

	<b>Ordine di servizio del 30/09/2021</b> <b>gestione del portafoglio clienti GASENERGIA</b>	Revisione	Pagina: 1 di 15	
		0	Data:	30/09/2021

Il seguente Ordine di Servizio riguarda la gestione del portafoglio clienti di GASENERGIA ed è indirizzata alle seguenti unità:

- Responsabili Area Business;
- CEOP sia personale di gestione che tecnico;
- energy store eni e store GASENERGIA;
- customer care;
- ICT;
- COGE.

Premesso che:

- I clienti con pagamento bolletta gas che sono stati fatturati da GE sino al rinnovo contrattuale datato novembre 2021 devono ricevere un intervento di manutenzione il cui corrispettivo è già stato pagato sulla bolletta del gas;
- I clienti il cui contratto si rinnova da dicembre 2021 verranno fatturati da GE con modalità pagamento bollettino conto corrente postale e/o contanti – due mesi prima della scadenza contrattuale - con la possibilità successiva di modificare la tipologia di pagamento anche con SDD pagando il costo del contratto prima e/o in fase di manutenzione.

Considerato che la **programmazione delle manutenzioni** è divisa in due tipologie di clienti:

- clienti con manutenzione da eseguire e **pagamento già effettuato su bolletta gas** con programmazione intervento sino a novembre 2021 (scaduti al 30/09/2021 + programmati ottobre e novembre 2021);
- clienti con manutenzione da eseguire e **pagamento da effettuare o prima dell'intervento di manutenzione o durante lo stesso** con programmazione interventi da dicembre 2021.

**Ribadito che gli obiettivi di GASENERGIA sono:**

- **mantenere il portafoglio clienti esistente;**
- **offrire nuove condizioni economiche più vantaggiose per i clienti;**
- **gestire il passaggio dei clienti dalla bolletta gas ad altre modalità di pagamento;**

**Si è convenuto che - al fine di attuare questi obiettivi nel prossimo biennio – la strada da seguire è quella di proporre a “tutti” i nostri clienti esistenti un nuovo abbonamento di servizi energetici.**

	<b>Ordine di servizio del 30/09/2021</b> <b>gestione del portafoglio clienti GASENERGIA</b>	Revisione	Pagina: 2 di 15	
		0	Data:	30/09/2021

Pertanto, qui di seguito, Vi rimettiamo le procedure da seguire per ogni tipologia di contratto esistenti per modificarli in **ABBONAMENTI DI SERVIZI ENERGETICI**.

### **Procedura gestione abbonamenti servizi energetici su switch clienti GE bolletta gas**

**Assunti di base nella gestione di abbonamenti servizi energetici switch contratti GE bolletta gas:** per switch si intende definire la trasformazione dei contratti GE bolletta gas in abbonamenti servizi energetici facendo in modo che la data di decorrenza dei nuovi abbonamenti di servizi energetici sia uguale alla data di cessazione del contatto GE bolletta gas.

Il Responsabile Area business potrà gestire tale attività anche su diversi canali dal CEOP.

Gli abbonamenti sottoscritti da tutti i canali dovranno rispettare i seguenti assunti di base:

I clienti da contattare sono divisi in 2 gruppi che saranno visibili sulla programmazione Tyfon:

1. ***clienti con intervento di manutenzione da eseguire su annualità contrattuale già fatturata su Grado (bolletta gas). Esempio : clienti su programmazione Tyfon = scaduti mesi precedenti + ottobre 2021 + novembre 2021 +..... ;***
2. ***clienti con intervento di manutenzione da eseguire su annualità contrattuale da fatturare con bollettino conto corrente e/o contanti (dal 1 dicembre 2021);***

#### **Regole da seguire:**

1. la sottoscrizione dovrà avvenire sempre da parte dell'intestatario dell'abbonamento.

Potremo accettare apposita delega (su ns. modulo allegato) da parte dell'intestatario dell'abbonamento a terzi allegando sempre il proprio documento identità;

2. la firma OTP dovrà avvenire tramite l'utenza cellulare del cellulare e/o indirizzo e-mail dell'intestatario dell'abbonamento fornite in fase di sottoscrizione dell'abbonamento e non modificabile salvo richiesta specifica del cliente;
3. la decorrenza dell'abbonamento servizi energetici si rileverà automaticamente tenendo conto della data di scadenza dell'annualità fatturata su bolletta gas;

	<b>Ordine di servizio del 30/09/2021</b> <b>gestione del portafoglio clienti GASENERGIA</b>	Revisione	Pagina: 3 di 15	
		0	Data:	30/09/2021

4. i clienti il cui contratto si rinnova dal 1 dicembre 2021 potranno stipulare un abbonamento di servizi energetici con pagamento SDD almeno due mesi prima della scadenza contrattuale che coincide con la fatturazione del contratto di GE; decorso tale termine il nuovo abbonamento servizi energetici decorrerà nell'annualità successiva ;
5. i clienti con contratto di manutenzione GE che su richiesta dovranno volturare l'intestatario dell'attuale contratto di manutenzione potranno essere equiparati a contratti switch conservando le scadenze e gli importi del contratto da cessare.

