

**RELAZIONE CONCLUSIVA DELL'INDAGINE CONOSCITIVA IN TEMA DI
OBBLIGHI INFORMATIVI SULL'ATTIVAZIONE E LA DISPONIBILITÀ DI
PROCEDURE DI RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE
CONTROVERSIE PER GLI ESERCENTI LA VENDITA DEI SETTORI
DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS NATURALE, AVVIATA CON
DELIBERAZIONE 6 LUGLIO 2017, 504/2017/E/COM**

1 marzo 2018

Sommario

| | |
|--|----|
| <i>Executive summary</i> | 1 |
| 1. Contesto normativo e regolatorio | 4 |
| 2. Gli obblighi informativi oggetto di indagine..... | 8 |
| 3. L'indagine conoscitiva: oggetto e perimetrazione | 11 |
| 3.1 <i>Oggetto dell'indagine</i> | 11 |
| 3.2 <i>Perimetrazione dell'indagine</i> | 13 |
| 4. I risultati dell'indagine | 14 |
| 4.1 <i>Sito web</i> | 15 |
| 4.1.1 <i>Disponibilità dell'informazione</i> | 15 |
| 4.1.2 <i>Qualità dell'informazione</i> | 16 |
| 4.1.3 <i>Indicazione qualitativa per le specifiche voci: gratuità, impegno partecipativo e propedeuticità per giudizio</i> | 17 |
| 4.1.4 <i>Disponibilità del link all'Elenco ADR dell'Autorità</i> | 20 |
| 4.2 <i>Condizioni generali di contratto</i> | 22 |
| 4.2.1 <i>Accessibilità delle condizioni di contratto</i> | 23 |
| 4.2.2 <i>Disponibilità di una clausola contrattuale sulla conciliazione</i> | 23 |
| 4.2.3 <i>Qualità dell'informazione</i> | 24 |
| 4.2.4 <i>Indicazione qualitativa per le specifiche voci: gratuità, impegno partecipativo e propedeuticità per giudizio</i> | 25 |
| 5. Valutazioni conclusive | 28 |

Executive summary

Con deliberazione 6 luglio 2017, 504/2017/E/com, l’Autorità ha avviato un’indagine conoscitiva in tema di obblighi informativi sull’attivazione e la disponibilità di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie per gli esercenti la vendita dei settori dell’energia elettrica e del gas, di cui agli articoli 3, comma 3.5, e 11, comma 11.1, lettera j), del Codice di condotta commerciale, con cui è stata data attuazione al comma 2 del novellato articolo 141-sexies del Codice del consumo.

La regolazione dell’Autorità individua il contenuto minimo dei predetti obblighi informativi: tale informativa riguarda il Servizio Conciliazione dell’Autorità e le altre procedure conciliative per le quali sussista un impegno dell’operatore a prendervi parte, volontario o eterodeterminato, e il cui accesso sia gratuito, tenuto conto dell’operatività del tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità dell’azione giudiziale per le controversie insorte nei settori energetici; con riferimento al sito web, inoltre, deve altresì essere presente il link all’Elenco ADR dell’Autorità.

L’indagine è stata mirata alla verifica delle informazioni di cui sopra rese dai venditori di energia sui siti web e nelle condizioni generali di contratto ivi pubblicate ed è stata svolta, come indicato nella deliberazione 504/2017/E/com, mediante il monitoraggio dei siti web dei venditori che servono più di 50.000 punti di prelievo e/o punti di riconsegna, anche cumulativamente, effettuato nell’arco temporale compreso fra il 20 ottobre u.s. e il 27 novembre u.s., coerentemente con il termine di chiusura dell’indagine (30 novembre 2017).

L’indagine è stata condotta su un totale di 68 esercenti, in larga parte fornitori sia di energia elettrica che di gas naturale (per complessivi 147 records, ossia contratti analizzati).

Attraverso il predetto monitoraggio è stato possibile rilevare un doppio livello di dati raccolti: l’uno, di tipo oggettivo, ha permesso di individuare i casi in cui le informazioni obbligatorie siano state rese o meno; l’altro, di tipo qualitativo, ha invece consentito di indagare più a fondo sulla efficacia del messaggio informativo reso, in termini di “chiarezza”, sia complessivamente che per ciascuna delle singole voci previste.

Per quanto concerne il primo livello di dati raccolti - di tipo oggettivo - le informazioni sulla conciliazione prescritte dal Codice di condotta commerciale riguardo al sito web non sono rinvenibili per il 34% degli esercenti (28% dei records). Per il 66% degli esercenti (72% dei records) è invece possibile rintracciare tali informazioni sui siti web

(per quasi un esercente su due, tramite accesso diretto dalla *home page*). 32 esercenti (82 records) sul totale del campione analizzato hanno pubblicato sul proprio sito web il link all'Elenco ADR dell'Autorità.

Relativamente alle condizioni generali di contratto, esse non sono risultate accessibili per il 37% degli esercenti (35% dei records). Per i restanti esercenti, è in gran parte presente (circa 3 esercenti su 4) una clausola contrattuale riguardante la conciliazione, anche in via esclusiva.

| | Campione totale analizzato | <i>di cui con informazione sull'ADR in sito web</i> | <i>di cui con link a Elenco ADR in sito web</i> | <i>di cui con informazione sull'ADR in c.g.c.(*)</i> |
|-----------|----------------------------|---|---|--|
| Esercenti | 68 | 66% | 47% | 44% |
| Records | 147 | 72% | 56% | 49% |

(*) conteggiando anche i casi di non reperibilità delle condizioni generali di contratto

Per quanto riguarda il secondo livello di dati raccolti - di tipo qualitativo- relativamente ai siti web, l'informazione resa è risultata pienamente soddisfacente ("chiara") per poco più di due esercenti su quattro, in termini di percezione immediata dell'informazione medesima alla luce della collocazione del sito (nella prospettiva di un primo accesso da parte del cliente finale) nonché con riferimento agli specifici contenuti. Fra gli esercenti che hanno previsto una clausola contrattuale relativa alla conciliazione, invece, l'informazione è apparsa in misura maggiore poco chiara.

Con riguardo alle voci specifiche oggetto dell'obbligo informativo, l'informazione sui siti web è risultata in gran parte corretta per quanto concerne la gratuità delle procedure offerte (82% degli esercenti, 77% dei records) e l'obbligatorietà della conciliazione ai fini dell'accesso al giudizio (circa il 90% degli esercenti e dei records). L'informazione sull'obbligo partecipativo dell'esercente è invece resa da quasi un operatore su 3 (per poco più di un record su 3). Solo 9 operatori (23 records) fanno registrare la presenza sul proprio sito web di una informazione chiara e completa riguardo a tutte e tre le voci analizzate. Per quanto riguarda le condizioni generali di contratto, sono sostanzialmente replicati i trend sopra sintetizzati a proposito del sito web: l'informazione sulla gratuità è risultata presente per il 67% di esercenti e records, quella sull'obbligo del tentativo per il 64% degli esercenti (71% dei records), per il 23% degli esercenti (31% dei records) quella sull'obbligo partecipativo. Solo 3 operatori hanno incluso in maniera chiara e completa tutte e tre le voci considerate nei contratti disponibili sul web, per un totale di 14 records.

Complessivamente è emerso un quadro ancora carente sul piano della completezza e della chiarezza dei contenuti informativi in questione prescritti per il sito web e per le condizioni generali di contratto, nonostante la natura di contenuto minimo delle disposizioni del Codice di condotta commerciale oggetto di indagine, la semplicità delle modifiche al sito web o ai format contrattuali ivi pubblicati e l'entrata in vigore delle regole all'1 gennaio 2017.

Coerentemente con la deliberazione di avvio dell'indagine in argomento, l'inadempimento degli obblighi informativi sopra menzionati, relativamente al livello oggettivo di dati raccolti, potrà costituire il presupposto per l'adozione di graduali provvedimenti di *enforcement* da parte dell'Autorità. Per i dati di tipo qualitativo, invece, si potranno ipotizzare eventuali azioni di chiarimento interpretativo/applicativo, anche mediante la diffusione di proposte di buone pratiche o interventi specifici quali F.A.Q. sul sito web dell'Autorità, nonché incontri *ad hoc* con gli *stakeholders*.

1. Contesto normativo e regolatorio

Il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: d.lgs. 130/15), di recepimento della direttiva 2013/11/UE¹, ha introdotto, nella Parte V del Codice del consumo², un nuovo Titolo II-bis, denominato “Risoluzione extragiudiziale delle controversie”. Tale specifico *set* normativo disciplina le procedure volontarie per la risoluzione extragiudiziale delle controversie nazionali e transfrontaliere relative ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, che coinvolgono consumatori e professionisti, residenti e stabiliti nell’Unione Europea presso organismi ADR - *Alternative Dispute Resolution*.

Tale normativa ha assunto rilevanza per quanto concerne compiti, attribuzioni e settori di competenza dell’Autorità sotto due profili principali.

In primo luogo, il novellato articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo³, attualizzando l’articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481⁴, ha attribuito all’Autorità il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, le modalità di svolgimento della procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal medesimo articolo 2, comma 24, lettera b), abrogando tacitamente la riserva regolamentare governativa ivi prevista, individuando altresì nel tentativo obbligatorio di conciliazione la condizione di procedibilità dell’azione proposta innanzi all’autorità giudiziaria per le controversie insorte nei settori regolati.

¹ Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, “sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull’ADR per i consumatori).

² Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

³ “Sono fatte salve le seguenti disposizioni che prevedono l’obbligatorietà delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie: [...] c) articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481, che prevede il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle materie di competenza dell’Autorità per l’energia elettrica, il gas e il sistema idrico, e le cui modalità di svolgimento sono regolamentate dall’Autorità per l’energia elettrica, il gas e il sistema idrico con propri provvedimenti”.

