

PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE VOLONTARIA

Versione	Data	Descrizione della modifica
1	18/06/2025	Prima emissione

Sommario

INTRODUZIONE	2
DEFINIZIONI	2
OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE	3
RESPONSABILE DEL CONTROLLO E DEL MONITORAGGIO DELL'ATTUAZIONE DEL PROTOCOLLO E PUBBLICIZZAZIONE DEL PROTOCOLLO	4
SELEZIONE ED IDENTIFICAZIONE DELLA RETE COMMERCIALE	4
PROPOSTA CONTRATTUALE E SUO PERFEZIONAMENTO	5
LE PILLOLE DI ENERGIA	7
DIRITTO DI RIPENSAMENTO	7
VERIFICA DEI CONTRATTI	8
LIVELLI DI QUALITÀ, RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI. RISOLUZIONE EXTRA-GIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE	9
CONTESTAZIONE SULLA CONFERMA CONTRATTUALE O SU UN CONTRATTO NON RICHIESTO	10
GESTIONE DELLE CHIAMATE E SEGNALAZIONI	11
PROCEDURA SULLA GESTIONE DEI CONTRATTI NON RICHIESTI	12
TRATTAMENTO DEI DATI ED ESERCIZIO DEI PROPRI DIRITTI	13
VALIDITA'	13

INTRODUZIONE

Il presente protocollo di Autoregolazione volontaria illustra i provvedimenti che Nova Aeg S.p.A. (di seguito, per brevità “**Nova**” o il “**Venditore**”) decide di adottare al fine di offrire procedure ulteriori rispetto agli adempimenti già previsti dalla regolazione vigente, in particolare rispetto al D. Lgs. 206/2005 ss.mm.ii. (di seguito, per brevità “**Codice del consumo**”) e dell’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito, per brevità “**ARERA**”) 366/2018/R/com ss.mm.ii. (di seguito, per brevità “**Codice di Condotta Commerciale**”) nonché dell’Allegato A alla deliberazione 228/2017/R/com ss.mm.ii. (di seguito, per brevità “**TIRV**”), in materia di:

- i. acquisizione e conferma della volontà negoziale dei clienti finali;
- ii. attività di controllo e contrasto di eventuali pratiche commerciali scorrette e sui cosiddetti contratti e attivazioni non richieste, per le forniture di energia elettrica e/o gas naturale.

Al fine di agevolare il nostro lavoro e per offrire al cliente finale sempre più vaste garanzie di trasparenza e correttezza, invitiamo a contattarci per eventuali osservazioni o segnalazioni ai seguenti recapiti: reclami@novaaeg.it.

DEFINIZIONI

- **Autorità o ARERA:** è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **Attivazione contestata:** è lo switching a seguito di un contratto contestato;
- **Cliente:** Cliente finale di cui all’articolo 2.3 lettera a) e c) del TIV e/o di gas naturale di cui all’articolo 2.3 a), b) e d) del TIVG con consumi annui fino a 200.000 Smc;
- **Codice di Condotta Commerciale:** allegato A alla Deliberazione ARERA n.
- **Codice del consumo:** è il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i.;
- **Conferma:** è la comunicazione e/o documentazione, fornita, anche mediante supporto durevole, dal venditore al cliente finale al fine di acquisire un consenso informato in relazione alla conclusione del contratto da parte del cliente finale medesimo attraverso forme di comunicazione a distanza o in luogo diverso dai locali commerciali del venditore;
- **Contratto:** contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale tra un Cliente finale e Nova Aeg S.p.A.;
- **Contratto contestato:** è il contratto tra il venditore ed il cliente finale, rispetto al quale quest’ultimo lamenta irregolarità in relazione alla conferma del contratto medesimo;
- **Attivazione/Contratto non richiesto:** è un Contratto che il Cliente finale ritiene, ai sensi del Capo II del Codice del Consumo, derivante da una pratica commerciale scorretta, ovvero rispetto al quale il Cliente finale ne disconosca la sottoscrizione o il consenso;
- **Lettera di Conferma/Welcome Letter/WL:** comunicazione scritta inoltrata al Cliente Finale da parte del Venditore su supporto durevole in seguito alla conclusione di un Contratto attraverso forme di comunicazione a distanza o in un luogo diverso dai locali commerciali del Venditore. Tale lettera ha lo scopo di confermare la conclusione del Contratto.

