

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
401/2014/R/COM**

**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 21/2014**

*Documento per la consultazione
Mercato di incidenza: energia elettrica e gas naturale
31 luglio 2014*

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inquadra nel procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 6 giugno 2014, 266/2014/R/COM.

Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità, a tutti i soggetti interessati, di formulare osservazioni e proposte in merito agli argomenti trattati.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità osservazioni e suggerimenti entro e non oltre il giorno 30 settembre 2014. Al fine di agevolare la pubblicazione dei contenuti dei documenti pervenuti in risposta alla presente consultazione, si chiede di inviare tali documenti, ove possibile, in formato elettronico.

I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti della propria documentazione siano da considerare riservate.

È preferibile che i soggetti interessati inviino le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità. In subordine, osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail (preferibile) con allegato il file contenente le osservazioni, fax o posta.

Indirizzo a cui far pervenire osservazioni e suggerimenti:

Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico

Direzione Mercati

Unità Mercati Retail

Piazza Cavour 5 – 20121 Milano

tel. 02.655.65.284/290

fax 02.655.65.265

e-mail: mercati@autorita.energia.it

sito internet: www.autorita.energia.it

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE	4
2. MODALITÀ DI ATTUAZIONE DELLE NUOVE PREVISIONI DEL CODICE DEL CONSUMO	5
3. ULTERIORI SPUNTI DI CONSULTAZIONE	12

1. Introduzione

- 1.1 Con la deliberazione 6 giugno 2014, 266/2014/R/com (di seguito: deliberazione 266/2014/R/com), l'Autorità ha introdotto modifiche al Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e gas naturale approvato con deliberazione 8 luglio 2010, ARG/com 104/10 (di seguito: Codice di condotta commerciale). In particolare, la deliberazione 266/2014/R/com è stata adottata al fine di adeguare il predetto Codice di condotta commerciale alle nuove previsioni del decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21 (di seguito: decreto legislativo n. 21/14) con cui è stata recepita nell'ordinamento italiano la direttiva 2011/83/UE in materia di diritti dei consumatori¹.
- 1.2 Le nuove previsioni in materia di contratti, introdotte con il decreto legislativo n. 21/14, sono efficaci a partire dal giorno 13 giugno 2014 e trovano applicazione ai contratti conclusi dopo tale data; come previsto poi dall'articolo 46 del Codice del consumo, in accordo alla nuova formulazione apportata dal ricordato decreto, le disposizioni delle Sezioni da I a IV del Capo I del titolo III della parte III del Codice del consumo relative ai diritti del consumatori nei contratti si applicheranno a qualsiasi contratto tra professionista e consumatore, inclusi i contratti per la fornitura di acqua, gas, elettricità o teleriscaldamento, anche da parte di prestatori pubblici, nella misura in cui detti beni siano forniti su base contrattuale.
- 1.3 Il decreto legislativo n. 21/14 incide su parte delle previsioni del Codice di condotta commerciale, che sono state conseguentemente adeguate² in ragione delle nuove e ulteriori prescrizioni riguardanti:
- le informazioni pre-contrattuali che i professionisti devono fornire ai consumatori prima della conclusione dei contratti;
 - i requisiti formali di conclusione di talune tipologie di contratti (contratti a distanza e contratti 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.
- 1.4 Con la ricordata deliberazione 266/2014/R/com è stato contestualmente avviato un procedimento per la consultazione dei soggetti interessati, al fine di valutare l'eventuale implementazione di ulteriori modifiche al Codice di condotta commerciale: tale procedimento, e conseguentemente il presente documento per la consultazione, risulta necessario in quanto l'attuazione di alcune previsioni del Codice del consumo richiede, da parte dell'Autorità, una valutazione delle specificità del contesto di mercato, oltre che tecnico, caratterizzante i settori energetici.
- 1.5 Nello specifico, gli approfondimenti riguarderanno, tra gli altri, gli interventi relativi:
- all'indicazione dei corrispettivi di fornitura, al fine di raccogliere elementi informativi utili in merito alla possibilità di indicare un prezzo delle forniture di elettricità e gas comprensivo di imposte;
 - al 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 sia stata già richiesto da parte del cliente stesso di avviare la

¹ Il decreto legislativo n. 21/14 ha infatti integrato e modificato alcune previsioni del Codice del consumo (di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206) con riguardo ai contratti tra professionisti e consumatori anche nel caso di contratti conclusi a distanza o fuori dei locali commerciali.

