

E1) CODICE COMPORTAMENTALE PER GLI OPERATORI CHE GESTISCONO I CONTATTI CON LA CLIENTELA FINALE

Art. 1 - Principi ispiratori

1. Le regole del presente Codice di comportamento sono ispirate alla correttezza, al rispetto, alla trasparenza, alla professionalità e alla salvaguardia di tutti gli interessi coinvolti.
2. Le regole di comportamento contenute nel presente Codice sono vincolanti per gli operatori (agenti, imprese appaltatrici, o altri collaboratori esterni) che gestiscono i contatti con la clientela finale. L'assoggettamento degli stessi al presente Codice avviene per effetto della conclusione di accordi di collaborazione commerciale per promuovere la conclusione di contratti relativi a prodotti e/o servizi, per conto di Enel X Italia.
3. Il Codice di comportamento definisce le regole e fornisce le direttive comportamentali al fine di improntare l'attività professionale dei soggetti di cui al secondo comma ai principi di correttezza, rispetto, professionalità e trasparenza posti a tutela del Consumatore dal Codice del Consumo dalla normativa Antitrust, da ogni altro provvedimento emanato dalle competenti autorità, nonché dalle eventuali ulteriori istruzioni di volta in volta impartite da ENEL X Italia tramite ogni mezzo e/o documento, anche in formato elettronico.
4. Con la sottoscrizione del contratto, i contraenti dichiarano di aver preso visione del presente codice, del codice Etico e del Manuale di conformità alla normativa Antitrust del Gruppo Enel di cui all'Allegato G1, di condividere i valori e i principi ivi contenuti, dichiarandosi disposto ad operare in conformità ai suddetti valori e principi.

Art. 2 - Regole di comportamento

1. Per garantire un livello di qualità elevato nella vendita dei prodotti e/o nella prestazione dei servizi forniti, nonché per assicurare la piena soddisfazione dei consumatori, gli operatori di cui all'art. 1, secondo comma, devono, nell'ambito della loro attività, impegnarsi a rispettare e a far rispettare le seguenti regole comportamentali:
 - a) nei rapporti con i clienti, tenere sempre un atteggiamento rigorosamente rispettoso della dignità e della libertà della persona, attenendosi a quanto prescritto nelle disposizioni (anche di tipo formativo) impartite da Enel X Italia;
 - b) identificarsi in modo chiaro nei confronti della clientela come operatori di Enel X Italia, assicurando il riconoscimento attraverso l'esibizione del relativo tesserino;
 - c) descrivere in modo chiaro ed inequivocabile le condizioni e i contenuti dell'offerta, i tempi per l'esercizio del diritto di ripensamento (informando contestualmente della presenza del relativo modulo-tipo all'interno dei contratti) e le condizioni e i termini di recesso, le condizioni della garanzia legale e dell'eventuale garanzia convenzionale, nonché gli eventuali vantaggi connessi con i servizi offerti, attenendosi scrupolosamente alle indicazioni e alle procedure messe a disposizione da Enel X Italia;
 - d) esporre in modo chiaro e preciso il prezzo del prodotto o servizio offerto e le eventuali modalità di ottenimento di sconti, per evitare che il cliente riceva informazioni che, anche solo per omissioni, imprecisioni o ambiguità, possano indurlo in errore sulle condizioni economiche dell'offerta. Inoltre, laddove al

prodotto o servizio offerto sia associato anche un beneficio economico di tipo fiscale o parafiscale, gli operatori sono tenuti ad rappresentarlo con chiarezza e trasparenza, evitando di ingenerare nella clientela aspettative non corrispondenti al vero.