- **Misure preventive:** sono gli adempimenti in capo ai venditori volti a verificare l'avvenuta conferma di un contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas;
- **Protocollo:** Protocollo di Autoregolazione Volontaria di Nova Aeg S.p.A.; Procedura di ripristino è la procedura di ripristino così come definita dalla deliberazione n.228/2017/R/COM, Allegato A, Parte IV;
- **Reclamo per contratto o attivazione contestati:** è ogni reclamo scritto fatto pervenire al venditore con il quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o una associazione di consumatori o di categoria, lamenta irregolarità nella conferma di un contratto ovvero rispetto a un Contratto non richiesto;
- **Risposta motivata:** è la risposta a un reclamo scritto di cui all'articolo 11 del TIQV;
- **SII:** è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge n. 129/2010;
- **TIQV:** Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di energia elettrica e di gas naturale di cui all'Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com ss.mm.ii.;
- **TIV:** Testo Integrato delle disposizioni dell'autorità di regolazione per energia reti e ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza di cui all'Allegato A alla deliberazione 362/2023/R/eel ss.mm.ii.;
- **TIVG:** Testo Integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane di cui all'Allegato A alla deliberazione 14 marzo 2023, 100/2023/R/com ss.mm.ii.;
- **Supporto Durevole:** è, ai fini del presente provvedimento, qualsiasi strumento disponibile e accessibile al cliente finale che permetta al cliente medesimo di memorizzare informazioni che gli sono indirizzate in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo le e-mail);
- **Venditore aderente:** è il venditore che ha volontariamente aderito alla procedura ripristinatoria, nel caso di specie Nova Aeg S.p.A.;
- **Venditore contestato:** è il venditore che riceve un reclamo da parte di un cliente finale, con il quale vengono lamentate irregolarità nella conferma di un contratto;
- **Venditore precedente:** è il venditore o l'esercente la maggior tutela che risultava la controparte in un contratto di fornitura del cliente finale antecedentemente all'attivazione o al contratto di cui il cliente finale ha lamentato irregolarità nella conferma.

OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente Protocollo si applica ai Clienti di cui agli articoli:

- 2.3, lettere a) e c) del TIV;
- 2.3 a), b) e d) del TIVG con consumi annui fino a 200.000 Smc.

Sono ricompresi, inoltre, in caso di rapporti aventi ad oggetto contratti per la fornitura congiunta di energia elettrica e di gas naturale, i Clienti che si trovino in almeno una delle condizioni di cui sopra.

Il Protocollo ha l'obiettivo di rafforzare la tutela dei Clienti e dei potenziali Clienti da eventuali pratiche commerciali scorrette ai sensi del Capo II del Codice del Consumo, nonché la difesa dello stesso rispetto alla conclusione di Contratti rispetto ai quali lamenti irregolarità in relazione alla conferma del Contratto ai sensi del TIRV.

La finalità ultima è offrire un livello di garanzie aggiuntive rispetto agli obblighi già previsti dal Codice del Consumo, dal Codice di Condotta Commerciale e dalla vigente regolamentazione dell'Autorità.

Inoltre, Nova al fine di mantenere i suoi tradizionali valori di qualità e trasparenza a vantaggio e tutela del Cliente, intende sostenere la completa libertà di quest'ultimo alla sottoscrizione contrattuale, nonché la possibilità di comprendere in modo chiaro, completo e trasparente tutte le informazioni in fase di vendita e sottoscrizione contrattuale.

Infine, pretende che i valori di Nova nonché la normativa vigente, si riversi sulla propria rete commerciale, garantendone il rispetto.

