

**DELIBERAZIONE 4 GIUGNO 2015**  
**269/2015/R/COM**

**ULTERIORI INTERVENTI DI ADEGUAMENTO DEL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE  
E DELLA REGOLAZIONE AL DECRETO LEGISLATIVO 21/2014**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS  
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione 4 giugno 2015

**VISTI:**

- la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011 (di seguito: direttiva 2011/83/UE);
- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: direttiva 2009/72/CE);
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: direttiva 2009/73/CE);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e integrazioni;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, come convertito con legge 3 agosto 2007, n. 125;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21 (di seguito: decreto legislativo 21/14);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 29 luglio 2004, n. 138/04 (di seguito: deliberazione 138/04);
- la deliberazione dell'Autorità 28 marzo 2008, ARG/elt 42/08 (di seguito: deliberazione ARG/elt 42/08);
- il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG);
- il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- il Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015 (TIQE);
- il Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione Periodo di regolazione 2012-2015 (TIC);
- il 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 (TIV);

- il Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (TUDG) ed in particolare la Parte I Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RQDG) e la Parte II Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RTDG), come sostituita dall'Allegato A alla deliberazione 367/2014/R/gas;
- la deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas;
- la deliberazione dell'Autorità 6 febbraio 2014, 40/2014/R/gas (di seguito: deliberazione 40/2014/R/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 6 giugno 2014, 266/2014/R/com (di seguito: deliberazione 266/2014/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 31 luglio 2014, 398/2014/R/eel (di seguito: deliberazione 398/2014/R/eel);
- il documento per la consultazione 31 luglio 2014, 401/2014/R/com, contenente "Orientamenti per la definizione di eventuali, ulteriori, modifiche al codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e gas naturale a seguito dell'entrata in vigore del decreto legislativo n. 21/2014" (di seguito: documento per la consultazione 401/2014/R/com).

**CONSIDERATO CHE:**

- con decreto legislativo 21/14 è stata recepita, nell'ordinamento italiano, la direttiva 2011/83/UE in materia di diritti dei consumatori e sono state integrate e modificate alcune previsioni del Codice del consumo, con riguardo ai contratti tra professionisti e consumatori anche nel caso in cui questi contratti siano conclusi a distanza o fuori dei locali commerciali;
- il citato decreto legislativo 21/14 incide su alcuni degli aspetti oggetto della disciplina del Codice di condotta commerciale adottato dall'Autorità in quanto introduce nuove e ulteriori prescrizioni riguardanti:
  - le informazioni pre-contrattuali che i professionisti devono fornire ai consumatori prima della conclusione del contratto;
  - i requisiti formali di conclusione di talune tipologie di contratti (contratti a distanza e stipulati al di fuori dei locali commerciali del professionista);
  - il diritto di ripensamento dei consumatori a seguito della conclusione di un contratto a distanza o di un contratto negoziato fuori dei locali commerciali del professionista;
- in particolare, l'Autorità ha provveduto:
  - con deliberazione 266/2014/R/com, ad un primo adeguamento delle previsioni del Codice di condotta commerciale, relativamente alle modifiche che non richiedevano una specifica consultazione dei soggetti interessati, consistendo il predetto intervento in un atto di regolazione a contenuto vincolato;
  - con il documento per la consultazione 401/2014/R/com, ad indicare gli orientamenti per la definizione di eventuali, ulteriori, modifiche al Codice di

condotta commerciale a seguito dell'entrata in vigore del decreto legislativo 21/14, relativamente a:

- i. l'indicazione dei corrispettivi di fornitura, al fine di raccogliere elementi informativi utili circa la possibilità di indicare un prezzo delle forniture di elettricità e gas comprensivo di imposte;
- ii. il livello dei costi ragionevoli e dei costi proporzionali da riconoscere al professionista in caso di esercizio, da parte del consumatore, del diritto di ripensamento quando fosse stato già richiesto, da parte del cliente stesso, di avviare la prestazione dei servizi ovvero la fornitura di gas o elettricità nel periodo utile per l'esercizio di detto diritto;
- iii. la definizione degli ulteriori elementi specifici da inserire nel modulo-tipo per l'esercizio del diritto di recesso ai sensi dell'art. 49, comma 4, del Codice del consumo, da intendersi come diritto di ripensamento (di seguito: diritto di ripensamento) introdotto dal decreto legislativo 21/14, anche al fine di garantirne una uniformità di utilizzo nel settore energetico;
- iv. altre eventuali modifiche al Codice di condotta commerciale - riguardanti i clienti finali domestici – sempre alla luce delle nuove previsioni del Codice del consumo.

