

Deliberazione 8 luglio 2010 – ARG/com 104/10

Approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione dell'8 luglio 2010

Visti:

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica (di seguito: direttiva 2009/72/CE);
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale (di seguito: direttiva 2009/73/CE);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- la legge 3 agosto 2007, n. 125 di conversione del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, recante misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia (di seguito: legge n. 125/07);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99 (di seguito: legge n. 99/09);
- la legge 4 giugno 2010, n. 96, contenente "Disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità europee – Legge comunitaria 2009";
- il Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 31 luglio 2009 recante "Criteri e modalità per la fornitura ai clienti finali delle informazioni sulla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita, nonché sull'impatto ambientale della produzione";
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 18 ottobre 2001, n. 229/01 (di seguito: deliberazione n. 229/01);
- la deliberazione dell'Autorità 22 luglio 2004, n. 126/04 (di seguito: deliberazione n. 126/04) e l'Allegato A alla medesima (di seguito: Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale);
- la deliberazione dell'Autorità 29 luglio 2004, n. 138/04;
- la deliberazione dell'Autorità 30 maggio 2006, n. 105/06 (di seguito: deliberazione n. 105/06) e l'Allegato A alla medesima (di seguito: Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica);

- la deliberazione dell’Autorità 9 giugno 2006, n. 111/06 (di seguito: deliberazione n. 111/06);
- la deliberazione dell’Autorità 9 maggio 2007, n. 110/07 (di seguito: deliberazione n. 110/07);
- la deliberazione dell’Autorità 25 giugno 2007, n. 144/07 e l’Allegato A alla medesima (di seguito: Allegato A alla deliberazione n. 144/07);
- la deliberazione dell’Autorità 27 giugno 2007, n. 156/07, contenente “Approvazione del Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73/07” e l’Allegato A alla medesima (di seguito: TIV);
- la deliberazione dell’Autorità 26 ottobre 2007, n. 272/07 (di seguito: deliberazione n. 272/07);
- la deliberazione dell’Autorità 29 dicembre 2007, n. 348/07 e l’Allegato A alla medesima (di seguito: TIT);
- la deliberazione dell’Autorità 25 gennaio 2008, ARG/elt 4/08 e l’Allegato A alla medesima;
- la deliberazione dell’Autorità 18 marzo 2008, ARG/com 34/08 (di seguito: deliberazione ARG/com 34/08);
- la deliberazione dell’Autorità 28 marzo 2008, ARG/elt 42/08 e l’Allegato A alla medesima;
- la deliberazione dell’Autorità 6 novembre 2008, ARG/gas 159/08 e l’Allegato A alla medesima (di seguito: RTDG);
- la deliberazione dell’Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 (di seguito: deliberazione ARG/com 164/08) e l’Allegato A alla medesima;
- la deliberazione dell’Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 e l’Allegato A alla medesima (di seguito: TIVG);
- la deliberazione dell’Autorità 5 giugno 2009, ARG/gas 69/09;
- la deliberazione dell’Autorità 6 luglio 2009, ARG/gas 88/09;
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2009, ARG/com 202/09 (di seguito: deliberazione ARG/com 202/09) e l’Allegato A alla medesima;
- la deliberazione dell’Autorità 6 maggio 2010, ARG/gas 64/10;
- il documento per la consultazione 25 marzo 2010, DCO 4/10 intitolato “Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale” (di seguito: documento di consultazione DCO 4/10).