Si sottolinea, pertanto, che il Protocollo è vincolante non solo per Nova, ma anche per le proprie agenzie, nonché per tutte le persone fisiche e giuridiche che svolgono regolarmente o occasionalmente la vendita di servizi per Nova.

Si fa presente che Nova non intende tollerare alcuna pratica commerciale scorretta ai sensi del Capo II del Codice del Consumo e condanna qualsiasi condotta contraria ai propri valori e alla normativa vigente nonché qualsivoglia condotta che vada a ledere la volontà del Cliente alla sottoscrizione contrattuale.

RESPONSABILE DEL CONTROLLO E DEL MONITORAGGIO DELL'ATTUAZIONE DEL PROTOCOLLO E PUBBLICIZZAZIONE DEL PROTOCOLLO

Il responsabile del controllo e del monitoraggio dell'attuazione del protocollo è il Responsabile del dipartimento Affari Regolatori, coadiuvato in tale compito dalla Direzione aziendale.

Il Protocollo verrà reso disponibile ai Clienti in occasione della proposta di un'offerta di un contratto di fornitura e in ogni caso prima della conclusione del Contratto, inoltre, sarà reperibile autonomamente dal Cliente sul sito internet di Nova in formato .pdf scaricabile al seguente link <https://www.novaaeg.it/modulistica/>.

SELEZIONE ED IDENTIFICAZIONE DELLA RETE COMMERCIALE

Nova seleziona la propria rete commerciale tramite l'ausilio di questionari riportanti quesiti inerenti alla protezione dei dati, in caso di risposte non in linea con i requisiti minimi richiesti, il fornitore non potrà essere contrattualizzato.

Inoltre, a seguito di questa prima scrematura, Nova inserisce all'interno dei propri contratti con i fornitori esterni i seguenti obblighi:

- il rispetto del Codice Privacy;
- il rispetto del Codice Etico di Nova;
- il rispetto del MOG di Nova;
- il rispetto del Codice di Consumo;
- il rispetto del Codice di Condotta Commerciale;
- il rispetto della normativa vigente;
- la risoluzione del contratto in caso di mancato rispetto di quanto definito contrattualmente.

PROPOSTA CONTRATTUALE E SUO PERFEZIONAMENTO

Il Contratto è redatto in caratteri chiari e leggibili, al fine di favorire una comunicazione semplice e trasparente, nonché conforme alla normativa vigente.

Nova informa il Cliente tramite i propri canali commerciali, che è fatto assoluto divieto alla rete commerciale di (i) ottenere con l'inganno il consenso da parte del Cliente Finale; (ii) acquisire il consenso da soggetto non legittimato alla sottoscrizione; (iii) falsificare la sottoscrizione del contratto; (iv) violare le norme rivolte alla tutela dei dati personali in conformità con quanto stabilito dalla normativa privacy; (v) diffondere informazioni false sui concorrenti.

Inoltre, sottolinea che la rete commerciale di Nova, nonché Nova stessa, ai fini della proposta contrattuale non ricorre a pratiche ingannevoli, aggressive o comunque scorrette, e rigetta qualsivoglia comportamento non conforme a quanto richiesto dalla normativa a protezione del consumatore.

Nova si impegna ad informare, e pretende che la propria rete commerciale informi, il Cliente in modo completo e tempestivo sulle caratteristiche, funzioni, costi e rischi del servizio offerto, nonché sulle dinamiche del mercato libero.

Inoltre, allo scopo di permettere al cliente una chiara comprensione della proposta contrattuale che sta andando a sottoscrivere, ai sensi dell'articolo 49 del Codice di Consumo e all'articolo 9 del Codice di Condotta Commerciale, Nova informa il cliente:

- sulle caratteristiche principali del servizio;
- sulle principali informazioni relative all'identità di Nova quale fornitore di energia elettrica e gas naturale con il quale sta per sottoscrivere un contratto di fornitura;
- sui recapiti ai quali rivolgersi in caso di richieste di informazioni ovvero di inoltro dei reclami;
- sui mezzi di comunicazione forniti dal professionista che consentono al Cliente di contattarlo rapidamente e di comunicare efficacemente con lui;