**1. Clienti GE bolletta gas (switch) : attivazione abbonamenti servizi energetici**

*trattasi dei clienti con intervento di manutenzione da eseguire su annualità contrattuale già fatturata su Grado (bolletta gas). Esempio : clienti su programmazione Tyfon = scaduti mesi precedenti + ottobre 2021 + novembre 2021 + ..... ;*

**1.1. I clienti GE bolletta gas che sottoscrivano un abbonamento di servizi energetici avranno con la decorrenza del nuovo abbonamento le seguenti condizioni:**

- a. uno sconto rispetto alle condizioni economiche precedenti in base alle seguenti fasce:
  - Valore iniziale tra € 70 e € 74.99 => Nuovo valore € 70
  - Valore iniziale tra € 75 e € 79.99 => Nuovo valore € 75
  - Valore iniziale tra € 80 e € 84.99 => Nuovo valore € 80
  - Valore iniziale tra € 85 e € 89.99 => Nuovo valore € 85
  - Valore iniziale tra € 90 e € 94.99 => Nuovo valore € 90
  - Valore iniziale tra € 95 e € 99.99 => Nuovo valore € 95
  - Valore iniziale tra € 100 e € 110.00 => Nuovo valore € 100
  - Valore iniziale tra € 110.01 e € 120.00 => Nuovo valore € 110
- b. una continuità con il precedente contratto GE bolletta gas;
- c. uno sconto supplementare per eventuale arrotondamento dell'importo del nuovo abbonamento;
- d. la possibilità di avere un unico abbonamento per tutti gli apparecchi sui quali eseguire la manutenzione con un notevole risparmio rispetto ai contratti in essere;
- e. la fatturazione del nuovo abbonamento servizi energetici avverrà due mesi prima della scadenza del vecchio contratto e la data sarà ciclicamente ad un anno dalla prima fattura emessa.

**1.2. Le modalità di pagamento dei clienti GE bolletta gas (switch) che sottoscriveranno i nuovi abbonamenti servizi energetici saranno le seguenti:**

- a. pagamento con bollettino corrente e/o contanti

	<b>Ordine di servizio del 30/09/2021</b> <b>gestione del portafoglio clienti GASENERGIA</b>	Revisione	Pagina: 4 di 15	
		0	Data:	30/09/2021

I clienti che hanno scelto la modalità di pagamento bollettino conto corrente postale e/o contante riceveranno comunicazione di benvenuto con allegata la copia dei bollettini postali secondo le scadenze contrattuali scelte e in alternativa verrà trasmesso anche il modulo SEPA nel caso in cui volessero accedere alla diversa modalità di pagamento.

La prima fatturazione con l'inoltro della comunicazione+bollettini verrà effettuata due mesi prima della data di decorrenza del nuovo abbonamento (coincidente con la stessa data di chiusura del vecchio contratto GE bolletta gas).

Copia dei bollettini di conto corrente e del mandato verranno trasmessi pc al CEOP.

L'intervento di manutenzione dovrà essere "sempre" subordinato al pagamento del corrispettivo relativo alla scadenza contrattuale, con la possibilità di pagamento anche al tecnico in fase di manutenzione.

Qualora il cliente sia intenzionato al pagamento contanti dell'intero canone annuo all'atto della manutenzione programmata, in fase di stipula e attivazione contratto **bisognerà selezionare sempre il campo numero di rate pari a 1.**

Le manutenzioni programmate dovranno essere subordinate al controllo dei pagamenti sul sistema Tyfon da parte dei CEOP.

Copia dei bollettini di conto corrente e del mandato saranno resi disponibili al CEOP nell'area documentale del cliente.

Il sistema prevederà:

- ✓ l'informativa sulla correttezza dei pagamenti relativa alla fattura emessa per l'annualità per la quale bisogna eseguire l'intervento di manutenzione;
- ✓ la scheda contabile su "tutte" le fatture emesse con l'indicazione dei pagamenti effettuati e/o non effettuati (RELEASE DISPONIBILE DAL 18/10/2021).

