



Carta dei Servizi



PREMESSA

Questa Carta dei Servizi è stata approvata dal CODACONS (Coordinamento delle Associazioni per la Difesa dell'Ambiente e dei Diritti degli Utenti e dei Consumatori); il suo rispetto rende l'Azienda Affidabile in quanto contiene l'impegno ad adottare un comportamento corretto, trasparente e collaborativo nei riguardi dei Consumatori; il riconoscimento di Affidabilità non riguarda la qualità dei servizi erogati in quanto non propone una valutazione tecnica ma solo operativa.

Il riconoscimento di Affidabilità viene rilasciato dal CODACONS, su proposta di Markonet srl, incaricata dal CODACONS alla gestione e al monitoraggio del servizio.

ATTIVITÀ

Il Gruppo Green Network è una società di trading di energia elettrica, attività di holding e coordinamento ed attività di vendita di energia elettrica e gas a Clienti finali.

Il Gruppo Green Network produce, importa, esporta, acquista e vende energia elettrica, gas e servizi correlati nel rispetto degli obblighi sanciti dalla liberalizzazione del mercato elettrico italiano, avviata con il decreto Bersani in applicazione della Direttiva Comunitaria CE 96/92.

La Carta dei Servizi, diffusa pubblicamente, rende Il Gruppo Green Network affidabile in quanto contiene l'impegno ad adottare, nell'azione e nella missione, un comportamento corretto, trasparente e collaborativo nei riguardi dei Consumatori.

L'attività del Gruppo Green Network si ispira ai principi di:

Trasparenza, Efficienza, Uguaglianza e Imparzialità, Cortesia e Disponibilità

Trasparenza

Il Gruppo Green Network si impegna a:

1. avere contratti affidabili in linea con le normative vigenti di settore;
2. elaborare fatture chiare, fedeli al contratto ed effettive di quanto consumato;
3. comunicare al Cliente dopo la sottoscrizione di un contratto i vari passaggi e le tempistiche per l'attivazione della fornitura;
4. presentare offerte e tariffe complete di tutte le informazioni utili e dettagliate;
5. fornire un servizio di autolettura accessibile e puntuale.

Efficienza

Il Gruppo Green Network si impegna a:

1. fornire un servizio di customer care facilmente raggiungibile, cordiale e adeguatamente formato;
2. garantire storni nei tempi e nei modi previsti dalla regolazione vigente di settore che il Gruppo Green Network si impegna a rispettare per gli errati addebiti riscontrati, anche nei casi in cui gli storni sono dipendenti da soggetti terzi (ndr distributori della rete locale o gestori della rete);
3. effettuare rimborsi nei tempi e nei modi prescritti dall'Autorità regolatoria di settore che il Gruppo Green Network si impegna a rispettare, per addebiti errati o crediti accumulati dal Cliente finale;
4. in caso di seconda chiamata per il medesimo problema la possibilità di parlare con un operatore già informato su tutte le problematiche esposte in precedenza dal Cliente;
5. a dare esito delle richieste di rateizzazione entro 30 gg. dal momento della richiesta nei modi stabiliti (Raccomandata oppure Posta Elettronica Certificata).

Uguaglianza e Imparzialità

Il Gruppo Green Network si impegna a:

1. fornire servizi e assistenza, indistintamente a tutti gli utenti, senza discriminazione, ispirandosi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
2. garantire correttezza e trasparenza sugli obblighi ed impegni nei confronti del consumatore.

Cortesia e Disponibilità

Il Gruppo Green Network si impegna a :

1. gestire con accortezza ogni segnalazione, assicurando una tempestiva ed efficiente verifica e risoluzione del problema, al fine di garantire il pieno soddisfacimento del Cliente. Obiettivo è quello di garantire una risposta qualificata e competente alle esigenze dei Clienti, improntando i propri comportamenti a correttezza e collaborazione.
2. selezionare il proprio personale di vendita sulla base di competenza, cordialità e correttezza, per l'attività di vendita telefonica e porta a porta,

PUNTUALITÀ E RISPETTO DEL LIVELLO DI PRESTAZIONI PROPOSTE; SERVIZIO DI EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E GAS

La Carta dei Servizi prevede che in ogni rapporto contrattuale si garantisca la riconoscibilità espressa dei diritti del Cliente, così come regolati dal Codice del Consumo (D.L. 06.09.05 n. 206) e dal Codice Civile; specificatamente ribadisce il riconoscimento del diritto di recesso secondo le prassi e le normative vigenti; in generale adottare l'interpretazione più favorevole al Cliente, evitando pertanto che le singole clausole possano essere considerate vessatorie.

Nel caso di modifiche delle condizioni contrattuali, i Clienti hanno diritto di recedere dal contratto all'atto della notifica delle modifiche stesse, eccezion fatta per eventuali clausole previste dalle Autorità pubbliche e/o di settore che automaticamente integrano le condizioni contrattuali stesse e che non prevedono una espressa notifica al Cliente e di clausole che non risultino peggiorative per il Cliente.