- del fatto che non vi sono costi relativi all'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto;
- sulle (i) modalità di pagamento delle bollette, (ii) la data presunta entro la quale Nova si impegna a attivare la fornitura, (iii) al trattamento dei reclami e con quali modalità avvanzarli;
- sulle condizioni e le modalità per esercitare il diritto di ripensamento e come l'attivazione anticipata della fornitura non comporti la perdita di tale diritto. Inoltre, viene informato che alla sottoscrizione gli verrà consegnato il modulo per agevolarlo nell'eventuale esercizio di tale diritto;
- sulla durata del contratto, delle condizioni economiche, delle modalità di rinnovo e delle condizioni e modalità per recedere dallo stesso;
- sull'esistenza e le condizioni di depositi o altre garanzie finanziarie che il Cliente sarà tenuto a versare o fornire su richiesta di Nova;
- sulla possibilità e le modalità per accedere e servirsi del Servizio di Conciliazione, nonché sulle ulteriori procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

La proposta contrattuale è sottoscrivibile sia in modalità cartacea, sia tramite procedura online tracciata e certificata che tramite altre forme di comunicazione a distanza.

In ogni caso il Cliente formula una Proposta di Contratto irrevocabile per 45 (quarantacinque) giorni solari successivi alla data di sottoscrizione della medesima Proposta. Entro quest'ultimo termine Nova, previa attività di verifica dei dati dichiarati e dell'affidabilità del Cliente, comunica per iscritto al Cliente, a mezzo posta, e-mail, o altro supporto durevole, l'accettazione della Proposta di Contratto (WL) ovvero il rifiuto della stessa.

Il Contratto si perfeziona con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione di Nova che, fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni solari dall'invio effettivo.

In caso di contratto on line il Cliente, immediatamente dopo la sottoscrizione della Proposta di Contratto, riceverà copia integrale della proposta contrattuale (scaricabile in formato .pdf) da lui sottoscritta su supporto durevole (via e-mail).

Successivamente all'accettazione il Contratto sarà archiviato da Nova in formato elettronico in modalità informatica.

In caso di contratto stipulato con un Cliente fuori dei locali commerciali, (i) il Fornitore consegna al Cliente una copia cartacea della documentazione contrattuale sottoscritta o, (ii) in caso di contratto sottoscritto con firma elettronica (OTP), la documentazione contrattuale, che con consenso del Cliente, verrà inviata in caso di (i) cliente domestico all'indirizzo e-mail comunicato dallo stesso, (ii) cliente non domestico, oltre alla ricezione tramite e-mail, verrà anche inoltrata all'indirizzo PEC indicato nel contratto.

L'amministratore condominiale che sottoscriva un nuovo contratto di fornitura o concordi nuove condizioni economiche deve allegare la Delibera del Condominio che lo autorizza a tali attività specifiche; in difetto, la sottoscrizione sarà illegittima.

Nova può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero degli allegati *“Informazioni sul mix energetico”, “Informazioni sui livelli specifici e generali di qualità commerciale”, “Modulo per l’esercizio del diritto di ripensamento”, “Modulo per la presentazione dei reclami e delle richieste scritte di informazione”, “Modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali” e “Protocollo di autoregolazione volontaria Nova AEG S.p.A.”* con la messa a disposizione della documentazione sul proprio sito internet <https://www.novaaeg.it/modulistica/> in versione scaricabile in formato .pdf.

Qualora il Cliente abbia diritto di essere fornito alle condizioni del Servizio di tutela della vulnerabilità, verrà informato che per accedervi dovrà compilare l'apposito modulo allegato al Contratto e che, tuttavia, al venire meno delle condizioni previste per il Servizio di tutela della vulnerabilità, il Venditore: i) avrà il diritto di recedere dal Contratto con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta, considerando decorrente detto termine dalla data di effettiva ricezione da parte del Cliente finale della comunicazione; ii) fatta salva la possibilità di recesso, potrà trasmettere al Cliente le condizioni contrattuali ed economiche che troveranno applicazione trascorsi 3 (tre) mesi dalla data di ricezione delle stesse da parte del Cliente, considerando decorrente detto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente stesso.