Nel caso in cui sul sistema Tyfon si riscontrassero dei casi di pagamenti insoluto dei bollettini di conto corrente, la prestazione dovrà essere eseguita previo saldo della posizione debitoria del cliente con pagamento in contanti al tecnico incaricato alla manutenzione.

Il pagamento contanti prevede anche la possibilità di pagamento con bancomat o carta di credito in modalità «One Swipe» con il dispositivo SumUp.

#### **b. Pagamento con SDD (sconto previsto 5%)**

I clienti che hanno scelto come modalità di pagamento SDD dovranno sottoscrivere insieme all'abbonamento servizi energetici anche il mandato SEPA.

Una volta che il nuovo abbonamento sia attivo, prima della programmazione degli interventi di manutenzione il CEOP dovrà verificare lo stato del mandato:

- OK in colore verde (mandato validato ed operativo)
- KO in colore rosso (mandato respinto "da ripresentare").

Qualora il mandato SEDA non venga validato il cliente verrà avvertito in automatico da sistema con SMS della mancata attivazione del pagamento SDD ; l'informazione arriverà anche al CEOP che provvederà a contattare il cliente per la ripresentazione del mandato.

	<b>Ordine di servizio del 30/09/2021</b> <b>gestione del portafoglio clienti GASENERGIA</b>	Revisione	Pagina: 5 di 15	
		0	Data:	30/09/2021

Nel caso in cui il cliente sia impossibilitato a richiedere il pagamento SDD o che per diversi motivi richieda di recedere da tale modalità di pagamento, il CEOP potrà “straordinariamente” proporre al cliente di pagare con la modalità contanti in una unica soluzione conservando lo sconto del 5%. Il pagamento contanti prevede la possibilità di pagamento con bancomat o carta di credito in modalità «One Swipe» con il dispositivo SumUp.

**c. Pagamento con carta di credito/debito rateizzato STRIPE (sconto previsto 5%)**

I clienti che hanno scelto come modalità di pagamento STRIPE, potranno procedere al pagamento con rateizzazione su carta di credito/debito. Il servizio di addebito con STRIPE è attivabile immediatamente per cui con la prima prestazione la modalità di pagamento sarà già pronta all’uso. I successivi pagamenti avverranno in automatico alla scadenza delle fatture.

**Tale modalità di pagamento è la più conveniente, pratica e adattabile alle nostre esigenze per cui va considerata tra le prime proposte da offrire al cliente.**

**2. Clienti GE ex bolletta gas (dal 1° dicembre 2021) : attivazione abbonamenti servizi energetici**

*Trattasi dei clienti con intervento di manutenzione da eseguire su annualità contrattuale da fatturare su contratto in essere GE con pagamento bollettino conto corrente e/o contanti (dal 1° dicembre 2021);*

**2.1. Le modalità di pagamento dei clienti GE ex bolletta gas che sottoscriveranno i nuovi abbonamenti servizi energetici.**

I clienti GE ex bolletta gas riceveranno - due mesi prima della scadenza del contratto di manutenzione con “ultima” manutenzione già eseguita con pagamento bolletta gas (clienti con rinnovo contratto GE ex bolletta gas dal 1° dicembre 2021) - una lettera con la quale comunicheremo le nuove modalità di pagamento che il cliente potrà scegliere al posto dell’addebito su bolletta gas reso non più disponibile da parte di ENI.

Allegata alla comunicazione (che vi rimettiamo in allegato) verranno inviati due bollettini di conto corrente postale riportanti le scadenze semestrali ed il relativo importo da pagare unitamente ad un modulo SEDA nel caso in cui il cliente voglia continuare a pagare il contratto di manutenzione con SDD (come sulla bolletta gas di ENI).

La prima fatturazione con l’inoltro della comunicazione+bollettini+mandato SEDA verrà effettuata due mesi prima della data di scadenza del contratto ex bolletta gas GE .

Copia dei bollettini di conto corrente e del mandato SEDA verranno trasmessi pc al CEOP.

**In questo lasso di tempo (due mesi) che intercorrono tra l’inoltro della nostra comunicazione e la data di rinnovo del contratto GE ex bolletta gas, il CEOP ed i canali commerciali dovranno contattare i clienti per l’appuntamento di manutenzione e stabilire con il cliente come desidera pagare il contratto di manutenzione e proporre il nuovo abbonamento servizi energetici con le nuove modalità di pagamento che avrà decorrenza nell’annualità successiva.**

	<b>Ordine di servizio del 30/09/2021</b> <b>gestione del portafoglio clienti GASENERGIA</b>	Revisione	Pagina: 6 di 15	
		0	Data:	30/09/2021

**a. pagamento con bollettino corrente e/o contanti**

L'intervento di manutenzione dovrà essere "sempre" subordinato al pagamento del corrispettivo relativo alla scadenza contrattuale, con la possibilità di pagamento anche al tecnico in fase di manutenzione.