e) far sottoscrivere il contratto di acquisto del prodotto e/o di prestazione del servizio solo ed esclusivamente al contraente o ad un soggetto suo delegato a norma di legge;

f) consegnare al cliente, al momento della sottoscrizione, il modulo contrattuale completo, comprendente: Informazioni Precontrattuali (già oggetto di illustrazione al cliente durante la proposta commerciale), Condizioni Generali di Contratto e specifico Modulo di Adesione (contenente anche il modulo tipo per l'esercizio del diritto di ripensamento). Gli operatori, in particolare, sono tenuti a verificare che i moduli contrattuali siano debitamente compilati e siano presenti tutte le firme necessarie per procedere con la corretta esecuzione del contratto;

g) assicurarsi che il cliente sia consapevole che, fornendo il proprio consenso, sta procedendo alla conclusione di un contratto;

h) informare il cliente che potrà disporre del "Modulo Reclami", visitando il sito web di Enel X Italia;

i) laddove previsto per la tipologia di prodotto o servizio offerto, informare il cliente che, a seguito della conclusione del contratto, riceverà una telefonata per verificare la correttezza dei dati contrattuali e la volontà di acquistare il prodotto o servizio. Per tale ragione, è fondamentale che il numero di telefono riportato sul Modulo di Adesione sia sempre nella titolarità del contraente;

l) utilizzare in modo corretto ed idoneo le informazioni (anche nella forma di materiale di comunicazione commerciale), le procedure e i sistemi informativi messi a disposizione da Enel X Italia, in modo da garantire la gestione efficace ed esaustiva dell'esigenza del cliente.

2. È in ogni caso vietato agli operatori di cui all'art. 1, secondo comma:

a) diffondere informazioni false e/o denigratorie sui concorrenti;

b) effettuare comparazioni con offerte o comportamenti di terze società a meno che non siano preventivamente approvate da Enel X Italia;

c) adottare pratiche aggressive attraverso contatti ripetuti con i potenziali clienti;

d) falsificare, carpire con l'inganno o mediante coercizione la firma dei clienti;

e) realizzare accordi, anche verbali, con venditori di società concorrenti o terzi distributori aventi ad oggetto spartizioni delle zone di attività, di clientela ovvero l'esclusione di altri venditori;

f) utilizzare il nome, l'immagine e il marchio di Enel X Italia in maniera non corretta e/o ingannevole nei confronti del cliente, mediante comportamenti e/o mediante la diffusione di documentazione, anche pubblicitaria, non preventivamente approvata da Enel X Italia, al solo fine di proporre la conclusione di contratti relativi ad altri prodotti.

Art. 3 –Controllo sul rispetto delle regole di comportamento

1. Le attività di verifica della conformità del comportamento tenuto dagli operatori a contatto con la clientela finale, lì dove previste, sono soggette al disposto contrattuale, alle regole del presente Codice, alle norme contenute nel Codice del Consumo e alla normativa



Antitrust e sono effettuate con le modalità definite in apposita procedura organizzativa interna

2. Le attività di verifica possono essere espletate, a titolo esemplificativo e non esaustivo, attraverso visite periodiche di incaricati di personale di ENEL X Italia ai singoli PENP oppure effettuando verifiche presso i clienti che hanno ricevuto un servizio nonché attraverso affiancamenti da parte di personale di ENEL X Italia agli operatori .

Art. 4 – Sanzioni pecuniarie e risoluzione del contratto

1. In tutti i casi di violazioni accertate delle regole di cui al presente Codice, poste in essere dagli operatori di cui all'art. 1, secondo comma, è prevista l'applicazione all'operatore resosi responsabile di sanzioni pecuniarie a titolo di penali ai sensi di quanto previsto nel Contratto, ovvero la risoluzione automatica dello stesso.

2. La contestuale violazione accertata di due o più regole comportamentali determina il cumulo materiale delle penali previste e può essere valutato ai fini di stabilire l'indice di gravità della violazione con applicazione di aggravanti.

Art. 5 – Disposizioni transitorie e finali

1. Enel X Italia, anche attraverso il supporto delle competenti funzioni aziendali, si riserva comunque la facoltà di effettuare azioni preventive volte ad evitare la violazione delle suddette regole comportamentali nonché di valutare l'idoneità e l'efficacia degli interventi formativi.

2. È in ogni caso diritto di Enel X Italia esperire ogni più opportuna azione contrattuale e di legge a tutela dei suoi interessi, ivi compresa la facoltà di risolvere il rapporto contrattuale e di rivalersi dei danni procurati.