Le nuove condizioni economiche comunicate al Cliente sono individuate sulla base dell’offerta di mercato libero del Fornitore con la stima della spesa annua (in Euro) di valore inferiore tra quelle disponibili nel portafoglio di offerte rivolte alla generalità dei clienti finali titolari di punti di riconsegna appartenenti alla medesima tipologia contrattuale.

In qualunque momento successivo alla conclusione del Contratto il Cliente avrà il diritto di richiederne una copia (anche cartacea) all’indirizzo e-mail clienti@novaaeg.it, che verrà inoltrata da Nova gratuitamente al cliente finale.

LE PILLOLE DI ENERGIA

Al fine di sensibilizzare i nostri Clienti in merito a tematiche sempre più attuali, complicate o rischiose, abbiamo avviato un progetto denominato *“PILLOLE DI ENERGIA. Tutto quello che c’è da sapere.”*

Pertanto, al seguente link <https://www.novaaeg.it/pillole-di-energia/> del nostro sito internet, nonché sui nostri canali *social*, il Cliente potrà reperire brevi video esplicativi che aumenteranno la sua consapevolezza del mondo delle Utility.

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, potrà reperire informazioni semplici, mirate, chiare e trasparenti su: truffe telefoniche; mercato libero e mercato tutelato; tariffe e prezzi fissi o indicizzati; la lettura della bolletta e molto altro ancora.

DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Nova sottolinea che, al fine di aumentare le tutele nei confronti del Cliente consumatore garantite dal Codice di Condotta Commerciale e dal Codice di Consumo, questo avrà il diritto – a prescindere dalla modalità di sottoscrizione contrattuale – di esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 30 (trenta) giorni decorrenti dalla conclusione del Contratto.

È possibile esercitare il diritto di ripensamento inviandone comunicazione, anche tramite l'apposito modulo, messo a disposizione da Nova al seguente link <https://www.novaaeg.it/modulistica/>, all'Ufficio Back Office mediante posta elettronica all'indirizzo clienti@novaaeg.it o per raccomandata all'indirizzo NOVA AEG S.p.A., Via Nelson Mandela 4 - 13100 Vercelli (VC) o per posta elettronica certificata all'indirizzo clienti@pec.novaaeg.it.

In caso di comunicazione inviata per posta elettronica, Nova comunicherà al Cliente una conferma di ricevimento del diritto di ripensamento esercitato su supporto durevole.

Qualora non sia presentata richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, le attività necessarie a dare corso alle richieste volte ad ottenere l'esecuzione del Contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento. Invero, nel caso di richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il diritto di ripensamento, verranno avviate le attività necessarie per ottenere l'esecuzione del Contratto prima dello scadere del termine per esercitare il diritto di ripensamento, ciononostante, questo non comporterà per il Cliente la perdita dell'esercizio del diritto stesso.

Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'attivazione medesima, Nova potrà chiedere al Cliente un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a quello stabilito all'art. 11 TIV.

Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.

La richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento non comporterà l'avvio della fornitura nel periodo previsto per il ripensamento, ma potrà comunque comportare un anticipo della fornitura con Nova rispetto alle normali tempistiche previste.

Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento da parte del Cliente, la fornitura potrebbe: (a) essere garantita, nei casi in cui non fosse avviata dal venditore nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento, dal precedente venditore qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto o dai soggetti che erogano il servizio di fornitura di ultima istanza previsto per la tipologia di cliente interessato per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente; (b) essere avviata dal venditore nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente.

