

***Documento di consultazione DCO  
4/10 – Codice di condotta  
commerciale per la vendita di  
energia elettrica e di gas naturale***

---

***Direzione consumatori e qualità del servizio***

*Milano, 17 maggio 2010*



# DCO 04/10: finalità

Il DCO 04/10 persegue le seguenti finalità:

- semplificazione e armonizzazione dei Codici di condotta commerciale
- loro adeguamento all'evoluzione del quadro normativo e regolatorio e alle esigenze manifestate dai clienti finali, dalle loro associazioni rappresentative e dagli esercenti la vendita

al fine di:

- migliorare gli strumenti a disposizione del cliente finale per una scelta consapevole e informata
- prevenire pratiche commerciali non corrette soprattutto nella fase di conclusione del contratto e favorire una corretta esecuzione dello stesso



# L'indagine demoscopica

- Dall'indagine demoscopica condotta è emerso che i clienti finali nella fase precontrattuale dichiarano di richiedere:
  - informazioni chiare e strumenti che permettano loro di valutare le offerte proposte;
  - una modulistica omogenea per facilitare la coomparazione delle proposte;
  - informazioni certe sulle tempistiche di recesso e ripensamento;
  - uno strumento che possa assisterli nel valutare la completezza delle informazioni ricevute anche nella fase immediatamente successiva alla conclusione del contratto



# La regolazione vigente e le sue criticità

La regolazione vigente alla prova del mercato ha posto in evidenza alcune criticità:

- comportamenti non trasparenti degli operatori commerciali nel caso di contatti a distanza o fuori dai locali commerciali;
- inadeguatezza delle informazioni fornite dagli stessi operatori;
- non immediata leggibilità dei contratti con particolare riferimento alle condizioni economiche;
- non facile identificazione della tipologia di contratto proposto qualora l'offerta provenga da un venditore che vende sul mercato libero e serve in regime tutelato o da un venditore che appartiene ad un gruppo con un marchio prevalente.



# Le proposte del documento di consultazione

1. Unificazione dei Codici di condotta commerciale
2. Ambito di applicazione
3. Criteri per la comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio e criteri per la redazione dei contratti
4. Obblighi relativi alla promozione delle offerte contrattuali
5. Informazioni precontrattuali e clausole minime dei contratti
6. Chiara identificazione degli esercenti
7. Nota informativa per il cliente finale
8. Altre informazioni da veicolare al momento della promozione di una offerta
9. Schede di confrontabilità



# Unificazione dei Codici di condotta commerciale ed ambito di applicazione

- L'adozione di un Codice di condotta commerciale unico per la vendita di energia elettrica e di gas naturale costituisce un elemento di certezza e di semplificazione. Esso tiene comunque in debito conto le specificità dei due settori
- L'ambito di applicazione risulta invariato rispetto alle previsioni del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e del Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale:
  - clienti finali alimentati in bassa tensione
  - clienti finali con consumi non superiori a 200.000 smc/anno



# Criteri per la comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio

- Sono confermati i criteri già previsti nei Codici di condotta commerciale attualmente vigenti con riferimento:
  - all'indicazione dei corrispettivi unitari dovuti, anche in caso di eventuali aggiornamenti e indicizzazioni;
  - agli strumenti che permettano di ottenere informazioni complete circa le condizioni economiche utilizzate come riferimento per la determinazione dell'eventuale sconto;
  - alle informazioni relative alla spesa complessiva



# Criteri per la redazione dei contratti - 1

- Finalità: aumentare, a beneficio dei clienti finali, la comprensione dell'offerta contrattuale ed in particolare delle condizioni economiche proposte;
- Viene proposto che il contratto tra esercente la vendita e cliente finale contenga una sezione relativa alle condizioni economiche nella quale sia chiaramente percepibile dal cliente:
  - a quale componente si riferisce il prezzo proposto;
  - quali altri componenti concorrono al prezzo complessivo del kWh/smc fornito;
  - che incidenza abbiano mediamente le varie componenti



## Criteri per la redazione dei contratti - 2

La sezione relativa alle condizioni economiche del contratto deve contenere una sezione nella quale siano indicati:

- corrispettivi previsti dal contratto per la componente energia;
- tutti gli altri corrispettivi applicati al cliente;
- il riferimento alle clausole contrattuali che più estesamente li rappresentano;
- le informazioni fornite devono essere accessibili per il cliente, ovvero trasparenti e di facile comprensione:



# Esempio Sezione Informativa

Di seguito si riporta a titoli esemplificativo un possibile schema della sezione informativa

## Servizi di vendita

I prezzi per i Servizi di vendita coprono in media il **XX%** del prezzo al kWh per un cliente domestico tipo (con consumi annui pari a 2.700 kWh e una potenza impegnata di 3 kW)

	Fascia 1	Fascia 2	Fascia 3
Componente energia *	0.079 €/kWh	0.069 €/kWh	0.059 €/kWh
Perdite di rete *	0,0085 €/kWh	0,0074 €/kWh	0,0064 €/kWh

## Ulteriori Corrispettivi di vendita

Al cliente verranno inoltre fatturati ulteriori corrispettivi di importo equivalente alle componenti previste per il servizio di maggior tutela, in materia di costi di dispacciamento e commercializzazione.

## Servizio di rete

I prezzi per i Servizi di rete coprono in media il **YY%** del prezzo al kWh per un cliente domestico tipo (con consumi annui pari a 2.700 kWh e una potenza impegnata di 3 kW)

I corrispettivi per i servizi di rete prevedono l'applicazione in fattura di importi pari a tutti i costi e gli oneri sostenuti dalla Società XYZ nei confronti del Distributore in relazione ai servizi di trasporto e misura dell'energia elettrica, nonché l'applicazione degli oneri generali di sistema previsti per legge

Si rinvia per un maggior dettaglio agli articoli 4 e 5 delle condizioni generali di fornitura.

\* i prezzi indicati devono intendersi al netto delle imposte



## Obblighi relativi alla promozione delle offerte contrattuali: gli obblighi informativi da parte del personale commerciale

- Sono confermati i criteri di identificazione già presenti negli attuali Codici
- Nella Nota informativa, rilasciata al cliente finale il personale commerciale inserisce il proprio nome e/o codice identificativo, la data e l'ora del contatto
- Qualora il cliente finale contattato sia identificato come cliente servito in maggior tutela/regime di tutela - soprattutto nel caso in cui tale contatto avvenga da parte della società attualmente fornitrice del cliente stesso -, il personale commerciale deve fornire informazioni trasparenti circa gli effetti del passaggio al mercato libero e sulla possibilità di rientro in maggior tutela o nel regime di tutela



# Obblighi relativi alla promozione delle offerte contrattuali: la nota informativa per il cliente finale

- Viene confermato l'obbligo di consegna della Nota informativa, nella quale sono elencati i contenuti che il contratto proposto deve avere, i diritti del cliente finale, ecc., al fine di permettere al cliente stesso di valutare il comportamento del personale commerciale e la correttezza della formulazione dell'offerta contrattuale
- La Nota è stata semplificata e:
  - viene consegnata anche nel caso di proposta del cliente finale
  - deve contenere anche il riferimento al diritto di ripensamento e alla disciplina relativa alla revoca della proposta contrattuale (clienti domestici)
  - deve essere fornita separatamente dal contratto



# Informazioni precontrattuali e clausole minime dei contratti - disciplina attuale

- Articolo 10 dei Codici di condotta commerciale: in occasione della proposta di un'offerta contrattuale, qualunque sia la modalità con la quale il cliente viene contattato, ed in ogni caso prima della conclusione del contratto, il cliente finale deve ricevere determinate informazioni
- Articolo 10 del Codice di condotta commerciale per la vendita di **gas naturale**: tra le informazioni sono comprese anche le condizioni contrattuali di cui alla deliberazione n. 229/01. L'esercente la vendita di gas naturale, oltre alle condizioni regolate, può offrire condizioni contrattuali liberamente definite, ma queste devono necessariamente contenere le clausole elencate all'articolo 11 del suddetto Codice



# Informazioni precontrattuali: cosa cambia (prima alternativa)

➤ L'esercente la vendita:

- informa il cliente finale che il contatto ha ad oggetto una fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale a condizioni di mercato libero
- offre e descrive ai clienti finali le condizioni liberamente definite
- nel caso di gas naturale, precisa di poter offrire le condizioni regolate che il cliente può comunque scegliere
- rende edotto il cliente finale della differenza tra condizioni regolate e condizioni negoziate nel mercato libero