La scadenza del pagamento può essere semestrale e/o annuale : nel caso del cliente che ha scelto la scadenza semestrale prima della manutenzione si dovrà richiedere il pagamento della prima rata.

Qualora il cliente sia intenzionato al pagamento contanti all'atto della manutenzione programmata, in fase di stipula e attivazione abbonamento **bisognerà selezionare sempre il campo numero di rate pari a 1.**

Le manutenzioni per gli anni successivi al 1° dovranno essere subordinate al controllo dei pagamenti sul sistema Tyfon da parte dei CEOP. Copia dei bollettini di conto corrente e del mandato saranno resi disponibili al CEOP nell'area documentale del cliente.

Il sistema prevederà:

- ✓ l'informativa sulla correttezza dei pagamenti relativa alla fattura emessa per l'annualità per la quale bisogna eseguire l'intervento di manutenzione;
- ✓ la scheda contabile su "tutte" le fatture emesse con l'indicazione dei pagamenti effettuati e/o non effettuati. (RELEASE DISPONIBILE DAL 18/10/2021).

Nel caso in cui sul sistema Tyfon si riscontrassero dei casi di pagamenti insoluto dei bollettini di conto corrente, la prestazione dovrà essere eseguita previo saldo della posizione debitoria del cliente con pagamento in contanti al tecnico incaricato alla manutenzione.

Il pagamento contanti prevede anche la possibilità di pagamento con bancomat o carta di credito in modalità «One Swipe» con il dispositivo SumUp.

**a. Pagamento con SDD (sconto previsto 5%)**

I clienti che scelgono come modalità di pagamento SDD dovranno sottoscrivere insieme all'abbonamento servizi energetici anche il mandato SEPA.

Prima della programmazione dell'intervento il CEOP dovrà verificare lo stato del mandato: - OK in colore verde (mandato validato ed operativo)

- KO in colore rosso (mandato respinto "da ripresentare")

	<b>Ordine di servizio del 30/09/2021</b> <b>gestione del portafoglio clienti GASENERGIA</b>	Revisione	Pagina: 7 di 15	
		0	Data:	30/09/2021

Qualora il mandato SEDA non venga validato il cliente verrà avvertito in automatico da sistema con SMS della mancata attivazione del pagamento SDD ; l'informazione arriverà anche al CEOP che provvederà a contattare il cliente per la ripresentazione del mandato.

Nel caso in cui il cliente sia impossibilitato a richiedere il pagamento SDD o che per diversi motivi richieda di recedere da tale modalità di pagamento, il CEOP potrà "straordinariamente" proporre al cliente di pagare con la modalità contanti in una unica soluzione conservando lo sconto del 5%

Il pagamento contanti prevede la possibilità di pagamento con bancomat o carta di credito in modalità «One Swipe» con il dispositivo SumUp.

**b. Pagamento con carta di credito/debito rateizzato STRIPE (sconto previsto 5%)**

I clienti che hanno scelto come modalità di pagamento STRIPE, potranno procedere al pagamento con rateizzazione su carta di credito/debito.

Il servizio di addebito con STRIPE è attivabile immediatamente per cui con la prima prestazione la modalità di pagamento sarà già pronta all'uso.

I successivi pagamenti avverranno in automatico alla scadenza delle fatture.

Tale modalità di pagamento è la più conveniente, pratica e adattabile alle nostre esigenze per cui va considerata tra le prime proposte da offrire al cliente.

**3. Clienti GE ex bolletta gas (dal 1° dicembre 2021) : clienti che non attivano abbonamento servizi energetici e che continuano ad essere fatturati da GE con contratto originario.**

*Trattasi dei clienti con intervento di manutenzione da eseguire su annualità contrattuale da fatturare su contratto in essere GE con pagamento bollettino conto corrente e/o contanti (dal 1° dicembre 2021);*

**3.1. Le modalità di pagamento dei clienti GE ex bolletta gas che non sottoscriveranno i nuovi abbonamenti servizi energetici.**

**I clienti GE ex bolletta gas che non vorranno sottoscrivere l'abbonamento servizi energetici verranno gestiti con le stesse modalità di pagamento di cui al punto precedente.**

Resta inteso che l'obiettivo della nostra Società resta quello di non creare alcuna "frattura" con il cliente ma indirizzarlo nel tempo alla sottoscrizione del nuovo abbonamento servizi energetici.