⁴ L’articolo 2, comma 24, lettera b), della legge n. 481/95, dispone che, con uno o più regolamenti emanati ai sensi dell’articolo 17, comma 1, delle legge n. 400/88, siano definiti “[...] i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per l’esperimento di procedure di conciliazione o di arbitrato in contraddittorio presso le Autorità nei casi di controversie insorte tra utenti e soggetti esercenti il servizio, prevedendo altresì i casi in cui tali procedure di conciliazione o di arbitrato possano essere rimesse in prima istanza alle commissioni arbitrali e conciliative istituite presso le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, ai sensi dell’articolo 2, comma 4, lettera a), della legge 29 dicembre 1993, n. 580. Fino alla scadenza del termine fissato per la presentazione delle istanze di conciliazione o di deferimento agli arbitri, sono sospesi i termini per il ricorso in sede giurisdizionale che, se proposto, è improcedibile. Il verbale di conciliazione o la decisione arbitrale costituiscono titolo esecutivo”;

In secondo luogo, per lo svolgimento delle funzioni di cui agli articoli 141-nonies⁵ e 141-decies⁶ del Codice del consumo, l’Autorità è stata designata quale autorità competente per l’ADR, con riferimento ai settori regolati (articolo 141-octies, comma 1, lettera c), del Codice del consumo⁷).

L’Autorità, dunque, con deliberazione 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com, ha costituito e disciplinato l’Elenco degli Organismi ADR deputati a gestire, nei settori di competenza, procedure ADR ai sensi del Titolo II-bis della Parte V del Codice del consumo, iscrivendo nel medesimo Elenco il Servizio Conciliazione, organismo già

⁵ L’articolo 141-nonies è rubricato “*Informazioni da trasmettere alle autorità competenti da parte degli Organismi di risoluzione delle controversie*”. Il comma 1 riporta i contenuti della domanda di iscrizione che ciascun Organismo è tenuto a trasmettere all’autorità competente nel settore in cui svolge o intende svolgere l’attività di ADR. Ai sensi del comma 2, ciascun Organismo iscritto ha l’obbligo di informare tempestivamente l’autorità competente in merito a eventuali modifiche delle informazioni trasmesse ai sensi del comma 1. Il comma 3 prevede che gli Organismi di conciliazione paritetica devono trasmettere all’autorità competente, oltre a quanto previsto dal comma 1, anche le “*informazioni necessarie a valutare la loro conformità ai requisiti specifici aggiuntivi di indipendenza e di trasparenza di cui al comma 1 dell’articolo 141-ter*”. Il comma 4, infine, dispone che, a far data dal secondo anno di iscrizione al relativo elenco, con cadenza biennale, ogni Organismo ADR trasmette alla rispettiva autorità competente una serie di informazioni in merito all’andamento delle procedure svolte. Fra tali informazioni rientrano anche gli eventuali programmi di formazione erogati dagli Organismi ai propri conciliatori (articolo 141-bis, comma 10: “*le autorità competenti monitorano i programmi di formazione istituiti dagli Organismi ADR, in base alle informazioni comunicate ai sensi dell’articolo 141-nonies, comma 4*”).

⁶ L’articolo 141-decies descrive in maniera dettagliata il “*Ruolo delle autorità competenti*”. Il comma 1, in proposito, prevede l’istituzione, presso ciascuna autorità, con provvedimenti interni, dell’elenco degli Organismi ADR deputati a gestire controversie nazionali e transfrontaliere nei settori di competenza. A tal fine, ciascuna autorità competente definisce il procedimento di iscrizione e verifica il rispetto dei requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità, nonché il rispetto del principio di tendenziale non onerosità, per il consumatore, del servizio. Ai sensi del comma 2, inoltre, ogni autorità competente provvede all’iscrizione, alla sospensione e alla cancellazione degli iscritti e vigila sull’elenco nonché sui singoli Organismi ADR. Il comma 3, da un lato, dispone che ciascuna autorità, con propri provvedimenti, tiene l’elenco e disciplina le modalità di iscrizione degli Organismi ADR; dall’altro lato individua i contenuti minimi che ciascun elenco deve possedere. Il comma 4 prevede un meccanismo graduale per l’eventuale cancellazione dell’Organismo che non soddisfa più i requisiti di cui al comma 1: è previsto che tale non conformità sia segnalata dall’autorità competente all’Organismo medesimo, che ha 3 mesi per porvi rimedio, scaduti inutilmente i quali è cancellato dall’elenco. Il comma 5 stabilisce che l’elenco e ogni suo aggiornamento sono notificati dall’autorità competente al Ministero dello Sviluppo Economico quale punto di contatto con la Commissione europea, per la relativa trasmissione ai sensi del comma 6. I commi 7 e 8, infine, prevedono, rispettivamente, obblighi di pubblicazione dell’Elenco ADR (ivi incluso quello consolidato tenuto dalla Commissione europea) sui siti web delle autorità competenti e l’inoltro di una relazione alla medesima Commissione sul funzionamento degli Organismi, a cura del MISE.

⁷ “*Per lo svolgimento delle funzioni di cui agli articoli 141-nonies e 141-decies, sono designate le seguenti autorità competenti: [...] c) Autorità per l’energia elettrica, il gas e il sistema idrico (AEEGSI), di cui all’articolo 2 della legge 14 novembre 1995, n. 481, per il settore di competenza*”.

istituito in attuazione dell'articolo 44, comma 4, del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93⁸ e conforme alla predetta normativa in materia di ADR.

Invece, in attuazione del sopra citato combinato disposto degli articoli 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e dell'articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo, l'Autorità, con il TICO (Testo Integrato Conciliazione, Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com⁹), ha introdotto una procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione, quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, individuando le procedure alternative esperibili, mediante un testo ricognitivo e organico delle disposizioni alla specie applicabili; fra tali procedure alternative rientrano quelle svolte dinanzi alle Camere di commercio¹⁰, come previsto dalla legge 481/95, e, per i clienti finali domestici, anche quelle offerte dagli organismi iscritti nell'Elenco ADR dell'Autorità istituito con la predetta deliberazione 620/2015/E/com.

L'adozione del TICO si riconnette ad altri due interventi effettuati dall'Autorità nell'ambito del più ampio procedimento, avviato con la deliberazione 7 agosto 2014, 410/2014/E/com, per la riforma e la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattazione dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori dei settori regolati (di seguito: *sistema di tutele*). In particolare, l'Autorità:

- con la deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com, ha riformato i termini dell'avvalimento di Acquirente Unico S.p.a. (di seguito: Acquirente Unico) in relazione alle attività connesse alla gestione efficiente dei reclami e delle controversie;
- con la deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com, ha anche riformato, mediante interventi operativi in un arco temporale che va dall'1 gennaio 2017 all'1 gennaio

⁸ "L'Autorità per l'energia elettrica e il gas assicura il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale ed energia elettrica avvalendosi dell'Acquirente unico Spa e vigila affinché siano applicati i principi in materia di tutela dei consumatori di cui all'Allegato I delle direttive 2009/73/CE e 2009/72/CE".

⁹ "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (TICO)".

¹⁰ Aderenti alla convenzione sottoscritta il 28 dicembre 2016 dall'Autorità con Unioncamere.

2019, il TIQV¹¹ e alcune parti del TIQE¹² e della RQDG¹³, correlate alle attività di scambio di dati fra venditori e distributori ai fini della risposta ai reclami dei clienti finali, e il Codice di condotta commerciale¹⁴.

Il sopra citato *sistema di tutele* è articolato su più livelli: un livello base di informazione e assistenza, mediante un punto unico di contatto a livello nazionale nonché il supporto delle associazioni dei consumatori e delle piccole e medie imprese; un primo livello caratterizzato dal reclamo all'operatore (fase negoziale); un secondo livello caratterizzato dall'attivazione di una procedura conciliativa (obbligatoria ai fini dell'accesso alla giustizia ordinaria per la soluzione della controversia); un terzo livello, non ancora operativo, caratterizzato dall'intervento decisorio dell'Autorità in determinate ipotesi di fallimento della conciliazione. Tale *sistema* è gestito, per conto dell'Autorità, da Acquirente Unico, di cui l'Autorità, come accennato in precedenza, si avvale ai sensi della normativa vigente (in ultimo, l'articolo 1, comma 72, della legge 4 agosto 2017, n. 124 "Legge annuale per il mercato e la concorrenza"), per mezzo della struttura denominata, con deliberazione 27 dicembre 2017, 920/2017/A, "Sportello per il consumatore Energia e Ambiente". Infine, il *sistema* in questione è operativo per i soli settori energetici dall'1 gennaio 2017, ma, a tendere, secondo gradualità, trova applicazione per tutti i settori regolati dall'Autorità, tenuto conto delle specificità di ciascuno di essi.

In particolare, per quanto concerne il settore idrico, con la deliberazione 7 settembre 2017, 622/2017/E/idr, l'Autorità ha avviato un procedimento per l'estensione al settore idrico del predetto *sistema di tutele*. Nell'ambito di tale procedimento, l'Autorità:

- con la deliberazione 21 dicembre 2017, 900/2017/E/idr, ha, fra l'altro, stabilito di estendere l'avvalimento di Acquirente Unico anche al settore idrico;
- con la deliberazione 55/2018/E/idr, a valle di un articolato processo di consultazione e di incontri con gli *stakeholders* nell'ambito di specifici tavoli tecnici, ha definito

¹¹ Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, Allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com.

¹² Allegato A alla deliberazione 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel, recante "Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica - Periodo di regolazione 2016-2023".

¹³ Parte I del Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (TUDG), deliberazione 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas, recante "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RQDG)"

¹⁴ Allegato A alla deliberazione 8 luglio 2010, ARG/com 104/10.

un percorso volto ad assicurare, secondo gradualità, l'estensione al settore idrico del sistema di tutele vigente per i settori energetici, garantendo le specificità e la valorizzazione delle esperienze territoriali¹⁵. Nell'ambito del predetto processo di consultazione, a ulteriore conferma di un criterio di strutturazione del *sistema di tutele* quanto più omogeneo per tutti i settori regolati, è stata anche ipotizzata l'eventuale individuazione di obblighi informativi a carico dei gestori (nel periodo transitorio e a regime) analoghi a quelli oggetto della presente indagine: col provvedimento sopra citato l'Autorità ha comunque ritenuto opportuno rinviare l'introduzione di tali obblighi ad un successivo provvedimento, stante la necessità di ulteriori approfondimenti in materia, anche alla luce delle specificità del settore idrico.