**CONSIDERATO, IN PARTICOLARE, CHE:**

- relativamente all'indicazione dei corrispettivi di fornitura, nel documento per la consultazione 401/2014/R/com è stato evidenziato:
  - come l'articolo 48, comma 1, lettera c), del Codice del consumo stabilisca ulteriori specifici obblighi informativi a carico del venditore di energia elettrica e/o gas naturale nella fase preliminare alla conclusione del contratto con un cliente finale domestico, prevedendo l'obbligo a carico del professionista di indicare il prezzo totale dei beni o servizi comprensivo delle imposte o, se la natura dei beni o dei servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo e, se applicabili, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore;
  - che l'applicazione di tale previsione al settore energetico risulta di difficile implementazione e potrebbe essere particolarmente onerosa; tra le principali ragioni di tale onerosità possono in particolare annoverarsi le seguenti caratteristiche dei servizi in oggetto:
    - i. la progressività in relazione ai consumi dei corrispettivi, anche tariffari, applicati ai clienti finali con conseguente variazione del corrispettivo al variare dei consumi;
    - ii. la variazione del corrispettivo unitario inclusivo delle imposte al variare delle accise e delle altre imposte applicabili, anch'esse dipendenti dal livello di consumo del cliente;

- iii. la dipendenza delle imposte applicabili dalla località ove è ubicato l'indirizzo di fornitura (nel caso di gas naturale);
- il conseguente orientamento dell'Autorità volto a mantenere le attuali previsioni del Codice di condotta commerciale che prevedono che i corrispettivi delle forniture e la spesa annua riportata nelle schede di comparabilità siano indicati al netto delle imposte;
- con riferimento, invece, al livello dei costi ragionevoli/proporzionali da riconoscere al professionista in caso di esercizio, da parte del cliente finale domestico, del diritto di ripensamento quando sia stato già richiesto, da parte del cliente stesso, di avviare la prestazione dei servizi ovvero la fornitura di gas o elettricità nel periodo utile per l'esercizio di detto diritto, nel documento per la consultazione 401/2014/R/com è stato evidenziato:
  - come l'articolo 49, comma 1, lettera e) e lettera l), del Codice di consumo preveda specifiche disposizioni in tema di determinazione del livello dei costi ragionevoli nella casistica richiamata, in particolare, come l'articolo 57, comma 3, del Codice di consumo preveda che il consumatore stesso versi al professionista un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di ripensamento, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto;
  - che, relativamente ai settori dell'energia elettrica e del gas naturale nei casi di cambio di fornitore, il livello dei costi ragionevoli da riconoscere al venditore può dipendere anche dalle tempistiche con cui il medesimo venditore procede alla presentazione della richiesta di *switching* all'impresa di distribuzione affinché possa avere inizio la fornitura al cliente finale;
  - l'orientamento volto ad introdurre nella fase precontrattuale specifici obblighi in capo al venditore, nei confronti del cliente finale domestico, prevedendo in particolare che il cliente sia informato che:
    - i. la richiesta volta ad anticipare l'esecuzione del contratto non comporta necessariamente l'avvio della fornitura nel periodo di 14 giorni previsto per il ripensamento, ma può comunque comportare un anticipo della fornitura rispetto alle normali tempistiche previste dalla regolazione;
    - ii. senza una specifica richiesta, la fornitura verrà avviata successivamente al trascorrere del periodo di ripensamento (ciò valendo non solo nel caso di *switching*, ma anche nel caso di richiesta di attivazione della fornitura o di voltura);
  - che la determinazione dei costi ragionevoli debba essere effettuata sulla base dei costi sostenuti dal venditore per soddisfare nell'immediato la richiesta del cliente finale nonché considerando i costi relativi all'annullamento delle operazioni espletate; conseguentemente, è stato proposto che l'importo relativo ai costi ragionevoli sia fissato pari all'importo previsto per il caso di esecuzione delle prestazioni commerciali attualmente contemplate dalla regolazione quali, ad esempio, la voltura o l'attivazione;
  - che, per il caso di attivazione o di voltura, qualora il cliente finale domestico decida successivamente di esercitare, nei termini, il diritto di ripensamento,