Considerato che:

- l’articolo 1, comma 1, della legge n. 481/95 prevede che l’Autorità garantisca la promozione della concorrenza e dell’efficienza nei servizi di pubblica utilità dell’energia elettrica e del gas, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo;
- l’articolo 2, comma 12, lettera g), della legge n. 481/95 prevede che l’Autorità determini i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell’utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti, tra

gli altri, dalle direttive emanate dall'Autorità stessa ai sensi della lettera h) di cui al predetto comma;

- l'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge n. 481/95 prevede che l'Autorità emani le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi;
- l'articolo 21 della legge n. 99/09 prevede che l'Autorità predisponga le disposizioni regolamentari necessarie affinché gli esercenti la vendita forniscano ai clienti finali indicazioni trasparenti circa le offerte proposte sul mercato, in modo che sia possibile per il cliente interessato dall'offerta di servizi effettuare valutazioni e confronti, anche in relazione ad eventuali offerte alternative di altri gestori;
- con deliberazione n. 126/04 e con deliberazione n. 105/06 l'Autorità ha adottato, rispettivamente, il Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ed il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica;
- i predetti Codici regolano, con particolare riferimento alla fase precontrattuale, i rapporti tra gli esercenti la vendita ed i clienti finali con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno e/o alimentati in bassa tensione;
- con deliberazione n. 110/07 l'Autorità ha approvato le schede di riepilogo dei corrispettivi di cui all'art. 11, comma 1, lettera c), del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e le relative istruzioni per la compilazione;
- con deliberazione ARG/com 34/08 l'Autorità ha avviato un procedimento per la revisione del Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale e del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica;
- l'avvio del suddetto procedimento trae origine dalla necessità di semplificare ed armonizzare i Codici di condotta commerciale vigenti, adeguando gli stessi all'evoluzione del quadro normativo e regolatorio in materia di vendita di gas naturale e di energia elettrica, nonché migliorando alcune delle previsioni alla luce delle segnalazioni ricevute da Associazioni di consumatori, esercenti l'attività di vendita e clienti finali;
- in data 25 marzo 2010 l'Autorità, dando seguito alle previsioni della deliberazione ARG/com 34/08, ha diffuso il documento di consultazione DCO 4/10;
- il predetto documento di consultazione persegue l'obiettivo generale di prevenire quelle condotte pregiudizievoli per i clienti finali che si sono manifestate successivamente alla liberalizzazione dei mercati energetici, con particolare riferimento alle pratiche commerciali messe in atto da esercenti la vendita, denotanti in particolare la carenza di informazioni adeguate per una scelta consapevole e il ricorso ad informazioni inesatte e/o false, al fine di indurre il cliente finale alla conclusione di un nuovo contratto di fornitura sfruttando l'inconsapevolezza dello stesso;
- la predetta finalità è funzionale a rafforzare la conoscenza, da parte dei clienti finali, dei meccanismi di mercato, riducendo le asimmetrie informative esistenti e aumentando al contempo sia la fiducia nel mercato stesso sia il corretto esplicarsi della concorrenza tra i diversi operatori;
- nello specifico, il DCO 4/10 ha formulato una serie di proposte relative:

- all'unificazione dei Codici di condotta commerciale attualmente vigenti in un unico Codice di condotta commerciale, con conferma dell'ambito di applicazione di cui ai predetti Codici;
- alla formulazione di nuove previsioni e criteri aggiuntivi per la comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio oltre che di criteri per la redazione dei contratti;
- al contenuto della Nota informativa per il cliente finale allegata ai Codici di condotta commerciale vigenti e agli obblighi informativi relativi alla promozione delle offerte contrattuali;
- alle informazioni precontrattuali nel caso di contratti conclusi per telefono o comunque con tecniche di comunicazione a distanza che non permettano l'immediato trasferimento al cliente finale di documentazione contrattuale scritta;
- all'obbligo di offrire ed illustrare le condizioni contrattuali ed economiche definite dall'Autorità ai clienti finali di gas naturale che abbiano diritto alla proposta delle stesse;
- alle clausole minime obbligatorie dei contratti del mercato libero, con estensione al settore elettrico delle previsioni già vigenti per il settore del gas naturale;
- agli indennizzi automatici in caso di violazione di clausole contrattuali liberamente definite dalle parti, con estensione anche al settore elettrico e contestuale limitazione, per entrambi i settori, dell'applicabilità di tali indennizzi alla sola ipotesi di violazione della procedura prevista in caso di modifica unilaterale di una clausola per giustificato motivo;
- alla procedura di variazione unilaterale delle clausole contrattuali, con previsione, inoltre, della facoltà per il cliente finale avente diritto al servizio di tutela di richiedere al primo di essere fornito a condizioni regolate, con conseguente obbligo per tale esercente di garantire la fornitura di gas naturale alle suddette condizioni;
- al diritto di ripensamento, con limitazione dello stesso ai soli clienti finali domestici in considerazione di quanto statuito dal Consiglio di Stato con sentenza n. 5622 del 2008, pur rimanendo ferma la facoltà degli esercenti la vendita di prevedere tale diritto a beneficio dei clienti finali non domestici;
- alla scheda di confrontabilità per le forniture di gas naturale, da predisporre a favore dei clienti finali domestici sulla base dello schema definito per il settore elettrico ai sensi della deliberazione n. 110/07;
- alla scheda di confrontabilità per le forniture di energia elettrica, con modifiche associate all'introduzione delle biorarie obbligatorie e con eliminazione della scheda per i clienti finali non domestici.