In ultimo, in linea con le finalità di armonizzazione fra settori regolati di cui sopra, con la deliberazione 15 febbraio 2018, 82/2018/R/rif, l'Autorità ha avviato un procedimento per l'individuazione delle prime attività propedeutiche e connesse alla definizione di un sistema di tutele per la trattazione dei reclami e delle controversie degli utenti del settore dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, alla luce delle competenze attribuite all'Autorità medesima per tale settore dall'articolo 1, comma 527, della legge 27 dicembre 2017, n. 205¹⁶.

2. Gli obblighi informativi oggetto di indagine

Il nuovo articolo 141-sexies del Codice del consumo, novellato dal d.lgs. 130/15, rubricato "Informazioni e assistenza ai consumatori", prevede una serie di obblighi di

¹⁵ In particolare, con tale provvedimento, l'Autorità ha fra l'altro approvato, per un arco temporale predefinito, una disciplina transitoria che, in ossequio al sistema normativo e regolatorio vigente, prevede anche, da un lato, la trasmissione ad Acquirente Unico dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni inviati all'Autorità dagli utenti idrici - ai fini della loro trattazione con riferimento agli aspetti regolati dall'Autorità ferma restando, nei casi di sistematicità di presunte condotte in violazione della regolazione, l'adozione di eventuali provvedimenti di enforcement da parte dell'Autorità - nonché la possibilità di attivare il Servizio Conciliazione in chiave volontaria per tutte le tematiche di interesse per l'utente del servizio idrico integrato, con l'esclusione di quelle che esulano dall'ambito di applicazione del TICO e di quelle relative alla qualità dell'acqua.

¹⁶ L'articolo 1, comma 527, della legge 205/17, recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020", ha attribuito all'Autorità funzioni di regolazione e controllo con riguardo al ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95; in particolare, alla lettera d), le predette funzioni riguardano la "*tutela dei diritti degli utenti, anche tramite la valutazione di reclami, istanze e segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati*".

tipo informativo in materia di procedure ADR in capo ai professionisti e a vantaggio dei consumatori; tale articolo, in particolare, prevede:

- al comma 1 che *“I professionisti stabiliti in Italia che si sono impegnati a ricorrere ad uno o più organismi ADR per risolvere le controversie sorte con i consumatori, sono obbligati ad informare questi ultimi in merito all'organismo o agli organismi competenti per risolvere le controversie sorte con i consumatori. Tali informazioni includono l'indirizzo del sito web dell'organismo ADR pertinente o degli organismi ADR pertinenti”*;
- al comma 2, che *“Le informazioni di cui al comma 1 devono essere fornite in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile sul sito web del professionista, ove esista, e nelle condizioni generali applicabili al contratto di vendita o di servizi stipulato tra il professionista ed il consumatore”*;
- al comma 3, che *“Nel caso in cui non sia possibile risolvere una controversia tra un consumatore e un professionista stabilito nel rispettivo territorio in seguito a un reclamo presentato direttamente dal consumatore al professionista, quest'ultimo fornisce al consumatore le informazioni di cui al comma 1, precisando se intenda avvalersi dei pertinenti organismi ADR per risolvere la controversia stessa. Tali informazioni sono fornite su supporto cartaceo o su altro supporto durevole”*;
- al comma 4 che *“E' fatta salva l'applicazione delle disposizioni relative all'informazione dei consumatori sulle procedure di ricorso extragiudiziale contenute in altri provvedimenti normativi”*.

Inoltre, nell'apparato di norme che disciplinano gli obblighi informativi dei professionisti in materia di ADR, rientra anche l'articolo 33, comma 2, del Codice del consumo, come novellato dal d.lgs. 130/15, ai sensi del quale si presumono vessatorie fino a prova contraria le clausole che hanno per oggetto, o per effetto, tra l'altro, quello di imporre al consumatore, che voglia accedere ad una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal Titolo II-bis della Parte V, di rivolgersi esclusivamente ad un'unica tipologia di organismi ADR o ad un unico organismo ADR.

L'Autorità ha dato attuazione alla predetta normativa di cui all'articolo 141-sexies, adottando specifiche disposizioni volte a stabilire obblighi informativi in capo ai venditori di energia in materia di attivazione e disponibilità di procedure di risoluzione

extragiudiziale delle controversie. Anche tali misure si collocano nel quadro della suddetta riforma del *sistema di tutele*, stanti, da un lato, la centralità del tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria e, dall'altro, la finalità ad esse sottesa di accrescere la consapevolezza del cliente finale in merito alla disponibilità degli strumenti di tutela a sua disposizione per la risoluzione delle controversie insorte con il proprio operatore e non risolte con il reclamo; finalità che, al contempo, costituisce uno strumento di capacitazione del cliente medesimo, anche alla luce del processo di consolidamento della liberalizzazione dei mercati *retail*.

Il comma 2 dell'articolo 141-sexies del Codice del consumo ha trovato attuazione nell'ambito del Codice di condotta commerciale, con riferimento, dunque, ai rapporti contrattuali di fornitura fra esercenti la vendita e clienti finali a cui siano riconducibili punti di riconsegna esclusivamente alimentati in bassa tensione e/o consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno. In particolare:

- il nuovo articolo 3, comma 3.5, prevede che *“Gli esercenti la vendita indicano sul loro sito web in modo chiaro e facilmente accessibile almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell’Autorità e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali si impegnano a partecipare per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del cliente finale e la cui procedura sia gratuita. Per i clienti domestici indicano altresì il riferimento all’elenco degli organismi ADR di cui articolo 141decies del Codice del consumo”*;
- ai sensi del nuovo articolo 11, comma 11.1, lettera j): *“I contratti di fornitura predisposti dagli esercenti la vendita e consegnati o trasmessi ai clienti finali [...] contengono almeno: [...] le modalità di attivazione delle eventuali procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie. In particolare, devono essere indicate almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell’Autorità e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali l’esercente la vendita si impegna a partecipare per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del cliente finale e la cui procedura sia gratuita”*.

Il comma 3 ha trovato invece attuazione nell'ambito del TIQV e, in particolare, nel nuovo articolo 11, comma 11.1, lettera i), ai sensi del quale *“nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, l’esercente la vendita fornisce al cliente finale le*

informazioni per risolvere la controversia, indicando quanto già previsto in contratto ai sensi dell'articolo 11, comma 11.1, lettera j), del Codice di condotta commerciale”.

Gli obblighi informativi in materia di attivazione e disponibilità delle procedure di risoluzione extragiudiziale, con riferimento ai settori dell'energia elettrica e del gas naturale, sono operativi dall'1 gennaio 2017.

3. L'indagine conoscitiva: oggetto e perimetrazione

A oltre 6 mesi dall'entrata in vigore delle disposizioni sopra analizzate, con deliberazione 6 luglio 2017, 504/2017/E/com, l'Autorità ha avviato un'indagine conoscitiva in tema di obblighi informativi sull'attivazione e la disponibilità di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie per gli esercenti la vendita dei settori dell'energia elettrica e del gas, con riferimento ai sopra citati articoli 3, comma 3.5 e 11, comma 11.1, lettera j), del Codice di condotta commerciale.

L'indagine è stata circoscritta alle informazioni in materia di attivazione e disponibilità di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie rese dai venditori di energia sui siti web e nelle condizioni generali di contratto ivi pubblicate ed è stata svolta, come indicato nella deliberazione 504/2017/E/com, mediante il monitoraggio dei siti web dei venditori che servono più di 50.000 punti di prelievo e/o punti di riconsegna, anche cumulativamente.

Il monitoraggio è stato effettuato nell'arco temporale compreso fra il 20 ottobre u.s. e il 27 novembre u.s., coerentemente con il termine di chiusura dell'indagine fissato dalla deliberazione 504/2017/E/com (30 novembre 2017).

Obiettivo principale dell'indagine è stato quello di verificare il corretto adempimento degli obblighi informativi in questione, in vigore dall'1 gennaio 2017, al contempo promuovendo l'eventuale adeguamento a tali obblighi in un breve periodo di tempo.

3.1 Oggetto dell'indagine

La regolazione dell'Autorità, attuativa del comma 2 dell'articolo 141-sexies, del Codice del consumo, individua il contenuto minimo degli obblighi informativi in materia di attivazione e disponibilità delle procedure di risoluzione extragiudiziale: l'informativa deve riguardare il Servizio Conciliazione dell'Autorità e le altre procedure per le quali

sussista un impegno dell'operatore a prendervi parte, volontario o eterodeterminato, e il cui accesso sia gratuito, tenuto conto dell'operatività del tentativo obbligatorio di conciliazione, disciplinato dal TICO, quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale per le controversie insorte nei settori energetici; con riferimento al sito web, inoltre, deve altresì essere presente il link all'Elenco ADR dell'Autorità.