Nel caso in cui i Clienti non ricevano nell'arco del periodo contrattuale il servizio di manutenzione annuale alla scadenza successiva non verranno fatturati e non saranno più presenti nella programmazione GE bolletta gas e "d'ufficio" passeranno nel contenitore GE ex bolletta gas per il recupero del contratto con il cliente da parte del personale commerciale degli store GE e dei negozi ENI.

	<b>Ordine di servizio del 30/09/2021</b> <b>gestione del portafoglio clienti GASENERGIA</b>	Revisione	Pagina: 8 di 15	
		0	Data:	30/09/2021

## Procedura gestione nuovi abbonamenti servizi energetici

### Assunti di base nella gestione degli abbonamenti sottoscritti con nuovi clienti

Gli abbonamenti sottoscritti da tutti i canali dovranno rispettare i seguenti assunti di base:

- a) la sottoscrizione dovrà avvenire sempre da parte dell'intestatario dell'abbonamento.  
Potremo accettare apposita delega (su ns. modulo allegato) da parte dell'intestatario dell'abbonamento a terzi allegando sempre il proprio documento identità;
- b) la firma OTP dovrà avvenire tramite l'utenza cellulare del cellulare e/o indirizzo e-mail dell'intestatario dell'abbonamento fornite in fase di sottoscrizione dell'abbonamento e non modificabile salvo richiesta specifica del cliente;

	<b>Ordine di servizio del 30/09/2021</b> <b>gestione del portafoglio clienti GASENERGIA</b>	Revisione	Pagina: 9 di 15	
		0	Data:	30/09/2021

- c) il primo intervento di manutenzione potrà essere eseguito solo a fronte di pagamento da parte del cliente della prima scadenza semestrale/annuale per le modalità di pagamento con bollettino di conto corrente e/o contanti.
- d) I clienti con pagamento SDD potranno ricevere intervento di manutenzione senza pagare alcun corrispettivo in contanti una volta che il mandato SEDA sia stato validato (entro 5 gg. lavorativi dall'attivazione del contratto su Tyfon); resta inteso che in caso di intervento "urgente" (anteriore ai 5 gg.) il pagamento della scadenza semestrale/annuale dovrà essere corrisposta al tecnico in fase di appuntamento manutenzione:
- e) si intendono per nuovi clienti:
- ✓ i clienti che non hanno mai sottoscritto un contratto di manutenzione con GE;
  - ✓ i clienti che avevano già un contratto ma che – allo stato – risultano "non fatturabili" presenti nelle liste "ex bolletta gas – ex contanti – ex SDD – cessati gas(grado) –;
  - ✓ i clienti che hanno effettuato disdetta del contratto GE e che vengono recuperati dal CEOP e/o dal Customer care – anche nel caso in cui sono "cessati con data futura".

#### **Nuovi clienti: attivazione abbonamenti servizi energetici data stipula dal 1/8 al 13/09/2021**

In previsione della pubblicazione degli aggiornamenti riguardanti una nuova release di TYFON per una diversa gestione delle attività di pianificazione appuntamenti e di gestione del portafoglio clienti, si è reso necessario porre un blocco al caricamento degli abbonamenti dal 1 agosto sino al 13 settembre c.a..

L'attivazione da parte del CEOP degli abbonamenti sottoscritti dai vari canali commerciali è prevista dal 4 ottobre p.v. in quanto ICT sta provvedendo direttamente al caricamento di tutti i documenti necessari all'attivazione.

Lo start verrà trasmesso da ICT entro tale data con apposita comunicazione.

#### **Nuovi clienti: attivazione abbonamenti servizi energetici data stipula dal 14/09 al 30/09/2021**

	<b>Ordine di servizio del 30/09/2021</b> <b>gestione del portafoglio clienti GASENERGIA</b>	Revisione	Pagina: 10 di 15	
		0	Data:	30/09/2021

Per gli abbonamenti di servizi generati in tale periodo sarà possibile procedere all'attivazione immediata da parte dei CEOP secondo le modalità previste al momento della stipula dell'abbonamento (cfr. comunicazione del 28/04/2021 "linee guida").