² Tali previsioni, a contenuto vincolato, sono state adottate senza la consultazione dei soggetti interessati, come d'altronde previsto dalla deliberazione 30 ottobre 2009, GOP 46/09.

prestazione dei servizi ovvero la fornitura di gas o elettricità nel periodo utile per l'esercizio di detto diritto;

- alla definizione degli ulteriori elementi specifici da inserire nel modulo-tipo per l'esercizio del diritto di ripensamento (allegato, ai sensi del decreto legislativo n. 21/14, al Codice del consumo), anche al fine di garantire una uniformità di utilizzo del medesimo nel settore energetico.

1.6 L'Autorità ritiene inoltre opportuno sottoporre a consultazione anche altre eventuali modifiche al Codice di condotta commerciale - riguardanti i clienti finali domestici - sempre alla luce delle nuove previsioni del Codice del consumo.

1.7 Il documento è così strutturato:

- a) nel capitolo 2 vengono evidenziati gli orientamenti dell'Autorità in tema di modalità di attuazione delle seguenti previsioni del Codice del consumo:
 - i) art. 48, comma 1, lettera c), relativamente al prezzo comprensivo delle imposte;
 - ii) art. 49, comma 1, lettera e) e lettera l), relativamente alla determinazione del livello dei costi ragionevoli, ai sensi dell'art. 57, comma 3, in caso di esercizio del diritto di ripensamento quando sia stato richiesto da parte del cliente finale domestico di avviare la prestazione dei servizi ovvero la fornitura nel periodo utile al medesimo esercizio;
 - iii) art. 57, comma 3, relativamente alla determinazione del livello dei su ricordati costi, proporzionali a quanto è stato fornito rispetto a tutte le prestazioni previste, in caso di esercizio del diritto di ripensamento quando sia stata richiesto da parte del cliente finale domestico di avviare la prestazione dei servizi ovvero la fornitura nel periodo utile al medesimo esercizio;
 - iv) Allegato di cui all'articolo 1, comma 1, relativo al modulo contenente "Informazioni relative all'esercizio del diritto di recesso";
- b) nel capitolo 3 verranno evidenziati gli orientamenti dell'Autorità relativamente ad altre previsioni del Codice del consumo sulle quali è opportuno porre l'attenzione, motivando l'eventuale non necessità di adozione di regole di dettaglio.

1.8 Come premessa generale, si precisa che nell'ambito del presente documento le espressioni diritto di recesso e diritto di ripensamento dovranno intendersi equivalenti.

2. Modalità di attuazione delle nuove previsioni del Codice del consumo

2.1 La portata applicativa delle previsioni del Codice del consumo - individuate al precedente punto 1.7, lettera a) - deve essere attentamente valutata in ragione dello specifico contesto di mercato preso in considerazione (energia elettrica e gas naturale): tali previsioni potrebbero implicare diverse modalità di attuazione o la necessità di adottare specifiche disposizioni regolatorie con particolare considerazione delle criticità legate all'applicabilità alla fase precontrattuale o di conclusione di un contratto di fornitura tra esercente la vendita e cliente finale di energia elettrica e gas naturale.

Prezzi comprensivi delle imposte

2.2 Con riferimento agli obblighi informativi a carico dell'esercente la vendita di energia e/o gas naturale nella fase preliminare alla conclusione del contratto con un cliente finale domestico, le nuove disposizioni del Codice del consumo prevedono l'obbligo, a carico del professionista (sia per i contratti diversi dai contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali sia per quelli rientranti in tali categorie), di indicare al consumatore 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 (articoli 48, comma 1, lettera c) e art. 49, comma 1, lettera e), del Codice del consumo).