Ciò premesso, l'attenzione è stata focalizzata sui seguenti contenuti:

a) Sito web:

- accessibilità dell'informazione e livello di tale accessibilità, su una scala convenzionale di 3 livelli: 1 (accesso diretto dalla home page), 2 (accesso dopo due pagine web), 3 (accesso oltre due pagine web);
- presenza del link all'Elenco ADR dell'Autorità;
- presenza dell'informazione con riferimento agli specifici contenuti previsti: indicazione del Servizio Conciliazione e delle altre eventuali procedure con impegno partecipativo (tipicamente: le procedure di conciliazione paritetica offerte da organismi iscritti nell'Elenco ADR dell'Autorità), gratuità, propedeuticità del tentativo di conciliazione per l'accesso alla giustizia ordinaria;
- chiarezza, sotto due profili:
 - in termini di percezione immediata dell'informazione alla luce della collocazione nel sito. Nella ricerca di tale informazione si è tentato, infatti, di porsi nella prospettiva del cliente finale che per la prima volta accede al sito web del proprio esercente; pertanto si è provato a valorizzare i seguenti aspetti: come appare l'informazione a una prima ricerca sul sito, quanto tempo si impiega per trovarla, se a una prima lettura tale informazione sia risultata comprensibile oppure si sia resa necessaria una seconda lettura;
 - con riferimento ai contenuti informativi richiesti, che potrebbero anche "intuirsi" alla luce della sistematica dell'informazione resa, ma che non sono forniti completamente o correttamente.

b) Condizioni generali di contratto (per ogni contratto proposto sul sito web):

- accessibilità delle condizioni generali di fornitura;
- in caso di esito positivo della verifica precedente, presenza o meno della clausola contrattuale relativa alla conciliazione;
- in caso di esito positivo della verifica precedente, presenza dell'informazione con riferimento agli specifici contenuti previsti: indicazione del Servizio Conciliazione e

- delle altre eventuali procedure con impegno partecipativo, gratuità, propedeuticità del tentativo di conciliazione per l'accesso alla giustizia ordinaria;
- chiarezza, anche in questo caso in un'ottica di immediata percezione dell'informazione, sia con riferimento alla sua collocazione nel corpo delle condizioni generali di contratto, sia sul piano strettamente contenutistico.

3.2 Perimetrazione dell'indagine

Anche al fine di permettere una immediata individuazione degli operatori rientranti nel perimetro di indagine, coerentemente con la perimetrazione effettuata nella deliberazione di avvio, per effettuare il monitoraggio in argomento, è stato utilizzato l'elenco degli esercenti la vendita obbligati di cui all'articolo 3, comma 3.1, lettera a), del TIMR¹⁷, per l'anno 2018, pubblicato sul sito web dell'Autorità.

L'elenco TIMR, infatti, contempla, fra l'altro, *“tutti gli esercenti la vendita al dettaglio che forniscono più di 50.000 punti di prelievo e/o di riconsegna”*, riconducibili prevalentemente a clienti finali di piccole dimensioni, BT per l'elettrico e con consumi annui non superiori a 200.000 Smc per il gas; in buona sostanza, dunque, tali imprese rientrano anche nell'ambito di applicazione del Codice di condotta commerciale, dal quale derivano gli obblighi informativi di cui all'indagine in argomento.

Sono stati 68 gli esercenti la vendita di energia elettrica e/o gas naturale, operanti sia nel mercato libero che in quello tutelato, per clienti domestici e non domestici, i cui siti web sono stati oggetto di monitoraggio per l'indagine in argomento, così ripartiti:

- 57 venditori di energia elettrica e gas naturale (84%);
- 6 venditori di gas naturale (9%);
- 5 venditori di energia elettrica (7%).

¹⁷ Testo integrato del sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale Allegato A alla deliberazione 3 novembre 2011 - ARG/com 151/11, come integrato e modificato dalla deliberazione 28 giugno 2017, 495/2017/R/com.

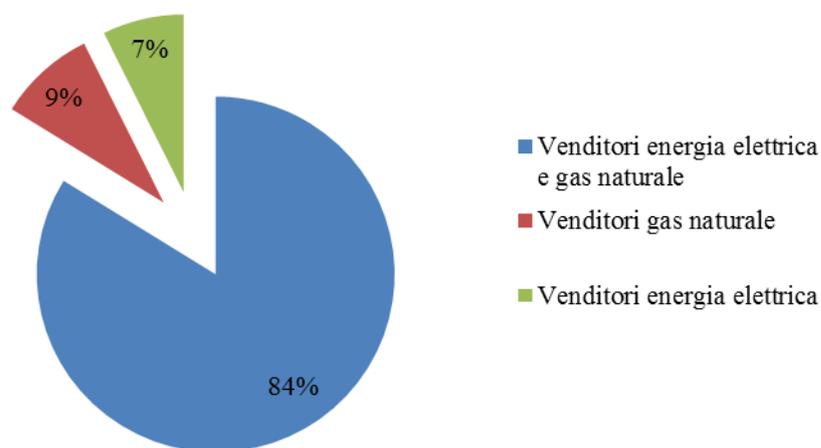


Figura 1: Esercenti monitorati

4. I risultati dell'indagine

Il monitoraggio, condotto alla luce di quanto sopra sintetizzato, ha prodotto in totale 147 records per i 68 esercenti la vendita considerati. Ciò perché, come accennato, sono state analizzate le informazioni rese sulle condizioni di contratto per ogni contratto offerto dagli esercenti sul proprio sito web, se disponibili (quindi 147 contratti totali rinvenuti sui siti web consultati). In particolare, al fine di classificare le varie tipologie contrattuali per settore, tipo cliente e mercato, ci si è attenuti ai riferimenti espliciti contenuti nei siti web: in alcuni casi, la singola offerta contrattuale è risultata chiaramente individuabile, attraverso la navigazione del sito web, per settore, tipo cliente e mercato (sono stati registrati “percorsi” *ad hoc* anche per le forniture dual fuel o per i condomini); in altri casi, alla luce dei riferimenti testuali all'attività di vendita svolta e/o della presenza di un unico *format* contrattuale, si è ricavata l'applicabilità del format medesimo per qualsiasi tipo di cliente (domestico/non domestico), per qualsiasi tipo di mercato (libero/tutelato) e per i settori elettrico e gas. In un caso, non è stato possibile rinvenire il sito web.

I dati sono di seguito riportati prendendo in considerazione singolarmente ciascuna delle summenzionate voci oggetto di indagine, relativamente ai 147 records sopra descritti. Inoltre, tali dati sono classificati secondo un doppio livello di rilevazione, coerente con quanto sopra specificato al punto 3.1 e funzionale alla valutazione dei seguiti di competenza da parte dell'Autorità: un livello di tipo oggettivo, comprendente i casi in cui è stato possibile individuare la disponibilità o meno delle informazioni obbligatorie richieste; un livello di tipo qualitativo nel quale rientrano le rilevazioni effettuate con riguardo all'efficacia del messaggio informativo reso, in termini di “chiarezza”, sia complessivamente che per ciascuna delle singole voci previste.

4.1 Sito web

4.1.1 Disponibilità dell'informazione

Riguardo all'accessibilità dell'informazione sui siti web, su 147 records, in 41 casi essa non è resa disponibile. Poiché, come detto, i records in questione corrispondono ai contratti analizzati per ciascun esercente coinvolto nell'indagine, è opportuno precisare che, sul totale di 68 esercenti, l'inaccessibilità delle informazioni è imputabile a 23 esercenti, pari ai predetti 41 records, ivi incluso l'esercente per il quale non è stato possibile condurre l'indagine (mancanza sito web). Fra di essi, in 9 records (riconducibili a 3 esercenti) è stato possibile rinvenire quantomeno l'informazione sulla conciliazione paritetica (ma non è presente l'informazione sul Servizio Conciliazione dell'Autorità), in *home page*, sotto "informazioni utili"/"approfondimenti" oppure nell'area clienti oppure ancora mediante il pulsante di ricerca nel sito web.

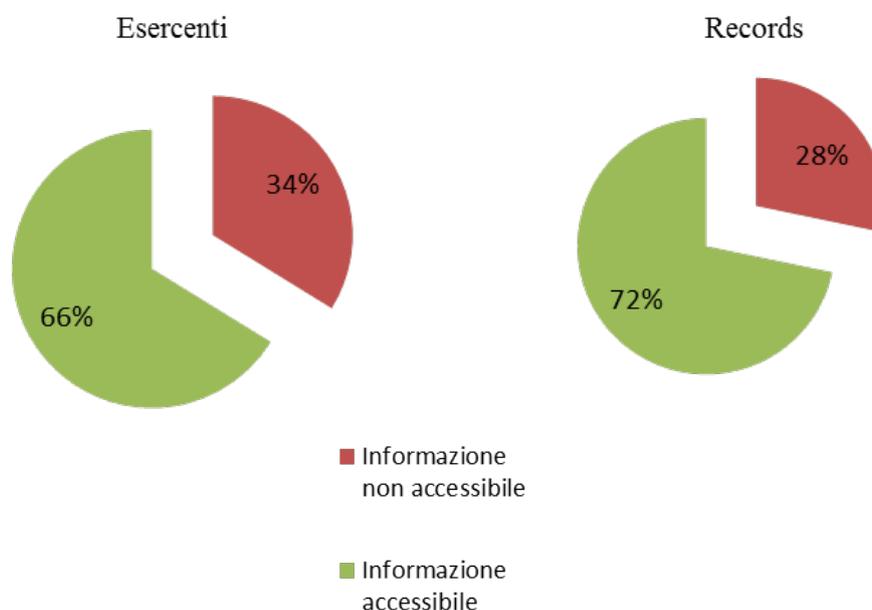


Figura 2: Accessibilità informazione - sito web (68 esercenti, 147 records)

Con riferimento, invece, ai 45 esercenti (106 records) per i quali le informazioni in questione sono rinvenibili, il dato sul livello di accessibilità di tali informazioni, in termini di pagine web da "superare" per raggiungerle, è così suddiviso:

- livello 1 (accesso diretto dalla home page): 21 esercenti (49 records);
- livello 2 (accesso dopo due pagine web): 18 esercenti (41 records);

- livello 3 (accesso oltre due pagine web): 6 esercenti (16 records).