- debbano essere riconosciuti al venditore, oltre a quanto sopra evidenziato, anche gli oneri eventualmente addebitati dall'impresa di distribuzione al venditore stesso per la prestazione effettuata;
- che il livello massimo dei costi ragionevoli, fatto salvo il pagamento della fornitura eventualmente avviata, sia fissato utilizzando come parametro:
    - a. per il settore elettrico, l'importo pari al contributo in quota fissa applicato dall'esercente la maggior tutela nei casi di richieste di prestazione del cliente finale ai sensi dell'art. 11 del TIV, eventualmente incrementato per gli oneri addebitati dal distributore al venditore, per la prestazione effettuata, fissati ai sensi del TIC;
    - b. per il gas naturale, il livello di importi al momento applicati dai venditori, ritenendo comunque necessario che l'importo non sia superiore a quello di euro 23, in analogia al settore elettrico, oltre agli oneri eventualmente addebitati dall'impresa di distribuzione al venditore per la prestazione effettuata ai sensi dell'articolo 68 dell'RTDG per la sola prestazione di attivazione e, per la voltura, secondo quanto eventualmente previsto dal prezzario dell'impresa distributrice purché, in quest'ultimi casi, l'importo non sia superiore all'importo previsto per il settore elettrico;
  - che, nel caso in cui il cliente finale richieda l'esecuzione della connessione direttamente all'impresa di distribuzione, anche quest'ultima debba provvedere ad applicare le previsioni del Codice del consumo per quel che riguarda l'esercizio del diritto di ripensamento successivamente all'avvio della realizzazione della connessione, con applicazione delle previsioni relative al riconoscimento dei costi ragionevoli e proporzionali, utilizzando come parametro di riferimento quanto previsto dal TIC;
  - relativamente agli ulteriori elementi specifici da inserire nel modulo-tipo per l'esercizio del diritto di ripensamento, nel documento per la consultazione 401/2014/R/com è stato evidenziato:
    - come le nuove disposizioni del Codice del consumo prevedano l'utilizzo di un modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento, predisposto in allegato al Codice del consumo stesso (articolo 54);
    - che tale modulo potrebbe essere specificato e dettagliato in maniera più puntuale per i clienti finali del settore energetico, al fine di contenere elementi informativi utili e specifici anche per garantirne un contenuto uniforme e nell'ottica di tener conto della effettiva volontà del cliente finale in quanto l'esercizio del diritto di ripensamento potrebbe essere effettuato sia al fine di ottenere la fornitura da un altro venditore sia perché non si vuole più avviare alcuna fornitura;
    - in particolare, che potrebbe essere utilizzato un modulo unico, integrato con le seguenti, ulteriori, informazioni:
      - i. l'indicazione che il diritto di ripensamento deve essere esercitato entro 14 giorni dalla conclusione del contratto;
      - ii. l'indicazione della possibilità del cliente di richiedere la chiusura del punto di prelievo;