- 2.3 Diversamente, tutte le disposizioni del Codice di condotta commerciale, comprese quelle relative alle schede di confrontabilità, prevedono che i corrispettivi delle forniture siano indicati al netto delle imposte. L'adozione di tali previsioni ha tenuto tra l'altro conto delle criticità, relative alla indicazione dei prezzi al lordo delle imposte, segnalate nell'ambito della consultazione avviata per l'adozione del Codice di condotta commerciale. Era stata infatti segnalata la complessità relativa alla gestione delle informazioni che, in particolare per il settore gas, sono fortemente differenziate a livello territoriale, oltre a dipendere dal livello di consumo dei clienti.
- 2.4 L'indicazione del prezzo totale dei beni comprensivo delle imposte risulta, infatti, di difficile implementazione e potrebbe essere particolarmente onerosa nel settore energetico; tra le principali ragioni di tale onerosità possono annoverarsi le seguenti caratteristiche dei servizi in oggetto:
- variazione del prezzo totale al variare dei consumi, considerato che la struttura tariffaria prevede la differenziazione di alcuni corrispettivi (in particolare per le tariffe del servizio di distribuzione di energia elettrica e/o gas) sulla base di determinati scaglioni di consumo;
 - variazione del corrispettivo inclusivo delle imposte al variare delle accise e delle altre imposte applicabili;
 - dipendenza delle imposte applicabili dalla località ove è ubicato l'indirizzo di fornitura (nel caso di gas naturale).
- 2.5 Per il settore dell'energia elettrica, come anche evidenziato con la memoria 7 maggio 2014 200/2014/I/EFR³, non risulta ancora superata l'attuale struttura dell'applicazione delle accise sull'energia elettrica consumata dai clienti finali domestici che, di fatto, comporta effetti pratici pari a quelli che si determinerebbero qualora l'accisa venisse applicata sulla base di scaglioni di consumo. Tale circostanza dipende infatti dalla normativa vigente in materia, in accordo alla quale sono previste esenzioni: ai sensi dell'art. 52 del decreto legislativo 26 ottobre 1995, n. 504, è esente dall'accisa l'energia elettrica consumata per qualsiasi applicazione nelle abitazioni di residenza anagrafica degli utenti, con potenza impegnata fino a 3 kW, fino ad un consumo mensile di 150 kWh. Per i consumi superiori ai limiti di 150 kWh per le utenze fino a 1,5 kW e di 220 kWh per quelle oltre 1,5 e fino a 3 kW, si procederà al recupero dell'accisa secondo i criteri stabiliti nel capitolo I, punto 2, della deliberazione n. 15 del 14 dicembre 1993 del Comitato interministeriale dei prezzi. Deve essere qui aggiunto che l'importo delle accise concorre inoltre, insieme ai corrispettivi, alla determinazione della base imponibile per il calcolo dell'Iva.
- 2.6 Per quanto riguarda il gas naturale, invece, le accise sono articolate per scaglioni di consumo e per area geografica. Inoltre, agli importi da fatturare deve essere applicata l'addizionale regionale, variabile da regione a regione oltre che in ragione dei consumi. Sempre per quanto riguarda il gas naturale, è prevista l'applicazione dell'aliquota IVA ridotta (10%) per la somministrazione di gas metano usato per combustione per usi civili limitatamente a 480

³ Relativa allo "Schema di decreto legislativo per l'attuazione della Direttiva 2012/27/CE sull'efficienza energetica" (Memoria per l'audizione dell'Autorità presso la X Commissione Attività Produttive, Commercio e Turismo della Camera dei Deputati e la X Commissione Industria, Commercio, Turismo del Senato della Repubblica).

metri cubi annui (con riferimento all'anno solare). Per i consumi oltre il predetto limite, nonché per tutti i corrispettivi applicati in quota fissa (€/PDR/mese), trova oggi applicazione l'aliquota ordinaria (22%).

- 2.7 Alla luce del quadro normativo e fiscale descritto, l'effettiva inclusione delle imposte deve tenere conto che il variare dei consumi incide notevolmente sulla variazione del prezzo finale lordo, oltre a comportare le ricordate difficoltà di calcolo ed espositive. Può essere ad ogni modo utile considerare che, trattandosi di forniture di beni essenziali, la richiesta di prestazione non risulta tendenzialmente dipendente dall'incidenza delle imposte, che peraltro non dipendono dall'offerta commerciale scelta dal cliente, né sono modificabili dal fornitore.
- 2.8 L'Autorità ritiene quindi opportuno confermare la previsione del Codice di condotta commerciale (art. 5) ai sensi della quale i corrispettivi dovuti dai clienti per la prestazione del servizio sono indicati nel loro valore unitario al netto delle imposte, specificando che saranno gravati dalle imposte, confermando inoltre le altre previsioni del Codice di condotta che prevedono una indicazione del corrispettivo al netto delle imposte.

Q1. Si condivide la proposta dell'Autorità relativa alla conferma delle attuali previsioni del Codice di condotta? Si ritiene invece che possano esistere casi in cui è agevole indicare il prezzo comprensivo delle imposte?

Q2. Alla luce delle nuove disposizioni del Codice del consumo, si ritiene necessario inserire ulteriori previsioni circa i criteri e le modalità di calcolo dei prezzi oppure si ritengono sufficienti e adeguate le attuali previsioni del Codice di condotta commerciale?