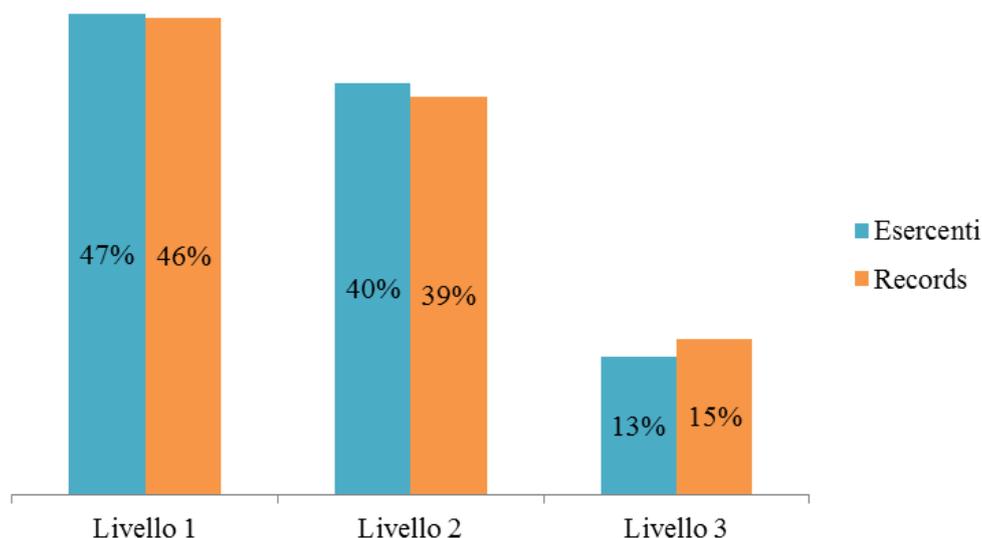


Figura 3: Livello accessibilità informazione - sito web (45 esercenti, 106 records)

4.1.2 Qualità dell'informazione

Sul piano della presenza dell'informazione in termini di "chiarezza" (sotto i profili sintetizzati in precedenza), sui 45 operatori sopra analizzati, per i quali è stato possibile reperire tale informazione, in 26 casi (58 records) l'informazione resa è complessivamente corretta o, comunque, pertinente ("chiara").

Per 19 esercenti (48 records) tale informazione è risultata "poco chiara" e ciò per varie ragioni, principalmente connesse all'incompletezza delle informazioni su come attivare il Servizio Conciliazione dell'Autorità oppure, ma in misura minore, per la collocazione di tali informazioni in parti del sito web non facilmente consultabili, oppure sotto sezioni non del tutto pertinenti (es. "reclami" o, in un caso, anche "associazioni dei consumatori"). Emerge comunque una consolidata tendenza di tali esercenti nel rinviare, mediante link dinamici (tranne un caso di mero rinvio senza link), al sito web dell'Autorità (e, a volte, anche al portale dello Sportello): tale prassi, pur contraria allo "spirito" della norma del Codice di condotta commerciale, ispirata a un principio di tendenziale "autosufficienza" del sito web dell'operatore, permette di attenuare, quantomeno in termini di efficacia (ma non di economicità, sul piano delle azioni richieste al cliente), la scarsa chiarezza delle informazioni fornite dal campione analizzato.

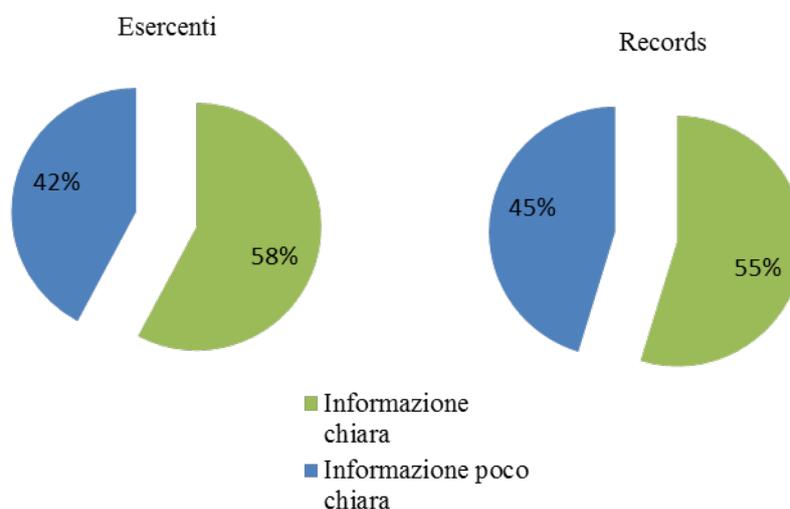


Figura 4: Presenza informazione - sito web (45 esercenti, 106 records)

4.1.3 *Indicazione qualitativa per le specifiche voci: gratuità, impegno partecipativo e propedeuticità per giudizio*

Guardando ai singoli aspetti dell'informazione sulla conciliazione – la gratuità della procedura offerta, l'impegno partecipativo dell'operatore, la propedeuticità per il giudizio – con riferimento ai sopra menzionati 45 esercenti (106 records) presso i quali sono rinvenibili le informazioni in argomento, emerge il quadro che segue.

7 esercenti (20 records) non informano il cliente sulla gratuità della conciliazione. Tali operatori appartengono al novero di coloro i quali hanno fornito una informazione “chiara” (3 esercenti) oppure “poco chiara” (4 esercenti), con ciò desumendosi allora che, per i primi, la “chiarezza” di cui al punto 4.1.2 è da cogliere più sul piano della collocazione della informazione nel sito web e della facilità di comprensione, che sull'effettiva completezza dei contenuti proposti; per i secondi, invece, tale chiarezza dipende anche dal profilo contenutistico dell'informazione stessa (che manca, per l'appunto, della specifica sulla gratuità).

In 1 caso l'informazione sulla gratuità è apparsa ricavabile dal contesto, ma non espressa in modo esplicito (4 records); 37 esercenti (82 records), infine, informano correttamente in merito alla gratuità della procedura conciliativa offerta.

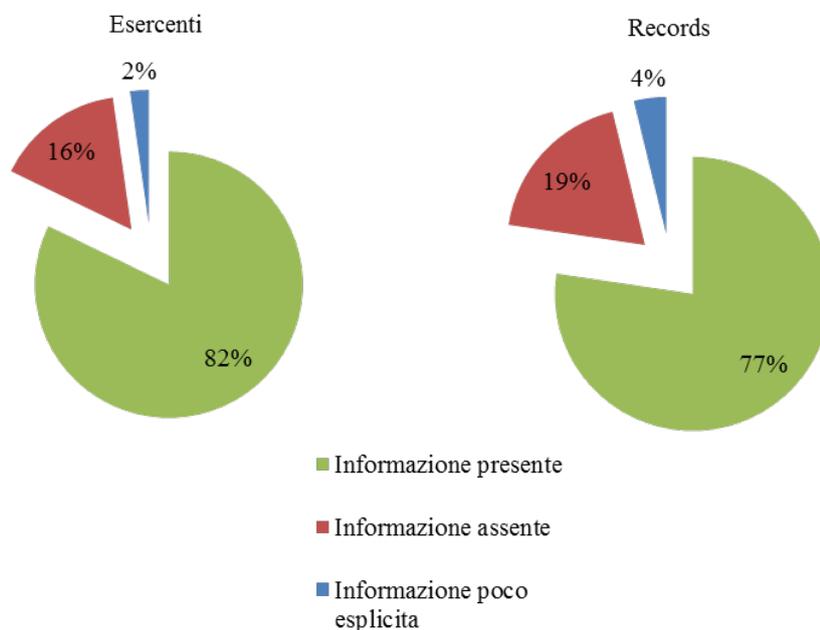


Figura 5: Informazione sulla gratuità conciliazione - sito web (45 esercenti, 106 records)

Il fatto che gli operatori siano obbligati a partecipare alle procedure conciliative dinanzi al Servizio Conciliazione (e, allo stesso modo, nel caso delle conciliazioni paritetiche ADR), non è indicato da 15 esercenti (33 records). Di essi, 7 si collocano nel grado di informazione di cui al punto 4.1.2 “poco chiaro”, 8 in quello “chiaro”: per essi potrebbero valere le riflessioni riportate per la voce “gratuità” in merito al rapporto fra singola voce e complessiva presenza di una chiara informazione.

17 esercenti (37 records) forniscono l’informazione sull’impegno partecipativo in maniera non immediatamente percepibile: per 8 di essi il grado di informazione indicato al punto 4.1.2 è risultato “poco chiaro”, e ciò si può dunque connettere anche all’incompleta informazione su tale obbligo partecipativo; “chiaro” per gli altri 9; 13 venditori la forniscono correttamente (36 records).

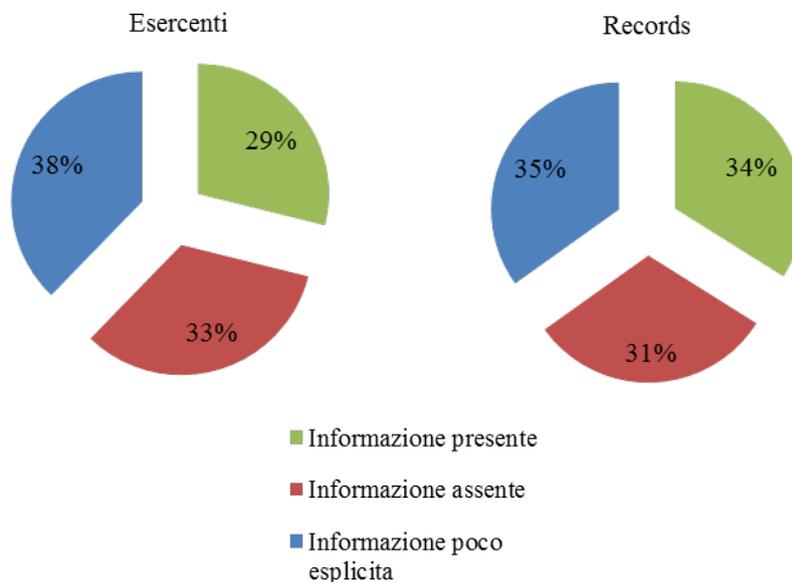


Figura 6: Informazione sull'obbligo partecipativo - sito web (45 esercenti, 106 records)

La voce relativa alla condizione di procedibilità rappresentata dal tentativo obbligatorio di conciliazione o, comunque, la mera esistenza di tale obbligo *ex lege*, è centrata da ben 39 operatori (95 records). Solo 5 (10 records) sono gli esercenti che non la forniscono, tutti rientranti nel grado “poco chiaro” di informazione analizzato in precedenza al punto 4.1.2. In 1 caso (1 record) l’informazione non appare esplicitata completamente, ma potrebbe desumersi dalla sistematica complessiva dell’informazione medesima.