Considerato che:

- in relazione all'adozione di un unico Codice di condotta commerciale, la generalità dei soggetti interessati ha accolto con favore la proposta, apprezzandone la finalità di rendere maggiormente agevole la conoscenza, la certezza e l'applicazione delle relative previsioni, pur evidenziando la necessità di salvaguardare la specificità dei due settori;
- in relazione all'ambito di applicazione del predetto Codice di condotta:

- gli esercenti la vendita e le loro Associazioni rappresentative hanno proposto che lo stesso sia ristretto ai clienti finali domestici dei due settori e, al più, ai clienti finali di gas naturale con consumi non superiori a 50.000 Smc/anno;
- le Associazioni dei consumatori domestici e non domestici hanno manifestato piena condivisione della proposta di mantenimento dell'ambito di applicazione dei Codici di condotta commerciale vigenti;
- un'Associazione rappresentativa degli esercenti la vendita auspica un ripensamento del perimetro di applicazione del Codice, ma ha allo stesso tempo in generale osservato che, in attesa dell'evoluzione della normativa primaria, è possibile allo stato attuale mantenere l'ambito di applicazione dei Codici di condotta commerciale;
- un'Associazione rappresentativa dei clienti finali non domestici ha manifestato la proposta di estendere l'ambito di applicazione anche ai clienti finali di gas naturale con consumi superiori a 200.000 Smc/anno e ai clienti finali di energia elettrica alimentati in media tensione, in ragione delle limitate capacità anche di tali clienti nel valutare le offerte presenti sul mercato libero;
- una parte dei soggetti interessati – in particolare esercenti la vendita e Associazioni rappresentative degli stessi – ha inoltre proposto che i clienti multisito, con punti di fornitura alimentati sia in bassa tensione sia in media tensione o caratterizzati da consumi di gas naturale complessivamente superiori a 200.000 Smc/anno, non siano compresi tra i clienti finali destinatari delle previsioni del Codice di condotta commerciale;
- in relazione alle previsioni e ai criteri per la comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio e per la redazione dei contratti:
 - una parte degli esercenti la vendita ha evidenziato la non utilità dello strumento della sezione informativa dei corrispettivi o la difficoltà nella sua applicazione, anche in ragione della variabilità dei corrispettivi stessi, proponendo che la sezione contenga, al più, indicazioni di natura qualitativa e non quantitativa;
 - altri esercenti la vendita e loro Associazioni rappresentative hanno condiviso in generale il fondamento della sezione informativa, proponendo di indicare l'incidenza percentuale dei corrispettivi associati al trasporto e alla misura sull'ammontare complessivo del prezzo di fornitura;
 - alcuni esercenti la vendita e loro Associazioni rappresentative hanno inoltre evidenziato come vada preservata la libertà dell'esercente nella collocazione della sezione informativa, senza che questa debba essere necessariamente configurata all'interno delle previsioni contrattuali, potendo risultare sufficiente l'allegazione al contratto stesso;
 - le Associazioni dei consumatori hanno espresso giudizio positivo in merito alle proposte dell'Autorità;
 - anche alcune Associazioni rappresentative dei clienti finali non domestici, che hanno espresso una posizione comune sul documento per la consultazione, hanno condiviso l'introduzione della sezione informativa, evidenziando comunque l'utilità della disaggregazione delle voci che compongono le singole condizioni economiche dei servizi regolati;
- in relazione al contenuto della Nota informativa e agli obblighi identificativi del personale commerciale:

- le Associazioni dei consumatori hanno condiviso le proposte dell'Autorità anche per quel che riguarda l'indicazione della data e dell'ora del contatto e l'indicazione del nome e/o codice identificativo del personale commerciale;
- alcuni esercenti la vendita hanno condiviso la proposta dell'Autorità circa la fattibilità dell'inserimento dei dati identificativi del personale commerciale, della data e dell'ora del contatto;
- un'Associazione rappresentativa degli esercenti la vendita ha condiviso la proposta di introdurre il nome e/o codice identificativo del personale commerciale;
- altri esercenti la vendita e loro Associazioni rappresentative non ritengono possibile indicare il nome del personale commerciale e non ritengono inoltre possa avere utilità l'indicazione dell'ora del contatto, sia tenuto conto degli oneri associati all'implementazione di tale nuova informazione nei sistemi informativi sia in considerazione della non rilevanza dell'elemento informativo stesso per la tutela del cliente finale;
- in relazione alla modalità di presentazione della Nota informativa:
 - gli esercenti la vendita non hanno condiviso la proposta che la stessa sia fisicamente separata dal contratto, risultando sufficiente che ne sia evidenziata la separazione concettuale;
 - un'Associazione rappresentativa degli esercenti la vendita ha condiviso la proposta che la Nota informativa sia veicolata separatamente dal contratto;
- in relazione agli obblighi relativi alla promozione delle offerte contrattuali:
 - esiste una tendenziale condivisione della proposta in accordo alla quale il personale commerciale debba trasmettere al cliente finale informazioni trasparenti circa gli effetti del passaggio al mercato libero e sulla possibilità di rientro nel servizio di maggior tutela o di tutela o circa l'indicazione, nell'immediata prossimità del marchio, e con la dovuta evidenza, del servizio o dell'attività per cui il documento o l'informazione viene fornito, distinguendo tra maggior tutela e mercato libero;
 - diversamente, un esercente la vendita ed un'Associazione rappresentativa degli esercenti non hanno condiviso l'obbligo di indicare la tipologia di ambito – vale a dire libero o regolato – in prossimità del logo nel caso di comunicazioni generalmente rivolte a tutti i clienti o di illustrare al cliente finale le possibilità di rientro nel servizio di maggior tutela o nel servizio di tutela;
- in relazione alle informazioni precontrattuali nel caso di contratti conclusi per telefono o comunque con tecniche di comunicazione a distanza che non permettano l'immediato trasferimento al cliente finale di documentazione contrattuale scritta:
 - una parte dei soggetti interessati – in particolare esercenti la vendita e Associazioni rappresentative degli stessi – ha ritenuto eccessivo il numero e il dettaglio delle informazioni che l'Autorità propone siano trasferite al cliente finale, suggerendo talora di prescrivere l'illustrazione delle sole condizioni diverse dalle condizioni contrattuali regolate; è stata in aggiunta rappresentata la difficoltà di indicare i costi per le attività di disconnessione e di riallaccio in caso di sospensione per morosità nel settore del gas naturale;