- iii. l'eliminazione dei passaggi non corrispondenti alla regolazione del settore energetico e l'adattamento al settore stesso;
- infine, nel documento per la consultazione 401/2014/R/com l'Autorità ha evidenziato come, relativamente ad altre previsioni del Codice del consumo quali l'art. 59, comma 1, non appaia necessario intervenire con ulteriori modifiche al Codice di condotta commerciale.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- alla consultazione hanno partecipato cinque venditori di energia elettrica e gas naturale, quattro associazioni rappresentative di operatori del settore, un'impresa di distribuzione di gas naturale e, unitariamente, dodici associazioni dei consumatori;
- per quanto riguarda l'indicazione del prezzo comprensivo di imposte:
  - le associazioni dei consumatori non condividono l'orientamento dell'Autorità volto a confermare le vigenti disposizioni del Codice di condotta commerciale, ritenendo invece possibile che il prezzo sia indicato come comprensivo di imposte, senza tuttavia fornire possibili soluzioni operative in merito;
  - i venditori e le loro associazioni condividono l'orientamento posto in consultazione; in aggiunta, alcuni venditori ritengono che sia facoltà del venditore indicare, qualora la struttura dell'offerta lo permetta, i prezzi comprensivi di imposte;
- in relazione all'esercizio del diritto di ripensamento successivo alla richiesta di avvio di esecuzione del contratto, sono stati evidenziati i seguenti aspetti di carattere generale:
  - è stata segnalata la criticità rappresentata proprio dalla possibilità di richiedere l'avvio dell'esecuzione del contratto nel periodo previsto per esercitare il diritto di ripensamento;
  - le associazioni dei consumatori ed alcune associazioni rappresentative dei venditori ritengono che, in caso di esercizio del diritto di ripensamento successivo, si debba tener conto della volontà effettiva del cliente finale circa la fornitura, vale a dire circa la volontà di cessare la fornitura o di passare ad altro fornitore;
  - alcuni venditori e loro associazioni ritengono che le previsioni del Codice di consumo oggetto di consultazione non risultino applicabili alla voltura, in quanto tale prestazione non comporta la nascita di un nuovo contratto bensì la cessione del contratto in essere dal precedente cliente al nuovo cliente; altri evidenziano che, anche relativamente al caso in cui la richiesta di connessione sia avanzata dal cliente finale domestico direttamente all'impresa di distribuzione, le previsioni del Codice del consumo oggetto di consultazione non risultino applicabili alle imprese di distribuzione;
  - un venditore di grandi dimensioni, al fine di disciplinare le tempistiche e i flussi relativi alle comunicazioni conseguenti all'esercizio del ripensamento, propone di estendere il termine previsto per le rettifiche di errori materiali nelle richieste di *switching*; anche un'impresa di distribuzione ritiene che sia necessario

- intervenire sulla disciplina dello *switching* per rendere possibile l'annullamento per tempo delle richieste stesse, in ragione della già esistente disciplina per rettifiche di errori materiali;
- in relazione alla proposta dell'Autorità circa il principio generale di riconoscimento dei costi ragionevoli e proporzionali e circa le specifiche proposte:
    - le associazioni dei consumatori ritengono in generale condivisibile il principio purché si evinca con chiarezza la espressa volontà del cliente finale di procedere all'avvio anticipato della prestazione e purché lo stesso sia stato adeguatamente informato circa le possibili conseguenze in caso di ripensamento successivo; le medesime associazioni ritengono in particolare necessario che siano preventivamente individuati e resi noti al cliente i costi, in modo che il cliente stesso, che voglia avviare immediatamente la fornitura, conosca i corrispettivi che potranno essergli addebitati nel caso in cui decida in un secondo momento di avvalersi del ripensamento;
    - gli operatori e loro associazioni ritengono che, ai fini della quantificazione, debba essere garantito il pieno ristoro dei costi e oneri - anche a copertura delle operazioni di annullamento delle precedenti richieste e quelli eventualmente addebitati dall'impresa di distribuzione per le prestazioni richieste - che il venditore ha dovuto sostenere; in tale ambito è emersa una generale non condivisione circa la limitazione dell'importo né il suo riferimento ai corrispettivi previsti dalla regolazione;
    - inoltre, i venditori concordano con la proposta relativa ai costi proporzionali da riconoscere nel caso in cui, nonostante il ripensamento del cliente e dati i tempi tecnici previsti dalla regolazione, sia stata comunque data esecuzione alla fornitura;
    - infine, relativamente ai casi della connessione, un'impresa di distribuzione del gas non ritiene corretto ancorare al TIC l'importo dei corrispettivi da riconoscere all'impresa di distribuzione in caso di esercizio di ripensamento, proponendo invece che si faccia riferimento ad un effettivo stato avanzamento lavori;
  - in relazione al modulo per esercitare il ripensamento:
    - le associazioni dei consumatori condividono la proposta di un modulo unico, ritenendo però che esso debba contenere ulteriori informazioni, come il recapito cui inviare la richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per ripensare e i costi dovuti nel caso di esercizio successivo del ripensamento; anche alcuni venditori propongono integrazioni al modulo, con particolare riferimento alla volontà del cliente in caso di esercizio del ripensamento;
    - alcuni venditori non condividono la proposta, ritenendo che il modulo unico sia eccessivamente oneroso per il venditore e poco utile per il consumatore, anche perché i venditori devono comunque accettare le richieste dei clienti seppur manifestate su modulo diverso; due associazioni di venditori concordano invece con la proposta ed altri venditori e loro associazioni, infine, evidenziano proposte terminologiche suggerendo di utilizzare nel modulo sempre il termine ripensamento al fine di non confondere i clienti;