Costi ragionevoli e proporzionali all'utilizzo del servizio

- 2.9 Sempre in accordo alle nuove previsioni del Codice del consumo, il consumatore, qualora eserciti il diritto di ripensamento dopo aver presentato richiesta affinché la prestazione dei servizi ovvero la fornitura inizi nel periodo previsto per l'esercizio di tale diritto, è responsabile del pagamento al professionista di costi ragionevoli (articolo 49, comma 1, lettera l), del Codice del consumo) e comunque proporzionali, in relazione a tutte le prestazioni previste, a quanto fornito fino al momento in cui il venditore riceve la comunicazione dell'esercizio del diritto di ripensamento. In ragione di tali previsioni, oltre che della volontà del cliente finale diretta ad ottenere in tempi sempre più stretti l'avvio della fornitura - coincidente con l'esecuzione fisica del contratto concluso⁴ -, la previsione del Codice del consumo ricordata deve essere intesa come facoltà del cliente finale di richiedere che l'esecuzione in senso lato del contratto, vale a dire la prestazione di tutti i servizi dallo stesso contemplati al fine di ottenere l'esecuzione fisica del contratto stesso, ivi compresa l'interazione con il distributore, abbia inizio nel periodo previsto per esercitare il diritto di ripensamento.
- 2.10 La ricordata previsione comporta la valutazione del relativo impatto sulle procedure volte a garantire l'avvio della fornitura. Infatti, a seguito della conclusione di un contratto di fornitura (sia del mercato libero sia dei regimi di tutela) è necessario attivare, al fine di avviare la nuova fornitura, specifici processi volti a permettere la corretta attribuzione dei

⁴ Nel settore l'avvio della fornitura, intesa come consegna fisica dell'energia elettrica e/o del gas, è infatti subordinata a specifiche procedure che permettono di attribuire al nuovo soggetto la responsabilità dei prelievi del cliente finale.

prelievi al nuovo soggetto titolato ad eseguire, anche fisicamente, il contratto con il cliente finale. In particolare, rientrano tra tali processi lo *switching*, la voltura – derivante da una richiesta di attivazione relativamente ad un punto attivo - e l'attivazione della fornitura relativamente ad un punto nuovo o comunque non attivo (di seguito: attivazione).

- 2.11 La facoltà del cliente finale di richiedere che l'esecuzione in senso lato del contratto sia avviata nel periodo previsto per esercitare il diritto di ripensamento deve essere quindi valutata anche tenendo conto delle procedure previste per i singoli processi sopra ricordati e delle relative tempistiche. Nei tre casi ricordati il cliente finale domestico avrà concluso un contratto di fornitura e, in accordo alle previsioni del Codice del consumo, sarà in astratto titolato a richiedere l'avvio dell'esecuzione in senso lato del contratto nel periodo previsto dal Codice medesimo per esercitare il diritto di ripensamento.
- 2.12 In particolare, per quel che attiene al tema dello *switching*, deve essere fatto riferimento all'attuale disciplina e alle sue tempistiche e deve essere ricordato che la richiesta del cliente finale di avviare l'esecuzione in senso lato del contratto senza attendere il trascorrere del periodo di tempo previsto per esercitare il diritto di ripensamento permette al cliente stesso di anticipare lo *switching*, come nei casi in cui la conclusione del contratto sia avvenuta nella seconda metà di un mese. In relazione al momento del cambio fornitore, la stessa normativa di recepimento del Terzo Pacchetto (decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93) prevede che nel caso di *switching* sia assicurato che l'avvio della fornitura coincida con il primo giorno del mese.
- 2.13 Con riferimento alle richieste di prestazioni tecniche o amministrative del cliente finale conseguenti alla conclusione di un contratto di fornitura, e diverse dallo *switching*, occorre invece ricordare che, in generale, il venditore è tenuto a trasmettere la richiesta stessa al distributore entro 2 giorni lavorativi dal suo ricevimento e che, ai sensi della regolazione vigente, il distributore provvede ad applicare specifici corrispettivi al venditore per la prestazione richiesta; un corrispettivo previsto dalla regolazione è applicabile, per il settore elettrico, anche nel caso di voltura.
- 2.14 In generale, inoltre, considerando le tempistiche in accordo alle quali, a seguito di una richiesta di *switching*/attivazione/voltura, viene avviata la fornitura al cliente finale⁵, a seconda del momento in cui il cliente finale esercita il diritto di ripensamento, possono verificarsi sia situazioni in cui non sia ancora stata avviata la fornitura sia situazioni in cui il venditore è già responsabile dei prelievi con riferimento al suddetto cliente finale.
- 2.15 Nei casi in cui il cliente finale domestico eserciti il diritto di ripensamento successivamente all'avvio della fornitura, inoltre, il venditore che riceve la comunicazione dell'esercizio del diritto di ripensamento rimarrà responsabile dei prelievi del cliente finale per il tempo tecnico strettamente necessario per procedere alla chiusura del punto, qualora sia questa la volontà del cliente finale, oppure per non essere più considerato, anche a livello di sistema, responsabile dei prelievi del suddetto cliente finale successivamente alla comunicazione della risoluzione del contratto⁶. Nel caso in cui il cliente non abbia individuato un altro fornitore, e qualora la volontà del cliente non sia diretta alla chiusura del punto ma alla prosecuzione della fornitura, l'esercizio del ripensamento del cliente domestico comporterà l'attivazione delle misure già previste per questa fattispecie: nel settore elettrico,