- un esercente la vendita ha proposto che il numero e dettaglio delle informazioni precontrattuali venga disciplinato in modo identico indipendentemente dal canale di comunicazione adottato;
- un'altra parte dei soggetti interessati, costituita in particolare dalle Associazioni dei consumatori, non condividendo la proposta dell'Autorità, ha proposto di non ridurre le informazioni precontrattuali in caso di contratti teelfonici;
- un'Associazione di consumatori e alcune Associazioni rappresentative dei clienti finali non domestici hanno condiviso la proposta dell'Autorità;
- in relazione all'obbligo di offrire ed illustrare le condizioni regolate ai clienti finali di gas naturale che abbiano diritto alla proposta delle stesse:
 - una parte dei soggetti interessati, vale a dire gli esercenti la vendita, ritiene sufficiente che l'esercente comunichi l'esistenza di tali condizioni – senza alcun obbligo di illustrazione delle stesse - con facoltà del cliente di poterle scegliere;
 - altri soggetti partecipanti alla consultazione hanno ritenuto invece imprescindibile non solo l'informativa sulla esistenza, ma la immediata descrizione e offerta delle condizioni regolate, senza dover attendere la richiesta del cliente finale di poter beneficiare della illustrazione;
 - un'Associazione dei consumatori ritiene che per il settore del gas naturale potrebbe risultare superfluo esporre nel dettaglio le condizioni regolate, potendo essere sufficiente il riferimento esplicito all'esistenza delle stesse e il richiamo alle modalità a mezzo delle quali è possibile ottenerne la descrizione (es: sito internet);
- in relazione alla proposta di estendere gli indennizzi automatici anche al settore elettrico e di limitarne l'applicazione all'ipotesi della violazione della clausola sulla variazione unilaterale delle condizioni contrattuali:
 - una parte dei soggetti interessati ha condiviso la proposta;
 - altri - in particolare le Associazioni rappresentative dei clienti finali domestici e non domestici - ritengono essenziale che siano mantenute le fattispecie già previste dal Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale;
 - alcuni esercenti la vendita e un'Associazione rappresentativa degli stessi non hanno condiviso la proposta di mantenere l'indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto della procedura per variazione unilaterale di condizioni contrattuali;
- in relazione alla procedura di variazione unilaterale di previsioni contrattuali:
 - alcuni soggetti interessati non hanno condiviso la proposta dell'Autorità;
 - altri soggetti partecipanti alla consultazione hanno condiviso la proposta di estendere il termine di preavviso per la comunicazione al cliente finale;
 - un'Associazione dei consumatori ritiene che la comunicazione possa essere effettuata a mezzo di bolletta, purché gli elementi informativi siano separati da quelli contabili, proponendo però che siano inviate due comunicazioni nell'arco dei 90 giorni proposti dall'Autorità;
 - la maggioranza degli esercenti la vendita non ha condiviso la proposta in accordo alla quale, qualora il cliente finale recedente non abbia individuato un nuovo fornitore di gas naturale, lo stesso abbia diritto ad essere servito dall'attuale esercente la vendita a condizioni regolate;

- un esercente la vendita fortemente presente nei mercati energetici, diversamente, ha condiviso la suddetta proposta;
- un altro esercente la vendita ed un'Associazione rappresentativa dei venditori ritengono possibile e condividono l'estensione a 90 giorni del preavviso per la comunicazione di variazione unilaterale;
- in relazione alla scheda di confrontabilità per i clienti finali domestici di gas naturale:
 - gli esercenti la vendita hanno manifestato un generale consenso, pur sollevando alcune criticità con particolare riguardo alla complessità della struttura delle tariffe di distribuzione suddivisa in 6 ambiti tariffari - che comporterebbe la predisposizione di altrettante schede di confrontabilità - proponendo l'utilizzo di un'unica scheda per i diversi ambiti tariffari o l'indicazione di dati medi validi a livello nazionale, pubblicati e aggiornati dall'Autorità;
 - le Associazioni dei consumatori hanno condiviso la proposta dell'Autorità, evidenziando l'utilità dell'indicazione delle imposte e proponendo, in taluni casi, una diversa formulazione delle soglie di consumo;
 - alcune Associazioni dei consumatori ed alcuni esercenti la vendita hanno inoltre proposto di eliminare la stima della variazione in percentuale della spesa annua;
 - le Associazioni rappresentative dei clienti finali non domestici non hanno condiviso la proposta di non introdurre la scheda per i clienti finali non domestici;
- in relazione alla scheda di confrontabilità per i clienti finali elettrici:
 - una parte degli esercenti la vendita ed un'Associazione di consumatori hanno condiviso l'applicazione dell'Allegato 1 al DCO 4/10 in quanto idonea a semplificare l'informazione resa al cliente e perché più simile all'attuale schema;
 - altri esercenti la vendita ed un'altra Associazione di consumatori hanno invece condiviso l'applicazione dell'Allegato 2 al DCO 4/10, senza l'uso dei colori, suggerendo l'impiego di caratteri in grassetto o più evidenti;
 - un'Associazione di consumatori ha proposto il ricorso all'Allegato 3 al DCO 4/10, con uso dei relativi colori e grafici, suggerendo inoltre una diversa ripartizione dei profili per maggiori consumi serali e festivi;
 - le Associazioni rappresentative dei clienti finali non domestici non hanno condiviso l'eliminazione della scheda in relazione ai clienti finali dalle stesse rappresentati;
 - gli esercenti la vendita, diversamente, hanno condiviso la suddetta proposta.