# Informazioni precontrattuali: cosa cambia (seconda alternativa)

- L'esercente la vendita, nel caso di clienti finali domestici o comunque dei clienti finali destinatari del servizio di tutela, in aggiunta a quanto previsto dalla prima alternativa:
  - offre e descrive ai clienti finali anche le condizioni economiche definite ai sensi del TIVG e le condizioni contrattuali di cui alla deliberazione n. 229/01



## Informazioni precontrattuali: i contratti a distanza: il nuovo set informativo - 1

- Elenco delle informazioni da fornire al cliente finale:
  - modalità di utilizzo dei dati di lettura ai fini della fatturazione
  - periodicità della fatturazione
  - tempi e modalità di pagamento
  - costi e procedure di messa in mora e distacco
  - garanzie
  - gestione reclami
  - condizioni limitative dell'offerta (nel caso di condizioni non regolate)
  - durata e validità dell'offerta (nel caso di condizioni non regolate)
  - durata e validità del contratto (nel caso di condizioni non regolate)
  - condizioni economiche regolate/prezzo
  - diritto di recesso, compresa l'eventualità del diritto di ripensamento, e modalità del relativo esercizio



## **Informazioni precontrattuali: i contratti a distanza: il nuovo set informativo - 2**

- E' ridotto il set di informazioni da trasferire al cliente finale nel caso di contatto telefonico (ad esempio: nel caso di condizioni regolate l'esercente la vendita non è tenuto a dare informazioni sulla periodicità di lettura, sulla rateizzazione, ecc.)
- Viene agevolata la conclusione dei contratti a distanza anche nel caso in cui l'esercente la vendita trasmetta informazioni sulle condizioni non regolate
- La proposta di modifica non riguarda le informazioni precontrattuali che il cliente deve ricevere nel caso in cui il contatto non avvenga mediante tecniche di comunicazione a distanza



# Clausole minime dei contratti: disciplina attuale

- Attualmente, solo il Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale (articolo 11) prevede che alcune clausole debbano essere inserite nel contratto. Il contenuto di tali clausole è liberamente definito dalle parti
- La violazione delle clausole contrattuali di seguito elencate comporta la corresponsione dell'indennizzo automatico (art.14):
  - mancato utilizzo dei dati di lettura di contatori accessibili
  - periodicità di emissione della fattura
  - tempo minimo intercorrente tra l'invio al cliente del sollecito di pagamento e la sospensione della fornitura per morosità
  - mancato rispetto dei termini e modalità di preavviso per la variazione unilaterale delle condizioni contrattuali



# Clausole minime dei contratti ed indennizzi automatici: cosa cambia

- Anche il contratto di fornitura di energia elettrica prevede le clausole obbligatorie già previste per il settore del gas naturale
- Sia nel caso di fornitura di energia elettrica sia nel caso di fornitura di gas naturale il riconoscimento dell'indennizzo automatico è limitato al mancato rispetto della procedura per la variazione unilaterale delle clausole contrattuali



# Variazione unilaterale delle clausole contrattuali: disciplina attuale

- Ai sensi dei Codici di condotta commerciale:
  - la facoltà di variare unilateralmente specifiche clausole contrattuali deve essere specificamente prevista in contratto ed è subordinata al ricorrere di un giustificato motivo
  - la variazione deve essere portata a conoscenza del cliente finale in forma scritta con un preavviso non inferiore a 60 giorni
  - la comunicazione contiene: il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta; l'illustrazione chiara, completa e comprensibile dei contenuti e degli effetti della variazione proposta; la decorrenza della variazione proposta; i termini e modalità per la comunicazione da parte del cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri



# Variazione unilaterale delle clausole contrattuali: cosa cambia

- La variazione deve essere portata a conoscenza del cliente finale con apposita informativa diversa dalla bolletta
- Il preavviso non può essere inferiore a 3 mesi e decorre dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento, da parte del cliente finale, della comunicazione di variazione
- Nel caso di fornitura di gas naturale, il cliente avente diritto al servizio di tutela deve essere chiaramente informato che, in caso di recesso per preannunciata variazione unilaterale e qualora non abbia individuato un nuovo fornitore, ha diritto e può richiedere al proprio esercente di essere fornito a condizioni (contrattuali ed economiche) regolate. La richiesta deve essere trasmessa dal cliente finale all'esercente in forma scritta almeno 1 mese prima della decorrenza della variazione. Il termine decorre dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte dell'esercente la vendita