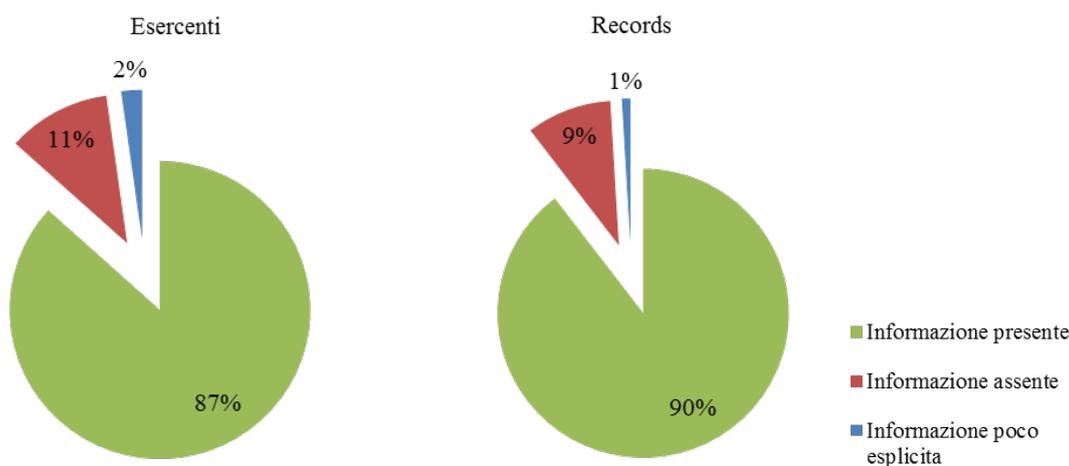


Figura 7: Informazione sul tentativo obbligatorio conciliazione - sito web (45 esercenti, 106 records)

Complessivamente, 9 operatori (23 records) fanno registrare la presenza sul proprio sito web di una informazione chiara e completa riguardo a tutte e tre le voci sopra analizzate.

| | Campione totale analizzato | <i>di cui con informazione chiara e completa per ciascuna voce in sito web</i> | Campione con informazioni accessibili | <i>di cui con informazione chiara e completa per ciascuna voce in sito web</i> |
|-----------|----------------------------|--|---------------------------------------|--|
| Esercenti | 68 | 13% | 45 | 20% |
| Records | 147 | 16% | 106 | 22% |

Tabella 1: qualità dell'informazione – sito web

4.1.4 Disponibilità del link all'Elenco ADR dell'Autorità

Riguardo al link all'Elenco ADR dell'Autorità, ai sopra menzionati 23 esercenti (41 records) per i quali è stata registrata una inaccessibilità dell'informazione (ivi incluso il caso di indisponibilità del sito web), si aggiungono 13 operatori (24 records) che, pur a fronte di informazioni sulle conciliazioni reperibili nei propri siti web (in 7 casi tali informazioni sono peraltro risultate “poco chiare” ai sensi del punto 4.1.2), non hanno pubblicato il link in questione.

In totale, dunque, presso 36 esercenti (65 records) non è possibile rinvenire il collegamento alla pagina del sito web dell'Autorità contenente l'Elenco ADR. Giova in ogni caso precisare che tale indicazione si reputa necessaria con riferimento alla sola clientela domestica, in quanto coincidente con il consumatore che può accedere ai servizi ADR disciplinati dal Codice del consumo.

32 esercenti (82 records), infine, pubblicano il link in argomento.

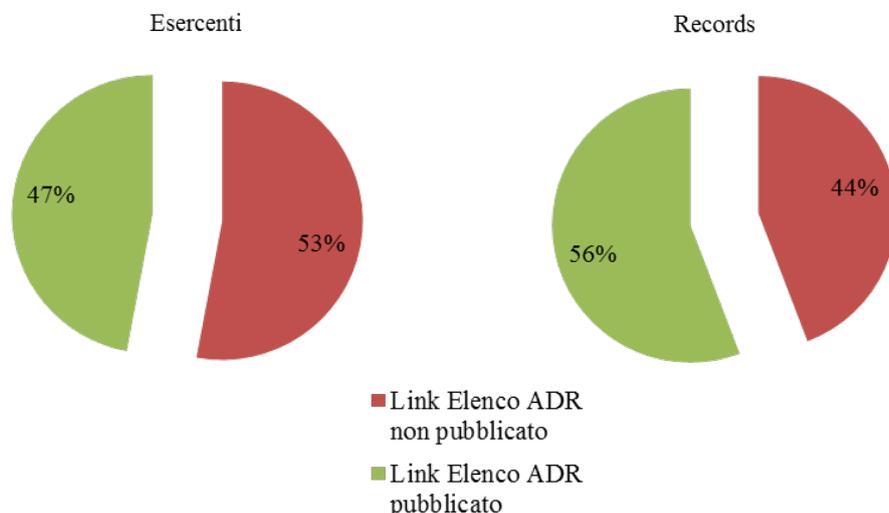


Figura 8: Link Elenco ADR - sito web (68 esercenti, 147 records)

Sono 8 gli esercenti (19 records) che fanno registrare sui propri siti web la presenza sia di una informazione completa e chiara con riguardo alle singole voci di cui al punto 4.1.3, che del link all’Elenco ADR dell’Autorità.

| | Campione totale analizzato | <i>di cui con informazione chiara e completa per ciascuna voce e link Elenco ADR in sito web</i> | Campione con informazioni accessibili | <i>di cui con informazione chiara e completa per ciascuna voce e link Elenco ADR in sito web</i> |
|-----------|----------------------------|--|---------------------------------------|--|
| Esercenti | 68 | 12% | 45 | 18% |
| Records | 147 | 13% | 106 | 18% |

Tabella 2: qualità dell’informazione e link Elenco ADR – sito web

I dati esposti in Tabella 2 riflettono quanto rilevato dalla Commissione Europea, con riferimento all’Italia, nell’ambito di un’indagine condotta sui siti web dei 19.580 venditori online dell’UE in tema di obblighi informativi su link alla piattaforma ODR e disponibilità di un indirizzo email per l’inoltro dei reclami da parte dei consumatori (di cui all’articolo 14 del Regolamento ODR¹⁸). Tale indagine fa parte delle attività della

¹⁸ Il Regolamento ODR (*Online Dispute Resolution*) - Regolamento 524/2013, del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, “relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull’ODR per i consumatori -” ha istituito la piattaforma ODR, un sito web interattivo e multilingue che offre un unico punto di accesso per i consumatori e i professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie riguardo a obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi online. Il

Commissione medesima volte alla pubblicazione del primo rapporto annuale sul funzionamento della piattaforma ODR (15 febbraio 2016-15 febbraio 2017, su un totale di oltre 300 organismi ADR)¹⁹.

Dalla predetta indagine, è emerso che solo il 28% dei venditori analizzati pubblica il link in questione e che l'Italia si colloca fra i Paesi con la percentuale di adempimento più bassa, pari al 12% (percentuale, come detto, coerente con quanto rilevato nell'ambito dell'indagine oggetto della presente relazione, Tabella 2). L'82% dei venditori, peraltro, pubblica il link dopo almeno due pagine web (due click). Nel 58% dei casi il link è contenuto nella sezione "*terms and conditions*", nel 14% in "*complaint handling*", l'11% in "*legal information*". In termini di accessibilità, nel 75% dei casi il link è risultato facile da trovare (navigazione condotta da "*mystery shoppers*"); guardando al sito web e ai livelli da superare per raggiungere il link, nel 64% dei casi esso è stato qualificato come moderatamente accessibile. Il 49% dei professionisti che pubblicano il link dichiara anche la propria disponibilità a usare la piattaforma. L'85%, infine, pubblica l'indirizzo email per l'invio dei reclami.

4.2 Condizioni generali di contratto

Anche con riferimento all'informazione sulle condizioni generali di contratto si è adottato il metodo di rilevazione sopra esposto riguardo al sito web, con un elemento di complessità in più dettato dall'analisi di tutti i contratti pubblicati nei siti web (corrispondenti ai 147 records) da parte dei 68 operatori coinvolti. Tuttavia, diversamente da quanto effettuato per il sito web, in relazione al quale i contenuti informativi sono stati analizzati con riguardo ai soli esercenti per i quali l'informazione era reperibile, nel caso delle condizioni di contratto, all'accessibilità delle stesse non corrisponde necessariamente la presenza, più o meno chiara, dell'informazione oggetto dell'indagine; in altri termini, le condizioni contrattuali potrebbero sì essere accessibili con riferimento alle varie offerte commerciali proposte sul web, ma potrebbero non contenere la specifica informativa sulle procedure conciliative disponibili. Infine, tale informazione potrebbe essere riportata in una clausola *ad hoc*, oppure in una più ampia relativa alle tutele connesse al reclamo o alle controversie in generale scaturenti dal contratto.

citato articolo 14 prevede, fra l'altro, che "*i professionisti che operano mediante contratti di vendita o servizi online, che si sono impegnati o sono tenuti a ricorrere a uno o più organismi ADR per la risoluzione delle controversie con i consumatori [...] forniscono un link elettronico alla piattaforma ODR sui loro siti web [...]*".

¹⁹ https://ec.europa.eu/info/online-dispute-resolution-1st-report-parliament_en .