### 1. Nuovi clienti: attivazione abbonamenti servizi energetici con data stipula dal 01/10/2021

I nuovi clienti con abbonamenti di servizi energetici riceveranno ciclicamente la fattura del canone annuale dell'abbonamento al rinnovo automatico dello stesso. Le modalità di pagamento saranno le seguenti:

#### a. pagamento con bollettino corrente e/o contanti

L'intervento di prima manutenzione dovrà essere "sempre" subordinato al pagamento del corrispettivo relativo alla scadenza contrattuale, con la possibilità di pagamento anche al tecnico in fase di manutenzione.

I clienti che hanno scelto la modalità di pagamento bollettino conto corrente postale e/o contante riceveranno alla stipula con attivazione da parte del CEOP del contratto comunicazione di benvenuto al cliente con allegata la copia dei bollettini postali secondo le scadenze contrattuali scelte e in alternativa verrà trasmesso anche il modulo SEPA nel caso in cui volessero accedere alla diversa modalità di pagamento.

La prima fatturazione con l'inoltro della comunicazione+bollettini seguirà il seguente iter:

- ✓ attivazioni abbonamenti dal 1 al 15 del mese : il 30 dello stesso mese;
- ✓ attivazioni abbonamenti dal 16 al 31 del mese : il 15 del mese successivo.

Copia dei bollettini di conto corrente e del mandato saranno resi disponibili al CEOP nell'area documentale del cliente.

Qualora il cliente sia intenzionato al pagamento contanti dell'intero canone annuo all'atto della manutenzione programmata, **bisognerà selezionare sempre il campo numero di rate pari a 1.**

Le successive manutenzioni per gli anni successivi al 1° dovranno essere subordinate al controllo dei pagamenti sul sistema Tyfon da parte dei CEOP.

Il sistema prevederà:

- ✓ l'informativa sulla correttezza dei pagamenti relativa alla fattura emessa per l'annualità per la quale bisogna eseguire l'intervento di manutenzione;
- ✓ la scheda contabile su "tutte" le fatture emesse con l'indicazione dei pagamenti effettuati e/o non effettuati. (RELEASE DISPONIBILE DAL 18/10/2021).

Nel caso in cui sul sistema Tyfon si riscontrassero dei casi di pagamenti insoluto dei bollettini di conto corrente, la prestazione dovrà essere eseguita previo saldo della posizione debitoria del cliente con pagamento in contanti al tecnico incaricato alla manutenzione.

	<b>Ordine di servizio del 30/09/2021</b> <b>gestione del portafoglio clienti GASENERGIA</b>	Revisione	Pagina: 11 di 15	
		0	Data:	30/09/2021

Il pagamento contanti prevede anche la possibilità di pagamento con bancomat o carta di credito in modalità «One Swipe» con il dispositivo SumUp.

**b. Pagamento con SDD (sconto previsto 5%)**

I clienti che hanno scelto come modalità di pagamento SDD dovranno sottoscrivere insieme al contratto anche il mandato SEPA.

Per la pianificazione dell'intervento di manutenzione - raccolto il mandato SEPA - dopo 5 gg. lavorativi il CEOP potrà pianificare l'intervento di manutenzione nel caso di validazione da parte dell'Istituto di credito; resta inteso che in caso di intervento "urgente" (antecedente ai 5 gg.) o di abbonamento stipulato direttamente dal tecnico in fase di prima manutenzione, il pagamento della scadenza semestrale/annuale dovrà essere corrisposta al tecnico in fase di intervento di manutenzione.

Prima della programmazione dell'intervento il CEOP dovrà verificare lo stato del mandato: - ok in colore verde (mandato validato ed operativo)

- Ko in colore rosso (mandato respinto "da ripresentare")

Qualora il mandato SEDA non venga validato il cliente verrà avvertito con SMS della mancata attivazione del pagamento SDD insieme al CEOP che provvederà a contattare il cliente per la ripresentazione del mandato.

In tale caso se il cliente richiederà "subito" l'intervento di manutenzione programmata, la prestazione potrà essere eseguita previo pagamento al tecnico con la modalità contanti in fase di appuntamento per la manutenzione.

Inversamente se l'IBAN del cliente dovesse essere non abilitato per il servizio SDD il CEOP potrà "straordinariamente" proporre al cliente di pagare con la modalità contanti in una unica soluzione conservando lo sconto del 5%

Il pagamento contanti prevede la possibilità di pagamento con bancomat o carta di credito in modalità «One Swipe» con il dispositivo SumUp.

**c. Pagamento con carta di credito/debito rateizzato STRIPE (sconto previsto 5%)**

I clienti che hanno scelto come modalità di pagamento STRIPE, potranno procedere al pagamento con rateizzazione su carta di credito/debito.