Ritenuto che sia opportuno:

- confermare, nell'adottare il nuovo Codice di condotta commerciale, l'attuale ambito di applicazione dei vigenti Codici di condotta, in ragione della debolezza, riscontrata anche a mezzo della valutazione di istanze, reclami e segnalazioni, che ancora contraddistingue i clienti finali domestici e non domestici con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno e/o alimentati in bassa tensione;
- prevedere – in accordo a quanto proposto in consultazione ed innovando le previsioni dei vigenti Codici di condotta commerciale – che al di là delle

previsioni poste a beneficio di tutti i clienti finali di cui sopra per quel che attiene alle modalità di formulazione dell'offerta contrattuale predisposta dall' esercente, siano applicate a favore dei soli clienti finali aventi diritto alla applicazione delle condizioni economiche relative al servizio di maggior tutela nel settore elettrico e al servizio di tutela nel settore del gas naturale, le specifiche previsioni in materia di passaggio al mercato libero e di applicabilità di condizioni contrattuali regolate;

- accogliere le proposte di alcuni soggetti interessati, i quali hanno evidenziato la necessità di escludere dall'applicazione delle previsioni del nuovo Codice di condotta commerciale i clienti finali multisito, intesi come i clienti finali che, sulla base dello stesso contratto, vedano forniti più punti di prelievo, qualora anche solo uno di essi non sia alimentato in bassa tensione e/o che vedano forniti più punti di riconsegna il cui consumo complessivo annuo sia superiore a 200.000 Smc;
- adottare le modalità di veicolazione ed il contenuto della Nota informativa secondo quanto proposto in consultazione, in ragione delle esigenze, manifestate dai clienti finali, di poter disporre di informazioni chiare e di strumenti che permettano loro di valutare la convenienza delle proposte presenti sul mercato e di poter disporre di strumenti di verifica delle condizioni e delle modalità di conclusione del contratto;
- confermare quanto proposto in consultazione in relazione alla sezione informativa relativa alle condizioni economiche applicate ai clienti finali, ove siano rappresentati, oltre al prezzo dell'energia, anche i costi associati ai servizi di trasporto, misura e stoccaggio per la fornitura di gas naturale, ed i costi associati ai servizi di trasmissione, distribuzione e misura per la fornitura di energia elettrica;
- prevedere in generale che l'esposizione delle condizioni economiche di fornitura del servizio venga espressa al netto delle imposte – specificando tuttavia che saranno gravate delle relative imposte – in considerazione anche di quanto previsto dal Codice del consumo, ove all'articolo 14, comma 5, lettera a), è previsto che l'obbligo di inclusione delle imposte non si applica “ai prodotti forniti in occasione di una prestazione di servizi;
- confermare la proposta in materia di informazioni precontrattuali in caso di contratto concluso per telefono e comunque attraverso tecniche di comunicazione che non permettano l'immediata trasmissione della documentazione contrattuale – differenziandone la disciplina rispetto agli altri contratti conclusi a distanza o conclusi senza ricorrere a tecniche di comunicazione a distanza - in ragione della normativa primaria contenuta nel Codice del consumo e dei principi in esso espressi ed in particolare della portata delle disposizioni di cui all'articolo 52;
- non accogliere di conseguenza le proposte volte ad ampliare la portata delle stesse informazioni precontrattuali, né le proposte volte a limitare numero o dettaglio delle stesse; in particolare, non risulta possibile accogliere la proposta diretta a prescrivere la sola trasmissione delle previsioni diverse da quelle regolate in quanto la mancata illustrazione di alcune previsioni contrattuali priverebbe il cliente sia della loro conoscenza sia della possibilità di confronto con le offerte di altri esercenti la vendita;
- confermare, considerata l'alternativa posta in consultazione e gli esiti della consultazione, la proposta in accordo alla quale l' esercente la vendita, al momento della formulazione della propria offerta, anche congiunta, specifica al cliente finale di gas naturale, avente diritto al servizio di tutela, l'esistenza tra le proprie offerte commerciali delle condizioni regolate, che il cliente può comunque