VERIFICA DEI CONTRATTI

Il Dipartimento Back Office prima di procedere con la conferma contrattuale, espleta alcune verifiche per comprovare la veridicità del contratto stesso.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- sottoscrizione della proposta contrattuale e delle condizioni economiche;
- documenti dell'intestatario della fornitura in caso di cliente domestico e del legale rappresentante in caso di cliente business;
- verifica della dichiarazione di possesso sull'immobile;
- in caso di switch, controllo della bolletta del precedente fornitore;
- che il contratto riporti almeno un contatto telefonico;
- documentazione completa;
- dati completi;
- dati congruenti;
- che sia allegata la visura camerale in corso di validità.

Nel caso in cui una o più informazioni di cui sopra non risultassero corrette, coerenti o mancanti, il Back Office procederà con la richiesta di integrazione della documentazione all'agenzia ovvero con il rifiuto della proposta contrattuale.

LIVELLI DI QUALITÀ, RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI. RISOLUZIONE EXTRA-GIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Nova si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'Autorità nei propri provvedimenti (TIQV) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti, così come riportato nell'Allegato "*Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale*" che il Cliente può agevolmente scaricare in formato .pdf sul nostro sito internet al seguente link <https://www.novaaeg.it/modulistica/>.

Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrate all'indirizzo e-mail reclami@novaaeg.it, PEC: reclami@pec.novaaeg.it, ovvero all'indirizzo NOVA AEG S.p.A., Via Nelson Mandela 4 – 13100 Vercelli (VC), utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione e scaricabile all'indirizzo <https://www.novaaeg.it/modulistica/>.

Nova provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dal TIQV.

Se non viene utilizzato l'apposito modulo, la comunicazione, per essere gestita in modo appropriato, dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: (i) nome e cognome; (ii) indirizzo di fornitura; (iii) indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; (iv) servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica e/o gas naturale); (v) il motivo del reclamo; (vi) indicazione del Punto di fornitura (codice POD/PDR) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; (vii) un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente può attivare gratuitamente la procedura

di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>). La domanda di conciliazione può essere presentata successivamente alla ricezione della risposta al reclamo ritenuta insoddisfacente o quando siano inutilmente decorsi 40 (quaranta) giorni solari dall'invio del reclamo. L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria. Sono escluse dall'ambito di applicazione della procedura le controversie: (a) attinenti esclusivamente profili tributari o fiscali; (b) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; (c) per le quali siano state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti attivate da associazioni dei consumatori; (d) oggetto delle procedure speciali individuate dall'Appendice 2 dell'Allegato A alla Del. 383/2016/E/com, fatti salvi eventuali profili risarcitori.

CONTESTAZIONE SULLA CONFERMA CONTRATTUALE O SU UN CONTRATTO NON RICHIESTO

Il cliente domestico che contesti un contratto o una attivazione con riferimento alle misure inerenti alla Conferma del Contratto ovvero rispetto alla conclusione dello stesso (Contratto non richiesto), può inviare un reclamo, entro 40 gg dall'emissione della prima bolletta in caso di cliente domestico e entro 30 dalla data in cui ne ha avuto conoscenza in caso di cliente NON domestico. L'invio del reclamo nei termini è condizione necessaria per accedere alla procedura speciale a carattere risolutivo e alla procedura ripristinatoria ai sensi dell'articolo 14 del TIRV, con la quale il Cliente avrà il diritto di tornare in fornitura con il venditore precedente.

Alla ricezione del reclamo Nova procederà con l'inoltro al Cliente di una risposta motivata conformemente a quanto previsto dal TIQV, completa della conferma del contratto.

Nova, in caso di accoglimento del reclamo, nella risposta motivata informa il cliente:

- a) della natura dei rimedi offerti dal TIRV, ovverosia: (i) sulla possibilità di ripristino del contratto con il venditore precedente (ii) o, in subordine, nei casi previsti dal TIRV con il fornitore individuato dall'articolo 16 dello stesso testo integrato. Inoltre, il cliente verrà informato che il periodo transitorio sarà regolato alle condizioni economiche di cui all'articolo 15 del TIRV;
- b) del termine perentorio di 20 giorni solari per l'adesione alla procedura ripristinatoria, termine che decorre dalla data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro della risposta motivata al reclamo del cliente finale o dalla data di invio per posta elettronica;
- c) delle modalità per manifestare adesione per iscritto alla procedura ripristinatoria ai sensi dell'articolo 14 del TIRV;
- d) della decadenza dalla sua facoltà di accedere alla procedura ripristinatoria se non aderisce nel termine e nelle modalità di cui alla lettera c);
- e) della facoltà, se non aderisca alla procedura ripristinatoria, di attivare, quale condizione necessaria per l'eventuale accesso alla giustizia ordinaria, la procedura conciliativa presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità o presso eventuali altri organismi di risoluzione