Il Gruppo Green Network si impegna ad informare tempestivamente il Cliente (ad es. attraverso aggiornamenti del sito web e comunicazioni allegate alle fatture).

Eventuali vincoli all'utilizzo dei prodotti/servizi sono espressi al momento dell'offerta e/o del preventivo.

Ogni contratto contiene tariffe chiare e specifiche, senza accessori od oneri collaterali.

In caso di controversia, generata a qualsiasi titolo o per qualsiasi motivazione, è competente il Foro di residenza o domicilio elettivo del Cliente. Il Gruppo Green Network, comunque, s'impegna a tentare, anche prima di una eventuale mediazione, la conciliazione secondo le modalità indicate nei protocolli di negoziazione paritetica sottoscritti.

ASSISTENZA CLIENTI

Il Gruppo Green Network garantisce un'efficace Assistenza Clienti tramite contact center (telefono, posta elettronica, sito web e social).

Il Contact Center telefonico del Gruppo Green Network garantisce un livello di servizio (Service Level Agreement) che prevede l'80% delle risposte alle chiamate entro 5 minuti.

In caso di richiesta via e-mail tramite i canali ufficiali del Gruppo Green Network, la presa in esame della richiesta avverrà mediamente entro 4 ore.

Le segnalazioni e i suggerimenti provenienti dall'utenza, dalla e-mail dedicata e dal sito web istituzionale e dai social sono presi in considerazione dal Management nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto; il Gruppo Green Network si impegna a farli propri se ritenuti validi.

Al fine di rendere il Cliente protagonista del miglioramento continuo, vengono considerati gli eventuali reclami sulla qualità delle prestazioni fornite, valutandone sempre la fondatezza.

Per motivi di chiarezza si riportano le definizioni: **suggerimento**, proposte e pareri del Cliente per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni;

segnalazione, azione del Cliente diretta a comunicare al Gruppo Green Network fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali ritiene debba essere posta attenzione;

reclamo, espressione di insoddisfazione rivolta al Gruppo Green Network dal Cliente che richiede una risposta o attenzione in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta dei Servizi.

Il reclamo stesso potrà essere anche fatto direttamente al Centro Studi Codacons-Comitas al tel. **06/99341843** o via e-mail all'indirizzo **centrostudi1@codacons.it**, che si attiverà per agevolare la risoluzione del problema.

Il Gruppo Green Network garantisce la professionalità e la serietà del suo personale, organizzando incontri programmati di formazione e aggiornamenti, mirati a fornire tutte le informazioni per una corretta comprensione dei prodotti/servizi; infatti il Cliente deve sentirsi a suo agio, come a casa propria: il servizio non può creare problemi di sorta nel suo godimento; ogni eventuale reclamo o suggerimento verrà vagliato dall'apposita struttura preposta il Centro Studi Codacons-Comitas con il Gruppo Green Network che ordina le notizie sui disservizi in maniera strutturata e trasparente, riconoscendo un ruolo attivo dei Clienti nell'operatività aziendale.

Per agevolare l'accessibilità delle informazioni, vengono redatte dettagliate FAQ, risposte standardizzate alle domande più frequenti; sono predisposte sul sito internet e in appositi opuscoli le risposte ed i chiarimenti che più frequentemente vengono dati ai Clienti; il monitoraggio delle risposte e dei chiarimenti, unitamente agli approfondimenti e alle integrazioni adottate, che interessano maggiormente il Servizio Qualità, è strutturato e ordinato.

Per garantire una reperibilità puntuale, si precisa che l'**Assistenza Clienti** sarà raggiungibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 20,00 e il sabato dalle ore 9,00 alle ore 14,00 rivolgendosi ai numeri 800.584.585 oppure 800.688.804. Per chiamate da rete mobile (chiamata a pagamento) il numero è 06.45200326.

ADOZIONE DI INIZIATIVE PER L'INTEGRAZIONE DI VALORI SOCIALI ED AMBIENTALI

Nell'attività produttiva e nei rapporti con le parti interessate (non solo ai Clienti ma a tutti gli Stakeholders, a quelli cioè che hanno interesse all'Azienda), il Gruppo Green Network intende assumere un ruolo equo e compatibile nei confronti del mercato, avviandosi all'adozione dei principi della Responsabilità Sociale (CSR -Corporate Social Responsibility).

La sensibilità etica si manifesta con una sorta di autodisciplina, volontariamente adottata, per perseguire in maniera strutturata il rispetto di alcuni principi, capaci di influenzare i processi decisionali.

Sono principi non contemplati da norme giuridiche, contratti sociali o civilistici, pattuizioni sindacali, ma frutto di una libera scelta. La responsabilità sociale comincia dal rispetto leale e trasparente dei diritti dei Clienti.

