Soggetti Vincolati**

Il presente protocollo di autoregolazione è vincolante per WEKIWI, anche nella persona dei suoi dipendenti, agenzie di vendita e agenti/ collaborati diretti, società/singoli collaboratori collegate a quest'ultime, agenzie di promozione e marketing e, più in generale, a tutte le persone fisiche o giuridiche che svolgono e sviluppano regolarmente o occasionalmente la promozione nonché la vendita di servizi e prodotti WEKIWI.

**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 un contratto di somministrazione energetica per uso proprio e/o di compravendita di prodotti con WEKIWI;
- Contratto: contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale stipulato da un Cliente Finale con WEKIWI;
- Fornitura: fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale, erogata da WEKIWI in favore del Cliente Finale;
- Fornitura Congiunta: fornitura di energia elettrica e gas naturale tra WEKIWI e il Cliente Finale;
- Autorità: è l'autorità per Energia Elettrica, Gas e il Sistema Idrico;
- Codice di Condotta Commerciale: è l'allegato A della deliberazione dell'Autorità 8 luglio 2010, ARG/com 104/10 come successivamente integrato e/o modificato;
- Contratto non richiesto: è il contratto tra WEKIWI e il Cliente Finale che quest'ultimo ritiene derivi da una pratica commerciale scorretta (cfr. artt. 20, comma 2, 21 e 22 del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206);
- Lettera di conferma: è la comunicazione scritta inviata dal venditore, anche mezzo email, 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 non richiesto: è ogni reclamo scritto o telefonico con il quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale o un'associazione di consumatori, lamenta un contratto non richiesto o un'attivazione non richiesta;
- Delibera: è l'Allegato A della delibera dell'AEEGSI n. 153/2012 avente ad oggetto "Misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti ed attivazioni non richiesti di forniture di energia elettrica e/o di gas naturale";
- Codice Etico: è il manuale di comportamento che WEKIWI ha adottato per conformare la sua attività ai principi della responsabilità etica della società.

*TITOLO I - MISURE PREVENTIVE***Art. 5 - Lealtà della comunicazione commerciale**

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

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

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. WEKIWI si impegna a informare il Cliente in modo completo e tempestivo sulle caratteristiche, funzioni, costi e rischi del servizio offerto. In ogni caso, WEKIWI nelle proprie comunicazioni commerciali indicherà il recapito al quale 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 dei contratti non richiesti****6.1 Acquisizione e stipula dei contratti**

WEKIWI acquisisce prevalentemente contratti a mezzo web. L'identità del cliente come firmatario del contratto è verificata attraverso l'invio di codici OTP sul numero di telefono rilasciato dal cliente stesso al momento della sottoscrizione del contratto, oltre che con una comunicazione inviata al cliente a mezzo e-mail. WEKIWI assicura che l'acquisizione di dati personali del cliente, come IBAN, dati anagrafici ed estremi dei punti di prelievo della fornitura di energia elettrica e/o gas, avviene nel rispetto della normativa sulla privacy e del Codice di Condotta Commerciale.

**6.2 Formazione specifica personale WEKIWI e della forza vendita**

WEKIWI riconosce la delicatezza dell'attività svolta dagli Operatori Commerciali e pertanto dedica tempo e risorse alla formazione degli stessi, al fine di renderli competitivi, ma leali nel mercato, nel rispetto degli obblighi formativi imposti dall'Autorità. WEKIWI 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 WEKIWI si impegna a dedicare particolare attenzione nella formazione del proprio personale dipendente e degli operatori in outsourcing al rispetto delle norme della Delibera. 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, WEKIWI garantisce agli stessi una formazione tale da garantire la conoscenza delle caratteristiche di tali offerte, del contenuto del Codice di Condotta Commerciale e dei diritti riconosciuti ai clienti finali, e ne garantiscono l'aggiornamento.

**6.3 Identificazione addetti alla promozione dei contratti di fornitura**

Wekiwi opera prevalentemente tramite il canale Web e senza personale commerciale. Tuttavia, qualora anche in futuro del personale Wekiwi dovesse essere incaricato a qualunque titolo di attività finalizzate alla promozione di offerte contrattuali ed alla conclusione dei contratti per WEKIWI egli dovrà essere riconoscibile e munito di un cartellino identificativo riportante, oltre alle generalità, riproduzione fotografica del viso, codice identificativo, la qualifica di agente di vendita ed i riferimenti telefonici di WEKIWI da esibirsi durante tutte le fasi del contatto commerciale.

Tutto il personale incaricato a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di attività di promozione di offerte contrattuali ed alla conclusione dei contratti per WEKIWI è tenuto a rilasciare le proprie generalità. Eventuali attività di contatto telefonico possono essere attuate per richiedere dati essenziali ai fini dell'attivazione e/o proporre nuovi servizi o promozioni).