- in relazione poi ad altri aspetti, l'impresa di distribuzione che ha preso parte alla consultazione concorda sul fatto che, qualora l'esercizio del diritto di ripensamento avvenga dopo la completa esecuzione delle opere di allacciamento - e tale esecuzione sia iniziata su richiesta del cliente finale prima del decorso dei termini per l'esercizio del diritto di ripensamento o con l'accordo espresso del cliente finale e l'accettazione della perdita del diritto di ripensamento a seguito della piena esecuzione delle opere - venga escluso il diritto di ripensamento.

**RITENUTO CHE:**

- l'indicazione del prezzo comprensivo di imposte comporta difficoltà di esposizione, anche in ragione della differenziazione di parte delle imposte per scaglioni di consumo o per ambiti territoriali, risultando comunque tale informazione poco significativa per il cliente finale; peraltro, sul tema appare meritevole di considerazione la possibilità, segnalata da alcuni venditori, di indicare il prezzo comprensivo delle imposte in ragione della struttura dell'offerta;
- in relazione all'esercizio del diritto di ripensamento successivo alla richiesta di avvio di esecuzione del contratto e agli aspetti generali segnalati:
  - in linea generale, l'applicazione delle nuove previsioni in materia di diritto di ripensamento deve essere prevista con riferimento a tutti i casi di sottoscrizione di un nuovo contratto qualora la conclusione del relativo contratto avvenga mediante tecniche di comunicazione a distanza o fuori dei locali commerciali, compresa quindi la voltura - in quanto essa conduce, nella quasi generalità dei casi, alla nascita di un nuovo contratto anche se il nuovo contratto prevede le medesime condizioni contrattuali ed economiche applicate al precedente cliente -, l'attivazione della fornitura e il caso in cui il cliente richieda l'allacciamento alla rete direttamente all'impresa di distribuzione;
  - in tale ambito, peraltro, la definizione di una disciplina specifica relativa al diritto di ripensamento:
    - a) sarebbe giustificata solo in presenza di un numero significativo di casi; tuttavia non si dispone al momento di evidenze specifiche di casi di ripensamento per alcune delle casistiche sopra evidenziate, quali i casi di allacciamento o nuove attivazioni;
    - b) deve tenere conto che la regolazione della voltura è ancora in fase evolutiva, in particolare per il settore del gas naturale e l'introduzione di una specifica disciplina relativa al ripensamento potrà essere adottata solo a seguito della completa adozione della disciplina generale sulla voltura stessa, ferma restando l'applicazione di quanto previsto dal Codice del consumo;
  - non sia accoglibile la richiesta di estendere le tempistiche relative alla rettifica di errori materiali nella procedura di *switching*, in quanto ciò comporterebbe l'allungamento della procedura stessa e non risulterebbe coerente con la previsione generale di un ridimensionamento delle tempistiche di *switching*;
- in relazione alla proposta dell'Autorità circa il principio generale di riconoscimento dei costi ragionevoli e proporzionali:



- la fissazione di un livello massimo di costi ragionevoli da riconoscere al venditore permette di rispondere, da un lato, all'esigenza per il cliente finale di poter disporre di una determinazione certa e preventiva dei costi cui potrebbe andare incontro e, dall'altro, tiene conto dell'esigenza di copertura dei costi relativi alle sole attività amministrative; in particolare, tali costi non presentano peculiarità di settore e possono essere fissati uniformemente per i due settori ed in modo da garantirne un livello efficiente;
- relativamente, invece, agli eventuali costi sostenuti dall'impresa di distribuzione per l'esecuzione fisica delle attività di allacciamento alla rete, essi risultano differenziati per settore in ragione delle relative specificità; peraltro, tali oneri eventualmente già sostenuti dal venditore perché addebitati dall'impresa di distribuzione per la prestazione effettuata, dovranno essere opportunamente considerati nell'ambito della determinazione dei costi ragionevoli;
- relativamente al modulo per esercitare il ripensamento previsto dal Codice del consumo, appare meritevole di attenzione l'esigenza di non incrementare l'onerosità complessiva; per quel che riguarda poi la manifestazione della volontà del cliente finale diretta, nell'esercitare il diritto di ripensamento, alla disattivazione della fornitura, l'indicazione di tale volontà nel modulo non appare utile ai fini dell'esecuzione della prestazione di disattivazione;
- in particolare, al di là della bassa probabilità del verificarsi della fattispecie, deve essere considerato che, in ragione della regolazione vigente, tale richiesta di disattivazione verrà manifestata prima dell'avvio della fornitura da parte del venditore entrante, il quale non sarà titolato a trasmettere la richiesta stessa al distributore, risultando necessario che la richiesta in questione sia invece trasmessa dal venditore attuale.