Un'Azienda conquista una piena legittimazione sociale attivando un percorso di riqualificazione della sua attività, rivisitando i processi che influenzano lo sviluppo della Società, uno sviluppo che cerchi di essere equo, responsabile, compatibile, sostenibile, solidale, partecipato e a misura d'uomo (Sustainomics).

TUTELA DEI DATI PERSONALI

Il Gruppo Green Network si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardo la tutela di riservatezza dei dati dei suoi Clienti, adottando le opportune misure tecniche e organizzative per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati. I dati personali potranno formare oggetto di trattamento per l'adempimento di obblighi di legge o contrattuali, nonché per finalità promozionale, pubblicitaria e di marketing, previo espresso consenso dell'interessato.

Il trattamento sarà effettuato con strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza anche attraverso strumenti automatizzati.

Come previsto dall'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 il Cliente potrà fare valere ogni suo diritto, compresi quelli di avere accesso ai suoi dati, alla loro cancellazione o modificazione. Titolare del trat-

tamento dei dati è il Gruppo Green Network spa con sede legale e operativa in Viale della Civiltà Romana, 7 – 00144 Roma.

PROCEDURA DI RAFFREDDAMENTO

Secondo la prassi del CODACONS, in ogni caso di mancato rispetto delle normative vigenti a tutela del Consumatore da parte del Gruppo Green Network, con la presente viene avviata una procedura di "raffreddamento" secondo le modalità di seguito indicate.

CODACONS, prima di promuovere qualunque azione contro il Gruppo Green Network o effettuare segnalazioni ad Autorità, invia al Gruppo Green Network, raccomandata con A.R. e/o PEC, anticipata via fax o e-mail, a una contestazione sui fatti e sulle violazioni degli standard previsti dalla normativa vigente.

Infatti il CODACONS si impegna a non promuovere qualunque azione contro il Gruppo Green Network, ai sensi dell'art. 140 del D. Lgs. 206/2005, Codice del consumo, del D. Lgs. 198/2009, Class Action P.A., ovvero qualsiasi altra azione consentita dall'ordinamento in sede civile, penale - salvo i casi per i quali sia previsto l'obbligo di denuncia - amministrativa, erariale o stragiudiziale o effettuare segnalazioni ad Autorità se non dopo il decorso di tutto il periodo ricompreso nella Procedura di raffreddamento di cui alla presente nota. Il Gruppo Green Network, entro il termine di giorni 45 (quarantacinque) dalla ricezione della contestazione, dovrà provvedere al riscontro della contestazione.

CODACONS, in caso di mancato o inidoneo riscontro entro la scadenza di 45 gg. predetta, sarà libero, decorsi ulteriori 10 giorni e dandone preavviso al Gruppo Green Network, anche mediante e-mail o telegramma, di attivare la procedura prevista dall'art. 140 del D. Lgs. 206/2005, Codice del consumo, ovvero le altre azioni consentite dall'ordinamento agli enti esponenziali in sede civile, penale e/o amministrativa, erariale. Fermo restando che il Gruppo Green Network. e CODACONS non rinunciano ad alcuna difesa né ad alcun diritto in relazione ad eventuali azioni promosse in base alla procedura prevista dall'art. 140 del D. Lgs. 206/2005, Codice del consumo ovvero qualsiasi altra azione consentita dall'ordinamento in sede civile, penale, amministrativo, erariale o stragiudiziale o ad altre azioni eventualmente promosse dal CODACONS e/o dai consumatori, con la procedura "di raffreddamento" il Gruppo Green Network, non rinuncia ad alcun diritto verso CODACONS e/o verso i consumatori.

NOTA IMPORTANTE

Si prende espressamente atto e si riconosce che il CODACONS, nel pieno rispetto delle leggi e delle prassi vigenti, non ha alcuna connessione d'interessi con le Aziende e non intende svolgere alcuna azione promozionale e pubblicitaria atta a favorire la diffusione nel mercato di beni/servizi prodotti da terzi; l'obiettivo del CODACONS, si ribadisce, è quello di divulgare le migliori pratiche di tutela consumeristica e di favorire la conciliazione in via preliminare nel caso di controversia. Per quanto sopra nulla è dovuto al CODACONS per l'organizzazione dell'iniziativa che è affidata a Markonet srl. Il CODACONS svolge il suo ruolo istituzionale di vigilanza e controllo, oltre che di assistenza, per il più efficace successo dell'iniziativa, nel rispetto delle prescrizioni contenute nell'art. 137, comma 3 del Codice del Consumo, dell'art.3, comma 2, lett. g), del DM n.260/2012) e della Circolare prot. n° 0038226 del 5 marzo 2013 del Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento per l'impresa e l'internazionalizzazione Direzione Generale per il Mercato, la Concorrenza, il Consumatore, la Vigilanza e la Normativa Tecnica, Divisione XI – Politiche normative per i consumatori.