# Diritto di ripensamento

## ➤ Disciplina attuale:

- Clienti finali di gas naturale con consumi non superiori a 200.000 scm/anno e clienti finali domestici alimentati in bassa tensione

## ➤ Proposta:

- Clienti finali domestici



# Chiara identificazione degli esercenti

- Gli esercenti che operano:
  - sia nel mercato libero sia nei regimi tutelati
  - nel mercato libero o in maggior tutela e che risultino appartenenti ad uno stesso gruppo societario, qualora utilizzino prevalentemente lo stesso logo

riportano nei contratti, nella comunicazione e nella corrispondenza, con evidenza e nell'immediata prossimità del marchio, l'indicazione del servizio o dell'attività per cui il documento e/o l'informazione sono forniti, distinguendo tra maggior tutela e mercato libero



# Schede di confrontabilità

- Attualmente le schede di confrontabilità sono previste solo per il settore elettrico
- La delibera n. 110/07 prevede due modelli distinti per la scheda dei clienti domestici e non domestici
- L'Autorità propone la definizione di una scheda di confronto anche per la fornitura di gas ai clienti domestici, che riprenda gli schemi già definiti per l'elettrico, tenendo conto delle specificità relative alle due forniture
- Si propone, inoltre, di eliminare la scheda di confrontabilità elettrica per i clienti non domestici, potendo adeguatamente essere sostituita da quanto proposto in tema di esposizione delle condizioni economiche



# Schede di confrontabilità gas - 1

## Complessità

L'articolazione territoriale:

- alcuni corrispettivi di vendita sono definiti in €/Gj e vanno convertiti in €/Smc applicando il valore del P locale
- le tariffe di distribuzione sono articolate in 6 ambiti tariffari
- le imposte variano nelle diverse regioni italiane

Ciò renderebbe necessaria la predisposizione di un elevato numero di schede.

Pertanto l'autorità propone di adottare alcuni criteri di uniformità per la predisposizione delle schede



# Schede di confrontabilità gas - 2

Criteri di uniformità

➤ Si propone che il calcolo della spesa sia effettuato utilizzando, per ciascun ambito tariffario, i valori:

- **$P = 0.003852 \text{ GJ/Sm}^3$**

- **$C = 1$**

➤ Per consentire al cliente di individuare il livello di spesa più vicino alle sue abitudini di consumo e garantire maggiore confrontabilità, si propone di calcolare la spesa per i seguenti livelli di consumo:

- **250, 500, (700), 1.400, 2.500, 5.000, 10.000**

➤ Si propone che la spesa sia calcolata al netto delle imposte (come per l'elettrico), eventualmente predisponendo uno spazio per l'indicazione personalizzata dell'ammontare delle imposte nella zona in cui è localizzato il PDR

➤ In alternativa, si propone di rendere disponibile, nella scheda, una modalità informativa per conoscere il calcolo della spesa al lordo delle imposte applicabili



# Schede di confrontabilità gas - 3

La struttura della scheda di confronto per il gas, posta in consultazione, è costruita in analogia con quanto attualmente previsto per la scheda elettrica:

- Confronto tra la spesa annua con l'offerta presentata e quella in base al Servizio di tutela
- Altre informazioni, quali: oneri accessori, modalità di indicizzazione, sconti, altre informazioni

Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte				
Ambito Nord orientale: Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna				
Consumo annuo (Sm <sup>3</sup> )	(A) Stima della spesa annua escluse le imposte in base alla presente offerta (in euro)	(B) Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle tariffe o condizioni economiche di riferimento dell'Autorità (in euro)	(C) Stima della minore spesa annua (segno -) o della maggiore spesa annua (segno +) (in euro)	(D) Stima del variazione percentuale della spesa annua (con segno + o segno -)
			A-B	A-B/Bx100
250				
500				
1.400				
2.500				
5.000				
10.000				