Il servizio di addebito con STRIPE è attivabile immediatamente per cui con la prima prestazione la modalità di pagamento sarà già pronta all'uso.

I successivi pagamenti avverranno in automatico alla scadenza delle fatture.

**Tale modalità di pagamento è la più conveniente, pratica e adattabile alle nostre esigenze per cui va considerata tra le prime proposte da offrire al cliente.**

**Procedura gestione contratti GE CONTANTI da cambiare in ABBONAMENTO SERVIZI ENERGETICI**

I clienti da contattare presenti nella programmazione interventi manutenzione GE contanti sono tutti i clienti che hanno ricevuto un intervento di manutenzione negli ultimi due anni solari.

	<b>Ordine di servizio del 30/09/2021</b> <b>gestione del portafoglio clienti GASENERGIA</b>	Revisione	Pagina: 12 di 15	
		0	Data:	30/09/2021

Il CEOP e/o gli altri canali commerciali, in fase di programmazione appuntamento di manutenzione sottoporranno ai clienti il nuovo abbonamento servizi energetici.

### Assunti di base per la gestione

- a) la sottoscrizione dovrà avvenire sempre da parte dell'intestatario dell'abbonamento.  
Potremo accettare apposita delega (su ns. modulo allegato) da parte dell'intestatario dell'abbonamento a terzi allegando sempre il proprio documento identità;
- b) la firma OTP dovrà avvenire tramite l'utenza cellulare del cellulare e/o indirizzo e-mail dell'intestatario dell'abbonamento fornite in fase di sottoscrizione dell'abbonamento e non modificabile salvo richiesta specifica del cliente;
- c) la decorrenza dell'abbonamento servizi energetici sarà pari alla data stipula ;
- d) In caso di sottoscrizione in fase di intervento di manutenzione, la data decorrenza sarà pari alla data di manutenzione;
- e) i clienti che sceglieranno modalità di pagamento con SDD dovranno procedere al pagamento della prima manutenzione in CONTANTI; le successive saranno gestite con pagamento SDD fatto salvo l'esito positivo del servizio SEDA;
- f) una continuità con il precedente contratto GE contanti;
- g) uno sconto supplementare per eventuale arrotondamento dell'importo del nuovo abbonamento;
- h) la possibilità di avere un unico abbonamento per tutti gli apparecchi sui quali eseguire la manutenzione con un notevole risparmio rispetto ai contratti in essere;
- la fatturazione ciclica del nuovo abbonamento servizi energetici avverrà due mesi prima della scadenza annuale del contratto.

#### 1. Clienti GE CONTANTI: attivazione abbonamenti servizi energetici

	<b>Ordine di servizio del 30/09/2021</b> <b>gestione del portafoglio clienti GASENERGIA</b>	Revisione	Pagina: 13 di 15	
		0	Data:	30/09/2021

Le modalità di pagamento saranno le seguenti:

**a. pagamento con bollettino corrente e/o contanti**

L'intervento di prima manutenzione dovrà essere "sempre" subordinato al pagamento del corrispettivo relativo alla scadenza contrattuale, con la possibilità di pagamento anche al tecnico in fase di manutenzione.

I clienti che hanno scelto la modalità di pagamento bollettino conto corrente postale e/o contante riceveranno alla stipula con attivazione da parte del CEOP del contratto comunicazione di benvenuto al cliente con allegata la copia dei bollettini postali secondo le scadenze contrattuali scelte e in alternativa verrà trasmesso anche il modulo SEPA nel caso in cui volessero accedere alla diversa modalità di pagamento.

La prima fatturazione con l'inoltro della comunicazione+bollettini seguirà il seguente iter:

- ✓ attivazioni abbonamenti dal 1 al 15 del mese : il 30 dello stesso mese;
- ✓ attivazioni abbonamenti dal 16 al 31 del mese : il 15 del mese successivo.

Copia dei bollettini di conto corrente e del mandato verranno trasmessi pc al CEOP.

Qualora il cliente sia intenzionato al pagamento contanti dell'intero canone annuo all'atto della manutenzione programmata, **bisognerà selezionare sempre il campo numero di rate pari a 1.**

Le successive manutenzioni per gli anni successivi al 1° dovranno essere subordinate al controllo dei pagamenti sul sistema Tyfon da parte dei CEOP. Copia dei bollettini di conto corrente e del mandato saranno resi disponibili al CEOP nell'area documentale del cliente.