scegliere, risultando in tal senso comunque rispettata la previsione dell'articolo 1, comma 3, della legge n. 125/07;

- prevedere, per entrambi i settori, che l'indennizzo automatico sia corrisposto nel caso di violazione della procedura per variazione unilaterale e nel caso di violazione della periodicità di fatturazione, in considerazione delle osservazioni giunte dai soggetti partecipanti alla consultazione, della rilevanza di tali previsioni per i clienti finali e delle previsioni delle direttive comunitarie 2009/72/CE e 2009/73/CE;
- confermare le proposte relative alla procedura di variazione unilaterale ritenendo:
 - di non poter accogliere le proposte volte a confermare l'attuale tempo di preavviso, in ragione della necessità, per i clienti finali, di poter accertare con idonee tempistiche la convenienza o meno della variazione contrattuale annunciata;
 - di non poter accogliere le richieste di inserire la comunicazione di variazione unilaterale nei documenti di fatturazione o come documento ad essi annesso, considerato che tale modalità di veicolazione non consente una effettiva ed utile evidenza per il cliente finale della proposta di variazione;
- introdurre, in accordo a quanto proposto in consultazione, una scheda di confrontabilità della spesa annua per il settore del gas naturale secondo il modello di cui all'Allegato 4 del DCO 4/10 al fine di valorizzare, a beneficio del cliente stesso, l'utilità della scheda e la sua comprensibilità, non essendo emersi dalla consultazione elementi contrari sostanziali;
- apportare modifiche e semplificazioni alla scheda di confrontabilità per il settore elettrico adottando, per i clienti finali domestici, l'Allegato 2 al DCO 4/10 in ragione delle caratteristiche dello stesso ed eliminando la scheda stessa nel caso di clienti finali non domestici, tenuto conto che, in tale ultimo caso, l'adozione della sezione informativa è idonea a garantire una adeguata conoscenza e comprensione dei corrispettivi applicati;
- a beneficio del cliente finale ed in considerazione della diffusione di contratti di fornitura congiunta, introdurre una scheda di confrontabilità relativa agli stessi, al fine di permettere una scelta consapevole a seguito di un adeguato raffronto con le condizioni associate ai regimi tutelati;
- a tutela del cliente finale, prevedere che il venditore sia tenuto ad indicare allo stesso le modalità con cui quest'ultimo verrà informato qualora la data indicata per l'avvio della fornitura non sia rispettata;
- accogliere la proposta di alcuni esercenti la vendita e Associazioni rappresentative che hanno precisato la difficoltà di indicare la periodicità di utilizzo dei dati di lettura e il tempo massimo intercorrente tra l'utilizzo di due letture, stante la competenza del distributore nella rilevazione della misura, prevedendo diversamente che il venditore sia obbligato ad indicare le sole modalità di utilizzo dei dati di lettura;
- accogliere la proposta di alcuni esercenti la vendita circa la non pertinenza della indicazione degli esiti negativi del tentativo di lettura nel caso del settore elettrico e circa la non necessità che il contratto riporti le informazioni sulla connessione, essendo sufficiente che tali ultime informazioni siano trasmesse al cliente in fase precontrattuale come previsto dal Codice di condotta.