**6.4 Database degli addetti esterni al contatto commerciale**

WEKIWI 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.

**6.5 Verifica segnalazioni ed allontanamento operatori commerciali scorretti**

WEKIWI, attraverso il proprio Ufficio Customer Care, raggiungibile al numero 02/91731991 o 800/178584 (solo da telefono fisso) dal lunedì al venerdì dalle ore 9.15 alle ore 12.45 e dalle 14.15 alle 17.45 e via mail all'indirizzo clienti@wekiwi.it, registra tutte le segnalazioni su 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'operatore commerciale 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. Contestualmente viene dato riscontro scritto al Cliente per informarlo che WEKIWI 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 WEKIWI.

**6.6 Verifica documentazione contrattuale al momento dell'acquisizione del contratto**

WEKIWI, al momento dell'acquisizione dei contratti, verifica, 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 digitalmente dal Cliente Finale. Nel caso in cui si ravvisino nel contratto degli elementi che facciano presumere l'erronea/fraudolenta acquisizione del consenso del Cliente Finale alla sottoscrizione, il contratto viene bloccato e, nel caso in cui eventuali operatori commerciali interessati non forniscano degli elementi che possano sanare questa presunzione, il contratto viene definitivamente respinto e non inserito come Cliente di WEKIWI.

**Art. 7 - Lettera di conferma**

Al fine di confermare il corretto svolgimento delle pratiche commerciali, WEKIWI invia all'indirizzo e-mail del cliente indicato in fase di sottoscrizione un documento di conferma nel 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. 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 sottoscrivere un contratto di fornitura di Energia Elettrica e/o Gas con WEKIWI e di confermare la correttezza dei dati acquisiti negli archivi informatici con il contenuto e le caratteristiche espressamente previste dalla Delibera.

**Art. 8 - Reclami per i contratti non richiesti e risposta motivata di WEKIWI**

Il Cliente Finale che ritenga di essere stato oggetto di un contratto o di una attivazione non richiesta può inviare direttamente o tramite un rappresentante legale o un'associazione dei consumatori, un reclamo per contratto non richiesto a WEKIWI immediatamente dopo aver avuto conoscenza del contratto. Il reclamo deve essere completo di copia della documentazione attestante la data di conoscenza del contratto non richiesto o dell'attivazione non richiesta. La risposta al reclamo per contratto non richiesto viene fornita dal venditore in conformità a quanto previsto dal TIQV. Nel caso in cui WEKIWI ritenga di non accogliere il reclamo, seguirà la procedura indicata dagli artt. 7, 8 e 9 della Delibera.

**Art. 9 - Misure in caso di mancato rispetto del Protocollo di Autoregolamentazione**

Viene fatta salva la prerogativa di WEKIWI di erogare sanzioni disciplinari/sanzionatorie, in funzione della gravità del fatto, nei confronti degli operatori commerciali di WEKIWI (intendendo sia i dipendenti/collaboratori di WEKIWI che operatori esterni addetti al contatto con la clientela) qualora non rispettino il presente Protocollo. A titolo esemplificativo: a) allontanamento degli operatori; b) storno dei compensi eventualmente corrisposti; c) risoluzione dei contratti di servizio per violazione del Codice di Condotta Commerciale.

*TITOLO II - MISURE RIPRISTINATORIE***Art. 10 – Adesione di WEKIWI alla procedura di ripristino**

WEKIWI aderisce alle misure ripristinatorie proposte con adesione volontaria dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico. WEKIWI 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 2 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 WEKIWI; b) lo Sportello compia la comunicazione di cui all'articolo 8.2 della Delibera.

**Art. 11 - Riattivazione contratti**

WEKIWI ripristina alle condizioni economiche e contrattuali previste nel contratto precedente alla data di attivazione non richiesta, successivamente alla data di effetto dello switching/accesso per sostituzione ed esperita con successo la procedura prevista dall'articolo 11 della Delibera, e senza applicare alcun onere aggiuntivo relativo all'esecuzione del contratto, a tutti i Clienti Finali, salvo che il contratto tra il venditore precedente e il Cliente Finale sia venuto a naturale scadenza, sia stato sciolto per altre cause o il venditore precedente abbia cessato la propria attività.

**Art. 12 - Chiusura contratti non richiesti**

WEKIWI, 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 e, per ciò che concerne l'Energia Elettrica, 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. 13 – Entrata in vigore**

Il presente Protocollo di Autoregolazione entra in vigore dal giorno della sua pubblicazione sul sito [www.wekiwi.it](http://www.wekiwi.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.