⁵ Per quanto riguarda lo *switching*, le relative tempistiche sono disciplinate dalla deliberazione 138/04 (gas naturale) e dalla deliberazione ARG/elt 4/08 (energia elettrica). Per quanto riguarda l'attivazione, le relative tempistiche sono disciplinate dalla deliberazione ARG/gas 120/08 (gas naturale) e dalla deliberazione ARG/elt 198/11 (energia elettrica).

⁶ Considerato anche quanto già ricordato circa l'avvio della fornitura coincidente con il primo giorno del mese in caso di cambio del fornitore.

l'attivazione del servizio di maggior tutela e, nel settore gas, l'attivazione del FUI. Nel caso di voltura, l'Autorità ritiene comunque che l'esercizio del diritto di ripensamento non comporti la reviviscenza del contratto del precedente cliente, qualora questo contratto sia stato sciolto.

Q3. Si condivide l'inquadramento della fattispecie in relazione alla volontà del cliente finale? Si ritiene diversamente che nel caso di avvio della fornitura relativamente ad un punto disattivo, l'esercizio del diritto di ripensamento comporti in automatico la richiesta di chiusura del punto da parte del cliente finale?

- 2.16 Anche in ragione delle specificità del settore come sopra descritte, l'Autorità intende:
- a) introdurre appositi obblighi di comunicazione a favore del cliente finale;
 - b) definire i livelli dei costi ragionevoli e proporzionali da applicare in tutti i casi in cui il cliente finale, che aveva richiesto la preventiva prestazione dei servizi o avvio della fornitura, eserciti comunque il diritto di ripensamento.
- 2.17 Con riferimento agli obblighi di comunicazione, l'Autorità intende prevedere che, in tutti i casi in cui il cliente finale domestico richieda che la prestazione dei servizi ovvero la fornitura sia avviata prima dello scadere dei termini per l'esercizio del diritto di ripensamento, il venditore debba comunicare al cliente stesso che l'eventuale esercizio del ripensamento potrà comportare che, per un tempo tecnico necessario alla corretta imputazione dei prelievi, il punto continui ad essere fornito dal medesimo venditore oltre all'addebito di costi eventualmente già sostenuti dagli operatori.
- 2.18 Inoltre, nei casi di *switching* si intende prevedere che il venditore sia tenuto a dare completa informazione al cliente finale che richiede l'anticipata prestazione dei servizi ovvero della fornitura, stabilendo che il venditore comunichi al cliente che la richiesta stessa:
- non comporta l'avvio della fornitura nel periodo di 14 giorni;
 - può comunque comportare un anticipo della fornitura con il nuovo venditore rispetto alle normali tempistiche previste dalla procedura di *switching*.
- 2.19 Relativamente poi ai casi di attivazione, considerato che l'art. 57, comma 4, del Codice del consumo prevede che il consumatore non sostenga alcun costo per la fornitura durante il periodo di recesso qualora il consumatore stesso non abbia chiesto che la prestazione inizi durante il periodo su indicato, l'Autorità propone l'introduzione di una previsione in base alla quale il venditore debba provvedere ad informare il cliente che, senza una specifica richiesta, la fornitura verrà avviata successivamente al trascorrere del periodo di ripensamento. Tale proposta mira a rendere edotto il cliente finale di una circostanza comunque già esistente ancor prima dell'entrata in vigore della nuova previsione del Codice del consumo in accordo alla quale il cliente finale domestico può richiedere l'esecuzione del contratto senza dover attendere che sia trascorso il periodo per esercitare il ripensamento.
- 2.20 Infatti, anche in base alla precedente normativa, il venditore provvedeva ad interagire con il distributore solo dopo che fosse trascorso il periodo per ripensare. In ragione della nuova previsione, e della conseguente nuova facoltà del cliente finale domestico, si ritiene opportuno informare il cliente finale della possibilità di richiedere immediatamente di dare esecuzione al contratto e che, in mancanza, il venditore provvederà ad inoltrare la richiesta al distributore solo una volta trascorso il periodo di tempo previsto per il diritto di ripensamento.