Ritenuto che sia necessario:

- approvare un unico Codice di condotta commerciale al fine sia di assicurare ai clienti finali interessati una sempre maggior conoscenza e consapevolezza in merito alle offerte di energia elettrica e di gas naturale presenti sul mercato sia di garantire la correttezza delle pratiche adottate dagli esercenti la vendita nella direzione di un mercato sempre più concorrenziale;
- prevedere che, in ragione di alcune delle innovazioni apportate ed al fine di permettere il necessario adeguamento alle stesse, il suddetto Codice di condotta commerciale entri in vigore l'1 gennaio 2011;
- prevedere che a partire dalla suddetta data siano abrogate le previsioni dei Codici di condotta commerciale di cui all'Allegato A alla deliberazione n. 126/04 e di cui all'Allegato A alla deliberazione n. 105/06 e l'articolo 3, comma 3.2, della deliberazione n. 272/07;
- apportare modifiche alla deliberazione n. 229/01 in considerazione della previsione del suddetto Codice di condotta commerciale per quel che attiene al possibile destinatario di condizioni contrattuali regolate, considerato che oggi la deliberazione di cui sopra, all'articolo 2, comma 2.2, prevede che le condizioni contrattuali regolate siano proposte in modo trasparente, come condizioni contrattuali di riferimento, dall'esercente la vendita ai clienti del mercato libero

DELIBERA

1. di approvare il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, allegato alla presente deliberazione, di cui costituisce parte integrante e sostanziale (*Allegato A*);
2. di fissare all'1 gennaio 2011 la data di entrata in vigore del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali di cui al punto 1;
3. di prevedere che gli esercenti la vendita, nelle more dell'entrata in vigore del suddetto Codice di condotta commerciale, provvedano, per l'evidenziazione nella scheda di confrontabilità per la fornitura di energia elettrica relativa a offerte con corrispettivi differenziati in fasce orarie, ad utilizzare la percentuale di ripartizione dei consumi resa disponibile sul sito dell'Autorità, che garantisce l'indifferenza tra le condizioni economiche monorarie e biorarie stabilite e aggiornate dall'Autorità stessa;
4. a partire dalla data di cui al punto 2, di abrogare:
 - a. il Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali di cui all'Allegato A alla deliberazione n. 126/04 ed il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica ai clienti idonei finali di cui all'Allegato A alla deliberazione n. 105/06;
 - b. la deliberazione n. 110/07;
 - c. il comma 3.2 della deliberazione n. 272/07;
5. a partire dalla data di cui al punto 2, di sostituire l'articolo 2 della deliberazione n. 229/01 con il seguente articolo:

“Articolo 2

Oggetto e ambito di applicazione

- 2.1 La presente direttiva definisce condizioni inderogabili per i contratti di vendita di gas naturale a clienti finali di cui all'articolo 4, comma 4.1, del TIVG e per i contratti di vendita a clienti finali di servizi di vendita di gas effettuati attraverso reti di gasdotti locali senza accesso consentito a soggetti terzi (richiamati nel seguito come “i clienti”). L'esercente può introdurre nei contratti di vendita in modo trasparente condizioni più favorevoli per i clienti nel rispetto del principio di non discriminazione.
- 2.2 Le condizioni contrattuali di cui al precedente comma sono inoltre offerte in accordo a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della Legge 125/07.”;
6. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it);
7. di pubblicare sul sito internet dell'Autorità il testo delle deliberazioni n. 229/01 e n. 272/07 come risultanti dalle modificazioni apportate con la presente deliberazione.

8 luglio 2010

Il Presidente Alessandro Ortis