**RITENUTO NECESSARIO:**

- adeguare le previsioni del Codice di condotta commerciale e della regolazione ad una parte delle nuove disposizioni del Codice del consumo riguardanti i più stringenti adempimenti di natura pre-contrattuale a carico dei venditori e le modalità di esercizio del diritto di ripensamento da parte del cliente finale domestico;
- prevedere che i suddetti adeguamenti siano relativi ai soli contratti stipulati a distanza o fuori dai locali commerciali con i clienti finali domestici, in coerenza con l'ambito di applicazione del Codice del consumo nella materia in oggetto;
- per quanto riguarda l'indicazione del prezzo comprensivo di imposte, confermare, in ragione delle difficoltà di esposizione ricordate, le previsioni del Codice di condotta commerciale circa:
  - le modalità di esposizione dei corrispettivi e l'indicazione del prezzo al netto delle imposte, prevedendo comunque che sia fatta sempre salva la possibilità di indicare il prezzo comprensivo delle imposte in ragione della struttura dell'offerta e che, in tale ultimo caso, il venditore espliciti chiaramente che il prezzo risulta comprensivo delle imposte;

- le attuali previsioni del Codice stesso in materia di criteri di comunicazione dei prezzi, in quanto idonee a rendere edotto il cliente circa le modalità di calcolo del corrispettivo dovuto per la fornitura;
- in relazione all'esercizio del diritto di ripensamento successivo alla richiesta di avvio di esecuzione del contratto, prevedere che in caso di contratto concluso a distanza o fuori dei locali commerciali, il venditore, anche esercente i regimi di tutela, informi il cliente finale domestico, preliminarmente alla conclusione del contratto, che:
  - il contratto non avrà esecuzione nel periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, salvo il caso di espressa indicazione del cliente in tal senso;
  - nel caso in cui il cliente non chieda di avviare le attività necessarie ai fini dell'avvio della fornitura durante il periodo di ripensamento, tutte le prestazioni decorreranno dallo scadere del periodo di tempo previsto per l'esercizio del ripensamento;
  - nel caso di cambio del fornitore:
    - i. la richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento può comunque comportare solo un anticipo della fornitura con il nuovo venditore rispetto alle normali tempistiche previste dalla regolazione in caso di cambio fornitore;
    - ii. l'esercizio del diritto di ripensamento potrebbe comportare, a seconda del ricevimento o meno del recesso da parte del precedente venditore, rispettivamente l'avvio dei servizi di ultima istanza (maggior tutela e FUI) o il permanere della fornitura con il precedente venditore;
- adottare, in prima applicazione, disposizioni specifiche relative al cambio del fornitore che permettano al cliente, in ragione comunque della specificità del settore e nel rispetto dell'attuale regolazione, di esercitare il diritto di ripensamento sia qualora sia stata avviata l'esecuzione della fornitura sia nel caso in cui la fornitura non sia stata ancora avviata;
- in particolare, prevedere che, nell'ipotesi in cui il cliente eserciti il diritto di ripensamento prima che sia trascorso il periodo previsto per il ripensamento stesso, il venditore dia seguito al ripensamento esercitato dal cliente finale e provveda a comunicare al soggetto responsabile della procedura di *switching* (attualmente l'impresa di distribuzione):
  - l'annullamento della richiesta di *switching* o accesso per sostituzione presentata, qualora le tempistiche attualmente vigenti per lo *switching* o accesso per sostituzione consentano di annullare la relativa richiesta; in tali casi, tale soggetto provvederà ad attivare per il cliente medesimo il servizio di maggior tutela o il FUI, qualora il punto non risulti associato ad altro venditore e la volontà del cliente sia quella di ottenere comunque la fornitura;
  - la risoluzione del contratto, che avrà decorrenza con i tempi previsti dalla regolazione in materia di *switching* o accesso per sostituzione, qualora le tempistiche attualmente vigenti per lo *switching* o accesso per sostituzione non consentano più di annullare la relativa richiesta; in tali casi l'esecuzione della fornitura sarà dunque effettuata dal venditore fino all'efficacia della risoluzione