- 2.21 Per quel che attiene ai costi in oggetto, l’Autorità ritiene in linea generale che debbano essere definiti sulla base dei costi sostenuti dall’ercente la vendita per soddisfare nell’immediato la richiesta del cliente finale di avviare tempestivamente la fornitura nonché considerando i costi relativi all’annullamento delle operazioni espletate⁷. In generale, quindi, nel caso in cui il cliente finale domestico abbia fatto richiesta di avvio della prestazione dei servizi ovvero della fornitura nel periodo previsto per esercitare il diritto di ripensamento (sia attraverso lo *switching* sia attraverso una voltura o una attivazione) e successivamente eserciti tale diritto di ripensamento, il livello dei costi ragionevoli dovrà essere equiparato ai costi commerciali derivanti dalla richiesta di annullamento delle procedure precedentemente effettuate.
- 2.22 Inoltre, per il caso di attivazione o di voltura, qualora il cliente finale domestico decida successivamente di esercitare, ovviamente nei termini, il diritto di ripensamento, al venditore dovranno essere riconosciuti anche gli oneri eventualmente addebitati dal distributore al venditore per la prestazione effettuata. In tali casi, infatti, se il cliente finale ha richiesto la preventiva attivazione del servizio ed abbia esercitato successivamente il diritto di ripensamento, il venditore provvederà a revocare la richiesta inviata al distributore. In relazione a tale ipotesi, l’Autorità propone pertanto che il cliente finale sia tenuto a riconoscere al venditore i costi sopportati, compresi i costi per l’attivazione ed eventuale disattivazione della fornitura.
- 2.23 L’importo relativo ai costi ragionevoli, cui dovranno essere eventualmente sommati anche gli oneri addebitati dal distributore al venditore per la prestazione effettuata, potrebbe essere fissato pari all’importo previsto per il caso di esecuzione di un’altra prestazione commerciale, quale ad esempio la voltura stessa o l’attivazione. A tal fine, deve essere precisato che:
- a) per il settore elettrico, nell’ambito del TIV sono previsti contributi in quota fissa che l’ercente la maggior tutela applica ai clienti finali in caso di richieste di prestazioni (attivazione, voltura, ecc.); inoltre, la Tabella 2 del TIC, relativa ai contributi in quota fissa a copertura di oneri amministrativi, prevede i casi e gli importi dovuti nelle ipotesi, ad esempio, di connessione e voltura;
 - b) per il settore del gas naturale la determinazione degli eventuali oneri da parte del venditore al cliente finale è lasciata alle previsioni contrattuali; inoltre, l’RTDG disciplina i contributi dovuti per l’attivazione della fornitura su richiesta del cliente finale.
- 2.24 Pertanto, l’Autorità propone di definire il livello massimo dei costi ragionevoli, fatto salvo il pagamento della fornitura eventualmente avviata, utilizzando come parametro:
- a) per il settore elettrico, l’importo pari al contributo in quota fissa applicato dall’ercente 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 dal distributore 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

⁷ Tali costi consistono prevalentemente nei costi amministrativi relativi ai contatti con il distributore e, per lo *switching*, con il precedente venditore anche per l’eventuale inoltro del recesso.

dal prezzario dell'impresa distributrice purché, in quest'ultimi casi, l'importo non sia superiore all'importo previsto per il settore elettrico.

Q4. Si condivide la proposta dell'Autorità circa il principio generale di riconoscimento dei costi ragionevoli?

Q5. Si ritiene che l'importo da riconoscere al venditore sia stato correttamente identificato? Diversamente, indicare un importo ritenuto congruo e le motivazioni per le quali si ritiene tale, provvedendo a supportare l'indicazione dei costi con specifici riferimenti alle attività svolte, agli oneri sopportati e ai prezzi applicati per l'esecuzione di prestazioni similari.