# Schede di confrontabilità elettrico - 1

- I nuovi prezzi biorari per il servizio di maggior tutela richiedono un adeguamento delle schede anche per il settore elettrico, al fine di dotare il cliente di uno strumento in grado di confrontare correttamente la spesa sul mercato libero con quella della maggior tutela
- È fondamentale porre l'attenzione sulla possibile distribuzione dei consumi nelle diverse fasce orarie, non solo sul livello assoluto di consumo annuo
- È necessario inoltre, almeno fino alla fine del periodo transitorio, riportare i valori della spesa sia con i prezzi biorari "a richiesta", che con quelli "transitori"



# Schede di confrontabilità elettrico - 2

Al fine di semplificare la scheda, si propone l'individuazione di due profili di consumo oltre a quello relativo alla soglia di indifferenza:

- ✓ un profilo 2 per un cliente che realizza la gran parte dei suoi consumi in fascia F23 e in particolare il 10% in F1 e il 90% in F23
- ✓ un profilo 3 per un cliente che realizza la gran parte dei suoi consumi in F1 e in particolare il 60% in F1 e il 40% in F23

Si propone inoltre di ridurre i livelli di consumo annuo per i quali calcolare la spesa, ai soli: 2.700 kWh, 3.500 kWh e 4.500 kWh

Rimane invece invariata la regola di calcolare la spesa per clienti residenti e non e per i diversi livelli di potenza impegnata (3 kW e 4,5 kW)



# Schede di confrontabilità elettrico - 3

## Modelli di scheda

Dato il maggior numero di dati, per migliorare la semplicità di redazione e comprensione delle schede, si propongono tre modelli in alternativa.

Per tutti i modelli in consultazione

- i valori dovranno essere calcolati con riferimento a:
  - i diversi profili di consumo
  - i livelli di consumo annuo individuati
  - la tipologia di cliente (residenza e potenza impegnata)
- inoltre, per tutti i modelli proposti è previsto:
  - un set di informazioni che rimane invariato rispetto alla regolazione vigente



# Schede di confrontabilità elettrico - 4

## Allegato 1

Contiene solo il totale della spesa annua, calcolato in base all'offerta e ai corrispettivi per la maggior tutela e la variazione in termini assoluti (segno +/-)

Al fine di dare evidenza ai valori contenuti nella scheda, si propone di predisporre tre schede distinte relative a:

- ✓ cliente domestico residente con 3 kW di potenza impegnata
- ✓ cliente domestico non residente con 3 kW di potenza impegnata
- ✓ cliente domestico con 4,5 kW di potenza impegnata

## Allegato 2

Tale modello prevede un'unica scheda per le tre tipologie di cliente

Riporta i valori relativi al totale della spesa annua calcolati in base all'offerta presentata e ai corrispettivi per la maggior tutela

Al fine di garantire comunque un immediato confronto in termini di convenienza o meno dell'offerta, poiché la scheda non riporta alcuna colonna relativa alla variazione della spesa, si propone di evidenziare il valore della spesa più basso con opportuni supporti grafici (nell'esempio del DCO il colore verde)



# Schede di confrontabilità elettrico - 5

## Modelli di scheda: Allegati 3/a, b, c

- Tali modelli prevedono una scheda per ciascun livello di consumo, sebbene unica per tipologia di cliente (in totale è quindi necessaria la predisposizione di tre schede)
- In alternativa ai valori numerici, si propone l'utilizzo di grafici che diano un immediato impatto visivo sul livello di spesa più conveniente
- Ciascun grafico riporta i livelli di spesa relativi all'offerta presentata, ai prezzi biorari "a richiesta" e quelli "transitori"



# Schede di confrontabilità elettrico - 6

## Modelli di scheda: Allegati 3/a, b, c

Si propone che i valori della spesa vengano confrontati secondo la seguente logica:

- il livello di spesa calcolato in base al prezzo monorario dell'Autorità (o ai prezzi biorari ipotizzando un'allocazione F1 33.6% e F23 66.4%) viene confrontata con la spesa relativa all'offerta calcolata sulla base del prezzo monorario, qualora previsto, o ipotizzando la stessa ripartizione dei consumi
- relativamente ad un profilo 2, vengono confrontati i livelli di spesa calcolati in base ai prezzi biorari transitori e a regime con quelli previsti dell'offerta
- relativamente ad un profilo 3, vengono confrontati i livelli di spesa calcolati in base ai prezzi biorari transitori e a regime con quelli previsti dell'offerta