extragiudiziale delle controversie di cui all'articolo 3, commi 3.2 e 3.3, del TICO, ai quali il venditore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

- f) del diritto del cliente, anche in esito alla procedura ripristinatoria, di attivare i mezzi di ricorso amministrativi e/o giudiziari per ulteriori azioni.

Il venditore aderente, se **non** accoglie il reclamo, nella risposta motivata e completa, informa il Cliente:

- a) della **natura dei rimedi** offerti dal TIRV, ossia, (i) possibilità di **ripristino del contratto con venditore precedente** (ii) o, in subordine con il **fornitore individuato dall'articolo 16**, e il **periodo transitorio** regolato alle condizioni economiche di cui all'articolo 15, **in esito alla verifica documentale positiva condotta dall'Unità preposta dello Sportello** ai sensi del comma 8.1 di cui alla slide successiva;
- b) del **termine perentorio di 20 giorni solari per l'adesione alla procedura ripristinatoria**, termine che decorre dalla **data di consegna al vettore** incaricato dell'inoltro della **risposta motivata** al reclamo del cliente finale o dalla **data di invio per posta elettronica**;
- c) delle **modalità** messe a disposizione al cliente finale **per manifestare l'adesione per iscritto alla procedura ripristinatoria**, fra cui almeno quelle previste [dall'articolo 8, comma 8.1 del TIQV](#);
- d) della **decadenza** dalla sua **facoltà di accedere alla procedura ripristinatoria se non aderisce nel termine e nei modi** di sopra;
- e) della facoltà, se non aderisce alla procedura ripristinatoria, di **attivare**, quale condizione necessaria per l'eventuale accesso alla giustizia ordinaria, la **procedura conciliativa presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità** o presso eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui all'articolo 3, commi 3.2 e 3.3, del TICO, **ai quali il venditore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita**;
- f) del suo diritto, anche in esito alla procedura ripristinatoria, **di attivare i mezzi di ricorso amministrativi e/o giudiziari per ulteriori azioni**;

Il **venditore** aderente, in esito al ricevimento dell'adesione per iscritto del cliente finale alla procedura ripristinatoria nei termini e con le modalità di cui alla lettera b) e c), **trasmette entro 5 giorni lavorativi all'Unità preposta dello Sportello** i seguenti documenti, specificando nell'oggetto: *"Risposta a reclamo per irregolarità nella conferma di un contratto"*:

- a) copia del **reclamo** del cliente finale;
- b) copia integrale della **risposta motivata** e completa inviata al cliente finale;
- c) documentazione attestante il **rispetto degli obblighi** di cui all'articolo 4, comma 4.1, lett. a), b) e c) in materia di conferma del contratto;
- d) copia dell'**adesione per iscritto** del cliente finale alla **procedura ripristinatoria**;
- e) **data dell'attivazione della fornitura**, se già effettuata.

GESTIONE DELLE CHIAMATE E SEGNALAZIONI

Il nostro Call Center è disponibile al numero verde 800.663.836 dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20, nonché il sabato dalle 8 alle 13 salvo eventuali chiusure o modifiche dell'orario in occasione delle festività.

Il Call Center gestisce tutte le chiamate in entrata dei Clienti fornendo tempestivo supporto per qualsivoglia problematica ovvero informazione contrattuale, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- inserimento autoletture;
- invio fatture,
- presa in carico della richiesta della copia contratto;
- informazioni inerenti all'offerta sottoscritta;
- informazioni sulle offerte e le modalità di sottoscrizione;
- recepimento di segnalazioni inerenti a disallineamenti di dati;
- informazioni su come presentare reclami e richieste scritte di informazioni.