4.2.1 Accessibilità delle condizioni di contratto

Le condizioni di contratto non sono reperibili sui siti web di 25 esercenti (ivi incluso il caso di indisponibilità del sito web) per un totale di 51 records. Fra di essi, in 3 casi è richiesta la compilazione di un *form* di richiesta di informazioni; in 1 caso è indicato di recarsi nei punti vendita; in 1 caso il link porta a una pagina vuota; in 1 caso si rinvia al sito della *holding*.

Per 43 operatori (96 records) è stato possibile reperire le condizioni contrattuali collegate alla singola offerta commerciale.

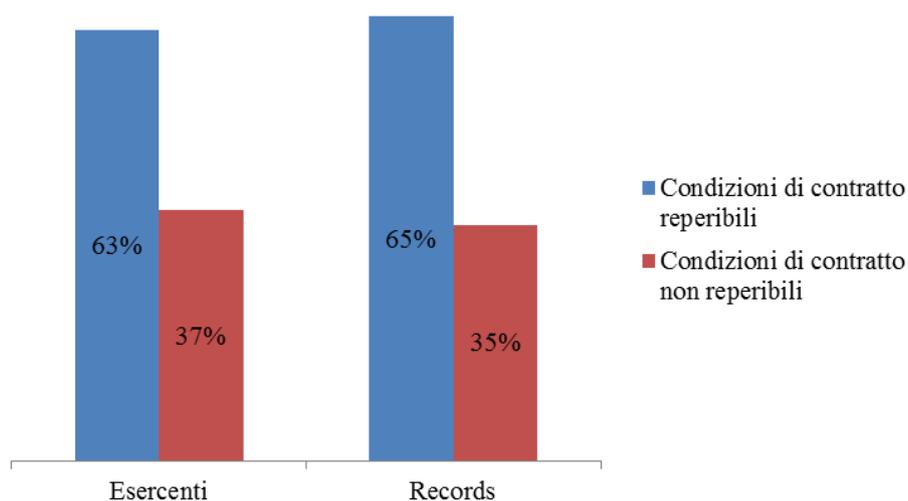


Figura 9: Reperibilità condizioni generali di contratto (68 esercenti, 147 records)

4.2.2 Disponibilità di una clausola contrattuale sulla conciliazione

Mettendo da parte i sopra menzionati 25 esercenti (51 records) presso cui non è stato possibile rinvenire le condizioni contrattuali, sui restanti 43 (96 records), 13 (24 records) hanno sì pubblicato sui siti web i format contrattuali, ma non hanno previsto in essi le informazioni sulla conciliazione.

30 esercenti (72 records) prevedono tale clausola.

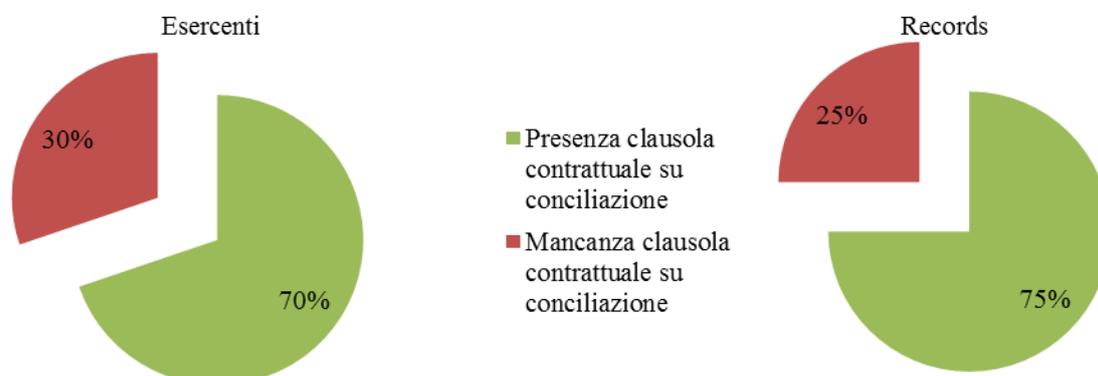


Figura 10: Presenza clausola contrattuale su conciliazione (43 esercenti, 96 records)

4.2.3 Qualità dell'informazione

Certamente, le informazioni in argomento non sono presenti con riguardo ai 38 esercenti (75 records) presso i cui siti web non è stato possibile reperire le condizioni contrattuali e/o la clausola specifica relativa alla conciliazione. I restanti 30 esercenti (72 records) sono così suddivisi: per 18 esercenti (37 records), l'informazione è poco chiara; per 12 esercenti (35 records), l'informazione è presente ed è sostanzialmente chiara.

I 18 casi di informazione poco chiara sono dovuti principalmente all'incompletezza dell'informazione resa, a volte in concorso con uno dei seguenti fattori: rinvio sistematico al sito web dell'Autorità o dello Sportello, collocazione non pertinente, assenza del link per l'attivazione della procedura conciliativa dinanzi al Servizio dell'Autorità.

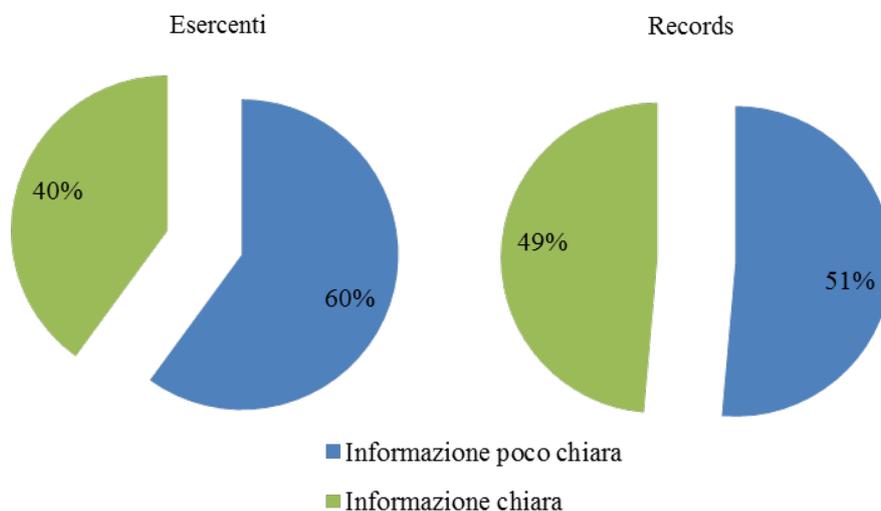


Figura 11: Presenza e chiarezza informazione su conciliazione - c.g.c. (30 esercenti, 72 records)

4.2.4 *Indicazione qualitativa per le specifiche voci: gratuità, impegno partecipativo e propedeuticità per giudizio*

Con riguardo alle specifiche voci ricercate nelle clausole contrattuali previste dai 30 esercenti (72 records) presso cui è stato possibile trovare informazioni sulla conciliazione nei *format* contrattuali pubblicati nei siti web, giova precisare che la mancanza di chiarezza circa l'indicazione di una di tali voci è dovuta alla presenza di meri rinvii al sito web dell'esercente medesimo o al sito web dell'Autorità oppure ancora è connessa a fattispecie in cui la procedura conciliativa, per come è dettagliata nella clausola, lascerebbe intendere che sussista un impegno partecipativo da parte dell'operatore o che la conciliazione sia propedeutica all'accesso alla giustizia ordinaria, ma tali informazioni non sono riportate in maniera esplicita.

Per 20 esercenti (48 records) l'informativa contrattuale sulla gratuità appare completa. Per gli altri 10 (24 records) non è presente tale informazione.

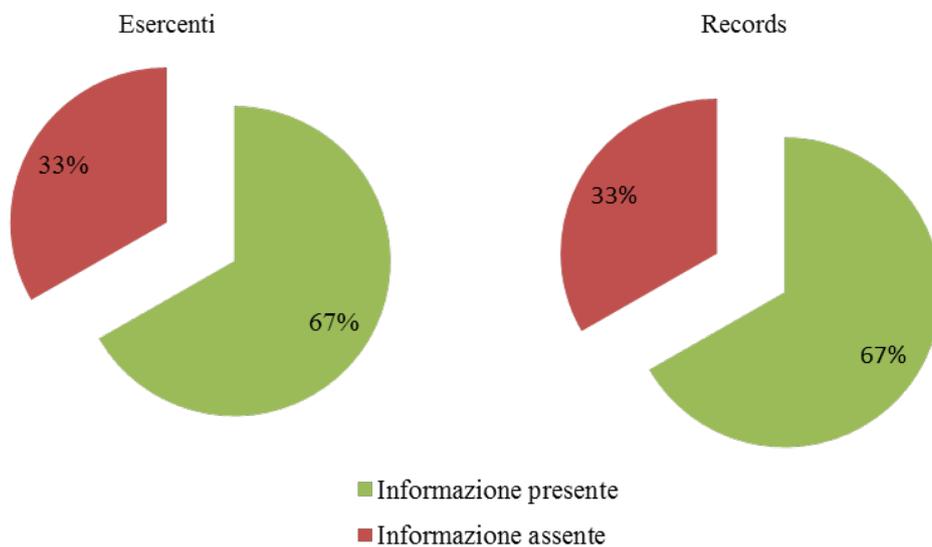


Figura 12: Informazione sulla gratuità conciliazione - c.g.c. (30 esercenti, 72 records)

L'informazione sull'obbligo dell'esercente di prendere parte alla conciliazione non è fornita all'interno dei contratti per 17 operatori (42 records). È fornita correttamente da 7 esercenti (22 records); non risulta immediatamente percepibile per 6 esercenti (8 records).