Il sistema prevederà:

- ✓ l'informativa sulla correttezza dei pagamenti relativa alla fattura emessa per l'annualità per la quale bisogna eseguire l'intervento di manutenzione;
- ✓ la scheda contabile su "tutte" le fatture emesse con l'indicazione dei pagamenti effettuati e/o non effettuati. (RELEASE DISPONIBILE DAL 18/10/2021).

Nel caso in cui sul sistema Tyfon si riscontrassero dei casi di pagamenti insoluto dei bollettini di conto corrente, la prestazione dovrà essere eseguita previo saldo della posizione debitoria del cliente con pagamento in contanti al tecnico incaricato alla manutenzione.

Il pagamento contanti prevede anche la possibilità di pagamento con bancomat o carta di credito in modalità «One Swipe» con il dispositivo SumUp.

	<b>Ordine di servizio del 30/09/2021</b> <b>gestione del portafoglio clienti GASENERGIA</b>	Revisione	Pagina: 14 di 15	
		0	Data:	30/09/2021

**b. pagamento con SDD (sconto previsto 5%)**

I clienti che hanno scelto come modalità di pagamento SDD dovranno sottoscrivere insieme al contratto anche il mandato SEPA.

Per la pianificazione dell'intervento di manutenzione - raccolto il mandato SEPA - dopo 5 gg. lavorativi il CEOP potrà pianificare l'intervento di manutenzione nel caso di validazione da parte dell'Istituto di credito; resta inteso che in caso di intervento "urgente" (anteriore ai 5 gg.) o di abbonamento stipulato direttamente dal tecnico in fase di prima manutenzione, il pagamento della scadenza semestrale/annuale dovrà essere corrisposta al tecnico in fase di intervento di manutenzione.

Prima della programmazione dell'intervento il CEOP dovrà verificare lo stato del mandato: - ok in colore verde (mandato validato ed operativo)

- Ko in colore rosso (mandato respinto "da ripresentare")

Qualora il mandato SEDA non venga validato il cliente verrà avvertito con SMS della mancata attivazione del pagamento SDD insieme al CEOP che provvederà a contattare il cliente per la ripresentazione del mandato.

In tale caso se il cliente richiederà "subito" l'intervento di manutenzione programmata, la prestazione potrà essere eseguita previo pagamento al tecnico con la modalità contanti in fase di appuntamento per la manutenzione.

Inversamente se l'IBAN del cliente dovesse essere non abilitato per il servizio SDD il CEOP potrà "straordinariamente" proporre al cliente di pagare con la modalità contanti in una unica soluzione conservando lo sconto del 5%

Il pagamento contanti prevede la possibilità di pagamento con bancomat o carta di credito in modalità «One Swipe» con il dispositivo SumUp.

**c. pagamento con carta di credito/debito rateizzato STRIPE (sconto previsto 5%)**

I clienti che hanno scelto come modalità di pagamento STRIPE, potranno procedere al pagamento con rateizzazione su carta di credito/debito.

Il servizio di addebito con STRIPE è attivabile immediatamente per cui con la prima prestazione la modalità di pagamento sarà già pronta all'uso.

I successivi pagamenti avverranno in automatico alla scadenza delle fatture.

	<b>Ordine di servizio del 30/09/2021</b> <b>gestione del portafoglio clienti GASENERGIA</b>	Revisione	Pagina: 15 di 15	
		0	Data:	30/09/2021

Tale modalità di pagamento è la più conveniente, pratica e adattabile alle nostre esigenze per cui va considerata tra le prime proposte da offrire al cliente.

**2. Clienti GE contanti: clienti che non attivano abbonamento servizi energetici e che continuano ad essere gestiti con modalità contratto contante.**

**Le modalità di pagamento dei clienti GE contanti che non sottoscriveranno i nuovi abbonamenti servizi energetici.**

**I clienti GE contanti che non vorranno sottoscrivere l'abbonamento servizi energetici verranno gestiti con le stesse modalità di pagamento di cui al punto precedente.**

Resta inteso che l'obiettivo della nostra Società resta quello di non creare alcuna "frattura" con il cliente ma indirizzarlo nel tempo alla sottoscrizione del nuovo abbonamento servizi energetici.

Nel caso in cui i Clienti non ricevano nell'arco del periodo contrattuale il servizio di manutenzione annuale alla scadenza successiva non verranno fatturati e non saranno più presenti nella programmazione GE bolletta gas e "d'ufficio" passeranno nel contenitore GE ex bolletta gas per il recupero del contratto con il cliente da parte del personale commerciale degli store GE e dei negozi ENI.

Torino, 30 settembre 2021

FP HOLDING S.r.l.  
L'Amministratore Unico  
Fabrizio Paudice