del contratto e, a partire da tale data, ai sensi della regolazione vigente, verranno attivati per il cliente medesimo il servizio di maggior tutela o il FUI, qualora il punto non risulti associato ad altro venditore e la volontà del cliente sia quella di ottenere comunque la fornitura;

- nella suddetta ipotesi di richiesta di *switching* o accesso per sostituzione, in relazione agli importi da riconoscere al venditore, prevedere che nel caso di esercizio del ripensamento che non abbia portato all'esecuzione della nuova fornitura, il cliente finale possa essere tenuto, sia per il settore elettrico sia per il settore del gas naturale, al pagamento di un corrispettivo non superiore al corrispettivo in quota fissa applicato dall'esercente la maggior tutela per il settore elettrico ai sensi dell'articolo 11 del TIV;
- altresì in relazione agli importi da riconoscere al venditore, prevedere che, nel caso di esercizio del ripensamento che abbia portato all'esecuzione della nuova fornitura, il corrispettivo dovuto comprenda i costi della fornitura dovuti per il periodo compreso dalla data di avvio dell'esecuzione della fornitura fino alla data di cessazione della stessa;
- prevedere che il cliente finale, nel caso in cui eserciti il diritto di ripensamento con la finalità di cessare la fornitura, provveda a richiedere la disattivazione all'attuale venditore

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

#### *Definizioni*

- 1.1 Ai fini dell'interpretazione e dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente provvedimento valgono, in quanto applicabili, le definizioni di cui all'articolo 1 del Codice di condotta commerciale, all'articolo 1 del TIV per il settore elettrico e le disposizioni di cui all'articolo 1 del TIVG per il settore del gas naturale, integrate dalle seguenti definizioni:
- **TIQE** è il "Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015" approvato con deliberazione 29 dicembre 2011 - ARG/elt 198/11;
  - **venditore** è alternativamente il venditore del mercato libero di energia elettrica e/o gas, l'esercente la maggiore tutela o l'esercente la tutela.

### **Articolo 2**

#### *Modifiche al Codice di condotta commerciale*

- 2.1 Il Codice di condotta commerciale sia modificato ed integrato nei termini di seguito indicati:
- a) all'articolo 5, comma 5.1, lettera a., dopo le parole "gravati dalle imposte" sono aggiunte le parole "fatta salva la possibilità di indicare il prezzo comprensivo delle imposte in ragione della struttura dell'offerta, specificando in tale caso che il corrispettivo è comprensivo di imposte";

b) all'articolo 9 sono aggiunti i seguenti commi:

“9.6 L'esercente la vendita, nel caso di contratto concluso a distanza o fuori dei locali commerciali con un cliente finale domestico, è tenuto ad informare il cliente finale domestico che:

- a) qualora non sia presentata richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, le attività necessarie a dare corso alle richieste volte ad ottenere l'esecuzione del contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento;
- b) nel caso di richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, il cliente potrà comunque esercitare il suddetto diritto nei termini previsti e che, in tali casi, lo stesso sarà tenuto a corrispondere all'esercente la vendita gli importi relativi ai costi sostenuti, indicandone livelli e modalità di determinazione;
- c) la richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento non comporterà l'avvio della fornitura nel periodo previsto per il ripensamento, ma potrà comunque comportare un anticipo della fornitura con il nuovo esercente la vendita rispetto alle normali tempistiche previste;
- d) nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe:
  - i. essere garantita, nei casi in cui non fosse avviata dall'esercente la vendita nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento, dal precedente esercente la vendita qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto o dai soggetti che erogano il servizio di maggior tutela nel caso di fornitura elettrica o il servizio di fornitura di ultima istanza nel caso di fornitura gas per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente;
  - ii. essere avviata dall'esercente la vendita nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente;
- e) nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del punto di prelievo/riconsegna, il cliente finale stesso sarà tenuto a richiedere la disattivazione all'attuale esercente la vendita, che provvederà, anche tramite l'eventuale utente del trasporto e del dispacciamento o l'utente del servizio di distribuzione, rispettivamente ai sensi di quanto previsto dall'articolo 81, comma 81.7, del TIQE e dall'articolo 33, comma 33.4, della RQDG.