- 2.25 Nell'ambito dei costi ragionevoli, il Codice del consumo prevede che il cliente finale domestico 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 stesso. Come sopra ricordato, l'Autorità ritiene necessario addivenire alla quantificazione dei costi proporzionali per tutti i casi sopra menzionati (*switching*, attivazione della fornitura per un punto disattivo o voltura) con esclusivo riferimento alle situazioni di avvio della fornitura.
- 2.26 Ai fini della quantificazione dei costi suddetti in caso di avvio della fornitura, occorre tenere presente che il venditore, che riceve comunicazione dell'esercizio del diritto di ripensamento, rimane responsabile dei prelievi del cliente finale per il tempo tecnico necessario ai sensi della regolazione vigente per procedere alla chiusura del punto, se richiesta dal cliente finale, oppure per rendere efficace la risoluzione del contratto comunicata al distributore da parte del medesimo venditore.
- 2.27 Considerata la situazione descritta ai punti precedenti, l'Autorità ritiene che i costi in oggetto debbano corrispondere a quanto previsto nel contratto di fornitura, rispetto al quale si esercita il diritto di ripensamento, per il periodo compreso dalla data di avvio della fornitura fino alla data di cessazione della fornitura stessa, che coinciderà con il giorno in cui il punto viene chiuso (qualora richiesto dal medesimo cliente finale) o con il giorno in cui cessa la responsabilità dei prelievi da parte dell'utente della rete interessato sul punto.
- 2.28 Al fine di prevedere una casistica completa delle potenziali applicazioni delle previsioni sopra ricordate del Codice di consumo, si deve ricordare infine il caso in cui il cliente finale richieda la connessione direttamente al distributore, in quanto non ancora parte di un rapporto contrattuale di fornitura. In tali casi, le previsioni del Codice del consumo comporteranno comunque che il distributore, tenuto all'applicazione delle stesse, provveda a far formalizzare al cliente finale la relativa richiesta.
- 2.29 Alla luce di quanto esposto al precedente punto, nel caso in cui la esecuzione della connessione venga avviata prima del decorso del periodo per l'esercizio del diritto di ripensamento e il cliente eserciti poi tale diritto, l'Autorità intende confermare il ricordato orientamento circa il riconoscimento dei costi ragionevoli e proporzionali, in questo caso a favore del distributore, utilizzando come parametro di riferimento quanto previsto dal TIC e gli elementi informativi raccolti per quel che riguarda il settore gas.

Q6. Si condivide la proposta dell'Autorità circa il riconoscimento al venditore dei costi proporzionali alla fornitura?

Q7. Si condivide la proposta dell'Autorità circa la definizione di costi ragionevoli e proporzionali nel caso di esercizio di ripensamento successivamente all'avvio delle

attività di connessione? In caso affermativo, indicare possibili costi sulla base di idonea documentazione attestante natura e tempi delle attività esercitate.

Modulo per l'esercizio del diritto di recesso

- 2.30 Il modulo per l'esercizio del diritto di recesso, che è diventato applicabile sin dal momento della pubblicazione del decreto legislativo n. 21/14, potrebbe essere specificato e dettagliato in maniera più puntuale per i clienti finali del settore energetico: ciò garantirebbe un contenuto ed utilizzo uniforme del modulo stesso e permetterebbe, in aggiunta, di includere elementi informativi utili e specifici dei servizi di tale settore, come ad esempio l'indicazione della volontà del cliente di chiudere il punto (secondo quanto prima ricordato). Il modulo attualmente previsto in allegato al Codice del consumo risulta infatti generico, contenendo riferimenti ai diversi tipi di contratti nonché, in taluni casi, a diversi settori.
- 2.31 Nello specifico, l'Autorità propone di predisporre un modulo unico per i settori di energia elettrica e gas naturale, anche al fine di facilitare il cliente finale; propone inoltre che, rispetto al modulo allegato al Codice del consumo, lo specifico modulo per il settore energetico presenti le seguenti integrazioni e modifiche:
- l'indicazione che il diritto di ripensamento deve essere esercitato entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, inserendo tale previsione al punto [1] del modulo allegato al Codice del consumo;
 - l'eliminazione delle parole che vanno da "Se Lei recede dal presente contratto, Le saranno rimborsati tutti i pagamenti" alle parole "tale rimborso";
 - l'adattamento del modulo ai settori di riferimento.
- 2.32 Per una migliore comprensione delle modifiche che si intendono implementare, il modulo per l'esercizio del diritto di recesso con le integrazioni di cui al punto precedente e la nota informativa vengono allegati al presente documento per la consultazione.

Q8. Si condivide la proposta dell'Autorità circa la predisposizione di un modulo unico per il diritto di recesso?

Q9. In caso affermativo, si condividono le proposte dell'Autorità circa il contenuto del modulo? Quali altre modifiche andrebbero apportate?