Sottolineiamo che Nova, al fine di aumentare le garanzie di trasparenza nei confronti dei propri potenziali clienti, non procede con attività di teleselling o telemarketing, pertanto, invitiamo a segnalare qualsiasi chiamata sospetta al nostro Call Center oppure all'indirizzo e-mail info.clienti@novaaeg.it.

PROCEDURA SULLA GESTIONE DEI CONTRATTI NON RICHIESTI

Nova ha provveduto a dotarsi di una procedura interna completa ed esaustiva al fine della gestione dei presunti contatti non richiesti.

Alla ricezione di un Reclamo per contratto o attivazione contestati, vengono attuate specifiche verifiche per confermarne la veridicità, in particolare generalmente vi è un primario controllo su:

- la documentazione contrattuale;
- la modalità di ingresso in fornitura: switch/switch con voltura/nuova attivazione;
- il numero di switch nei 12 mesi precedenti l'ingresso in fornitura;
- il numero di sospensioni nei 12 mesi precedenti l'ingresso in fornitura;
- consumi fatturati: se presenti e se effettivi;
- eventuali pagamenti;
- la modalità di sottoscrizione della proposta contrattuale;
- la modalità prescelta per il pagamento delle bollette;
- e-mail e numeri di telefono reiterati.

Ulteriori controlli specifici vengono poi effettuati caso per caso in base alla fattispecie in esame.

In base all'esito dei controlli di cui sopra, si deciderà di procedere con un contatto diretto nei confronti cliente (telefono/e-mail/PEC) ai fini della conferma della sottoscrizione contrattuale, nonché sulla titolarità del punto di fornitura.

Se, a valle delle verifiche effettuate, emergessero contratti non richiesti, Nova in base alla gravità della situazione e alla reiterazione di tale comportamento, procederà con l'allontanamento dell'agente interessato o alla richiesta di allontanamento del sub-agente interessato, riservandosi di agire nelle opportune sedi al fine di tutelare la propria immagine ed integrità.

Si specifica che, in caso di effettivo Contratto non Richiesto, Nova permetterà al Cliente di accedere alla procedura ripristinatoria ai sensi dell'articolo 14 del TIRV.

TRATTAMENTO DEI DATI ED ESERCIZIO DEI PROPRI DIRITTI

Nova tratta i dati personali dei propri clienti nel rispetto del Reg. Ue 679/2016 (GDPR) e D.lgs. 101/2018 ss. mm. ii.

Al fine di dare esecuzione ai servizi offerti, Nova, in qualità di Titolare del Trattamento ha necessità di procedere al trattamento di dati personali di clienti o persone terze nel pieno rispetto dei requisiti di sicurezza tecnico-informatica garantendo altresì la possibilità, ai soggetti interessati, di esercitare i diritti di cui al punto 9. dell'Informativa privacy ai sensi dell'art. 13 del regolamento (UE) 679/2016 del Parlamento Europeo e del Consiglio come risultante dall'informativa privacy presente sul sito internet: <https://www.novaaeg.it/privacy-e-cookie-policy/>.

Inoltre, si fa presente che nel rispetto della normativa vigente, Nova richiede i seguenti consensi al trattamento dei propri dati in fase di sottoscrizione contrattuale:

- consenso ai fini di marketing;
- consenso comunicazione dati a terzi;
- consenso alla profilazione.

Tali consensi potranno essere autonomamente modificati in qualsiasi momento dalla propria area riservata oppure chiedendo direttamente a Nova di procedere alla rimozione degli stessi.

VALIDITA'

Il Protocollo nella sua versione 1 è in vigore a partire dal 18/06/2025.

Qualora si ritenesse opportuno provvedere a modifiche o integrazioni anche in considerazione di eventuali evoluzioni normative, ne sarà data opportuna evidenza e si evincerà tale variazione dalla tabella di cui al primo paragrafo.