9.7 L' esercente la vendita di energia elettrica e/o di gas naturale potrà applicare, nei casi di cui al comma 9.6, lettera b) e qualora non sia stata avviata la fornitura, un corrispettivo massimo non superiore al corrispettivo applicato dall' esercente la maggior tutela nei casi di cui all' articolo 11 del TIV. Nel caso di avvio della fornitura, il cliente finale sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal contratto fino al momento della cessazione della fornitura.”.

### **Articolo 3**

#### *Modifiche al TIV*

3.1 Il TIV sia modificato ed integrato nei termini di seguito indicati:

a) all' articolo 1 sia aggiunta la seguente definizione:

“**Codice di condotta commerciale** è l' Allegato A alla deliberazione 8 luglio 2010 – ARG/com 104/10;”;

b) dopo il comma 4.7, sia aggiunto il seguente comma:

“4.7bis Nel caso di contratti conclusi a distanza o fuori dei locali commerciali, l' esercente la maggior tutela è tenuto ad informare il cliente finale titolare di un punto di prelievo di cui all' articolo 2.3, lettera a) della disciplina in materia di esercizio del diritto di ripensamento. A tale fine l' esercente la maggior tutela effettua a favore del cliente finale domestico la medesima comunicazione di cui all' articolo 9, comma 9.6, del Codice di condotta commerciale. In tali casi, troverà altresì applicazione quanto previsto all' articolo 9, comma 9.7, del suddetto Codice di condotta commerciale.”.

### **Articolo 4**

#### *Esercizio del diritto di ripensamento successivo a richiesta di esecuzione del contratto*

4.1 Il presente articolo disciplina i casi in cui il cliente finale domestico eserciti, nel termine previsto, il diritto di ripensamento pur avendo espressamente richiesto di avviare l' esecuzione del contratto di fornitura durante il periodo previsto per l' esercizio del ripensamento stesso. In tali casi, il venditore, al fine di provvedere a dare seguito al ripensamento del cliente finale, applica quanto di seguito previsto.

4.2 Con riferimento alle procedure di *switching*, il nuovo utente del trasporto e del dispacciamento o l' utente del servizio di distribuzione subentrante provvede a:

a) annullare la richiesta di *switching* presentata ai sensi dell' articolo 3 della deliberazione ARG/elt/42/08, per il settore dell' energia elettrica, o la richiesta di accesso di cui all' articolo 14 della deliberazione 138/04, per il settore del gas naturale;

b) nel caso in cui non sia più possibile annullare la richiesta di cui alla precedente lettera a), in quanto l' annullamento è pervenuto successivamente alla data ultima entro cui può essere presentata la richiesta di *switching*,

comunicare all'impresa di distribuzione, e comunque al soggetto che risulterà responsabile della procedura di *switching*, la risoluzione del contratto di vendita ai sensi dell'articolo 5 della deliberazione ARG/elt/42/08, per il settore dell'energia elettrica, o la cessazione amministrativa di cui all'articolo 16 della deliberazione 138/04, per il settore del gas naturale, con effetto al primo giorno utile successivo a quello di attivazione della fornitura.

- 4.3 Nei casi di cui al precedente comma 4.2 e per entrambi i settori di energia elettrica e gas trova applicazione quanto previsto all'articolo 9.7 del Codice di Condotta Commerciale.

## **Articolo 5**

### *Disposizioni finali*

- 5.1 Il presente provvedimento, la nuova versione del Codice di condotta commerciale e la nuova versione del TIV, come risultanti dalle modifiche e integrazioni apportate dall'Articolo 2 e dall'Articolo 3, sono pubblicati sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

4 giugno 2015

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*