3. Ulteriori spunti di consultazione

- 3.1 L'Autorità ritiene necessario estendere la consultazione anche all'applicabilità di altre previsioni del Codice del Consumo.
- 3.2 L'art. 49, comma 1, lettera e), prevede, oltre a quanto già ricordato, che:
- a) nel caso di contratto a tempo indeterminato il prezzo totale includa anche i costi totali per periodo di fatturazione;
 - b) nel caso in cui tali contratti prevedano l'addebitamento di una tariffa fissa, il prezzo totale equivalga anche ai costi mensili totali;
 - c) se i costi totali non possono essere ragionevolmente calcolati in anticipo, dovranno essere fornite le modalità di calcolo del prezzo.
- 3.3 A tal proposito, si richiama quanto già illustrato al precedente paragrafo 2.7.

- 3.4 L'Autorità ritiene inoltre opportuno valutare la portata di un'altra previsione del Codice del consumo: ai sensi dall'art. 59, comma 1, è prevista l'esclusione del diritto di ripensamento qualora l'esercizio del ripensamento stesso avvenga dopo la completa esecuzione del servizio e tale esecuzione sia iniziata con l'accordo espresso del consumatore e l'accettazione della perdita del diritto di ripensamento a seguito della piena esecuzione del contratto da parte dell'esercente la vendita. In tale ipotesi, l'Autorità ritiene che non sia necessario introdurre ulteriori previsioni: varrà quanto già previsto dal Codice del consumo, anche tenuto poi conto che la disposizione troverà sporadica applicazione (si pensi al caso di forniture temporanee per brevissimi periodi). Identica considerazione dovrebbe valere anche per il caso di richiesta di connessione al distributore, qualora la stessa venga completata prima dell'esercizio del diritto di ripensamento.

Q10. Si condividono le proposte dell'Autorità?

Q11. Si ritiene necessario valutare l'implementazione di altre previsioni del Codice del consumo in quanto le stesse non risultano direttamente applicabili senza una regolazione di dettaglio?

ALLEGATO: modulo per l'esercizio del diritto di recesso e nota informativa

Allegato I

Informazioni relative all'esercizio del diritto di recesso

A. Istruzioni tipo sul diritto di recesso

ai sensi dell'art. 49, comma 4, del Codice del consumo

Diritto di recesso

Lei ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni dal giorno della conclusione del contratto. Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal giorno della conclusione del contratto.

Per esercitare il diritto di recesso, Lei è tenuto a informarci

¹ della Sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta, fax o posta elettronica). A tal fine può utilizzare anche il modulo tipo di recesso allegato².

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso come sopra indicato. Al riguardo fanno fede i termini di invio.

Le necessarie procedure per dare corso al Suo contratto partiranno solo successivamente al trascorrere del ricordato termine di 14 giorni. Lei ha comunque la facoltà di richiedere di iniziare la prestazione di servizi o la fornitura durante il periodo di 14 giorni sopra ricordato, presentando richiesta espressa.

Effetti del recesso

Il recesso comporta lo scioglimento del contratto.

Se Lei ha chiesto di iniziare la prestazione di servizi o la fornitura durante il periodo di recesso, è comunque tenuto a pagarci un importo proporzionale a quanto fornito, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto.

B. Modulo tipo per esercitare il diritto di recesso

- ai sensi dell'art.49, comma 1, lett. h), del Codice del consumo

(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)

- Destinatario [il nome, l'indirizzo geografico e, qualora disponibili, il numero di telefono, di fax e gli indirizzi di posta elettronica devono essere inseriti dal professionista]:

¹ Inserire il nome, l'indirizzo geografico e, qualora disponibili, il numero di telefono e di fax e l'indirizzo di posta elettronica.

² Se l'esercente la vendita dà al consumatore la possibilità di compilare e inviare elettronicamente le informazioni relative al recesso dal contratto sul proprio sito web, inserire quanto segue: «Può anche compilare e inviare elettronicamente il modulo tipo di recesso o qualsiasi altra esplicita dichiarazione sul nostro sito web [inserire l'indirizzo]. Nel caso scegliesse detta opzione, Le trasmetteremo senza indugio una conferma di ricevimento del recesso su un supporto durevole (ad esempio per posta elettronica).».

- Con la presente io notifico il recesso dal contratto n... _____ concluso con la vostra società il giorno _____ per la fornitura del servizio di _____ al seguente indirizzo di fornitura _____

- Nome del consumatore

- Indirizzo del consumatore

- Firma del/dei consumatore (solo se il presente modulo è notificato in versione cartacea)

- Data