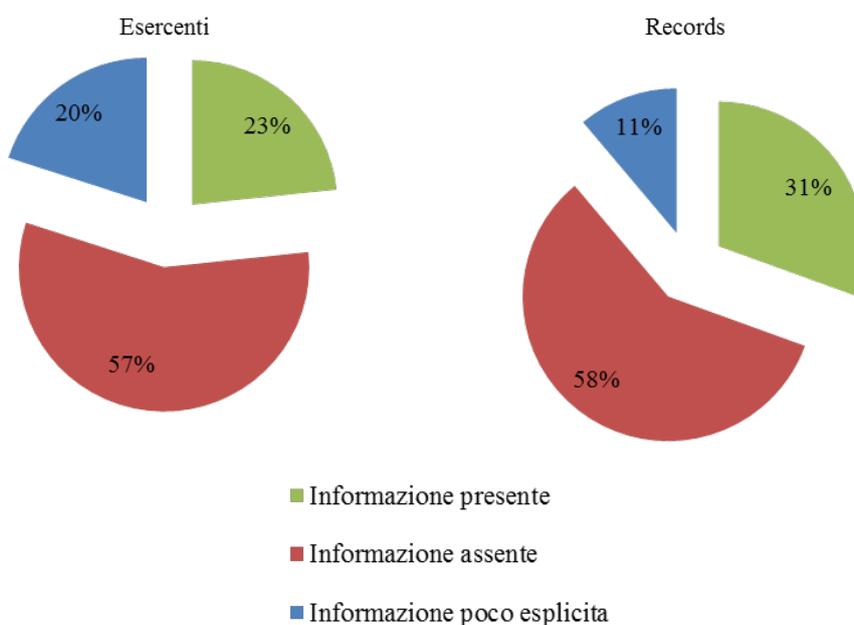


Figura 13: Informazione sull'obbligo partecipativo - c.g.c. (30 esercenti, 72 records)

Infine, con riguardo alla propedeuticità per il giudizio, 10 esercenti (20 records) non prevedono tale informazione; in 1 caso (1 records) l'informazione non è indicata in modo esplicito; per 19 operatori (51 records), infine, il contenuto informativo in questione è reso correttamente.

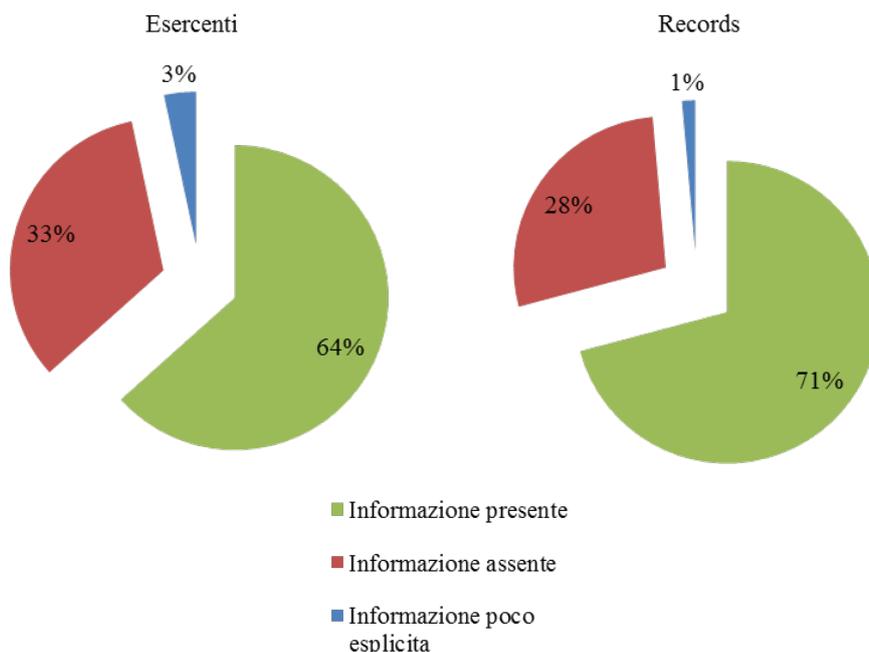


Figura 14: Informazione sul tentativo obbligatorio di conciliazione - c.g.c. (30 esercenti, 72 records)

In un'ottica complessiva, se si considerano i dati sulle mancate indicazioni delle singole voci da parte degli esercenti, emerge una generale e consolidata incompletezza del dettaglio informativo in seno ai contratti disponibili sul sito web.

Solo 3 operatori hanno incluso in maniera chiara e completa tutte e tre le voci considerate nei contratti disponibili sul web, per un totale di 14 records (anziché i 17 riconducibili agli operatori considerati, perché, presso due di essi, non sono state rinvenute le condizioni contrattuali relative ai regimi di tutela).

| | Campione totale analizzato | di cui con informazione chiara e completa per ciascuna voce in c.g.c. | Campione con c.g.c. accessibili | di cui con informazione chiara e completa per ciascuna voce in c.g.c. | Campione con clausola su conciliazione | di cui con informazione chiara e completa per ciascuna voce in c.g.c. |
|-----------|----------------------------|---|---------------------------------|---|--|---|
| Esercenti | 68 | 4% | 43 | 7% | 30 | 10% |
| Records | 147 | 9% | 96 | 14% | 72 | 19% |

Tabella 3: qualità dell'informazione – c.g.c.

In ultimo, considerando gli operatori presso i quali è stato possibile rinvenire più di un'offerta commerciale (ivi inclusi i contratti di tutela), è emerso che per 10 di essi l'informativa resa varia in base al tipo di contratto, anche tenuto conto dell'eventuale non reperibilità delle condizioni contrattuali (prevalentemente, si tratta dei contratti di maggior tutela o tutela).

5. Valutazioni conclusive

Complessivamente, dall'indagine sono emerse due criticità principali.

La prima, di tipo "macro", attiene alla disponibilità a monte dell'informazione ricercata. Per più di un esercente su 3 (pari a quasi un contratto su 3), infatti, non è stato possibile rinvenire sul sito web alcuna informazione relativa alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie disponibili per il cliente finale. Per coloro che invece hanno previsto tale informativa, essa è risultata accessibile, per quasi la metà di essi, direttamente dalla *home page*.

Sul versante delle condizioni generali di contratto (con riferimento ai contratti disponibili sui siti web), esse non sono risultate reperibili per il 37% degli esercenti analizzati (35% dei contratti). Considerando anche gli esercenti che non hanno previsto all'interno delle condizioni contrattuali una clausola sulla conciliazione (pari al 51% di contratti disponibili sul web), per il 56% degli esercenti inclusi nell'indagine, non è presente una informativa contrattuale sulla conciliazione.

A livello "micro", l'informazione resa sui siti web e nelle condizioni contrattuali ivi pubblicate, su un piano prettamente qualitativo, è risultata prevalentemente "chiara" se si guarda al sito web; "poco chiara" se si analizzano le condizioni generali.

Sul piano delle singole voci indagate (gratuità, obbligo partecipativo, tentativo obbligatorio di conciliazione) è emerso, complessivamente, che sono rese con maggior frequenza ed esattezza le informazioni inerenti al meccanismo conciliativo che riguardano il cliente finale, ossia il fatto che le procedure indicate siano funzionali al tentativo obbligatorio *ex lege* (laddove il cliente intenda agire in giudizio nei confronti dell'operatore) e che tali procedure siano gratuite. Meno diffusa e/o precisa è apparsa, invece, la resa dell'informativa relativa all'obbligo partecipativo dell'operatore alle procedure in questione, seppur previsto da regolazione con riguardo al Servizio Conciliazione oppure assunto volontariamente nel caso delle conciliazioni paritetiche ADR.

Solo il 13% degli operatori interessati, pari al 20% di quelli con informazioni accessibili, ha fornito sul proprio sito web un'informazione qualitativamente completa relativamente alle tre voci sopra esposte. Tali percentuali scendono, rispettivamente, al 12% e al 18% se si include l'informativa sull'Elenco ADR, il che risulta peraltro in linea con quanto sopra riportato a proposito della pubblicazione del link alla piattaforma ODR da parte dei venditori online in Italia, oggetto di indagine da parte della Commissione Europea. Trasferendo questa analisi (qualità dell'informazione rispetto alle specifiche voci) alle condizioni contrattuali, la percentuale diminuisce ulteriormente, attestandosi al 4% del campione totale di esercenti (10% degli operatori per i quali è stato possibile rinvenire una clausola contrattuale *ad hoc*).

Questi dati assumono ulteriore rilievo se si considera che, come accennato anche nella deliberazione di avvio della presente indagine, il sito web degli esercenti rappresenta il principale contenitore delle informazioni commerciali rivolte ai clienti finali e uno degli strumenti più efficaci per la loro diffusione al pubblico. Da ciò discende la necessità che gli esercenti forniscano proprio in quella sede, fra l'altro, tutte le informazioni sul contenuto dei contratti di fornitura ivi presenti - e, per quanto di interesse, quelle inerenti ai rimedi extragiudiziali di risoluzione delle controversie - anche solo in virtù del principio di buona fede nella fase precontrattuale, peraltro in capo al soggetto che potrebbe avvantaggiarsi dell'asimmetria informativa tipica dei contratti di fornitura di energia.

Inoltre, se, da un lato, le condizioni generali di contratto potrebbero non essere pubblicate nel sito web, perché ad esempio consegnate *brevi manu* al cliente o inviate per posta al fine di concludere il contratto medesimo o, allo stesso modo, alcune offerte contrattuali potrebbero essere proposte esclusivamente *de visu* (es. nei locali commerciali) e dunque non essere presenti sul sito web, dall'altro lato, i contenuti informativi relativi alle conciliazioni, pubblicati sui siti medesimi, dovrebbero essere sostanzialmente analoghi per ogni offerta contrattuale, trattandosi di rimedi esperibili, in generale, per le controversie insorte col cliente finale contrattualizzato.

Per queste ragioni, la regolazione dell'Autorità a tutela dei clienti finali riguarda anche i siti web e le condizioni generali di contratto, come accaduto per gli obblighi informativi oggetto della presente indagine, peraltro in attuazione della normativa primaria del Codice del consumo, anche al fine di perseguire l'obiettivo di riequilibrare l'asimmetria informativa fra le parti del contratto, mediante un *set* minimo di informazioni richieste, che gli esercenti possono rendere in maniera diversificata, purché tali modalità discrezionali non incidano anche sulla trasparenza e sull'efficacia del messaggio da fornire alla clientela.

Ciò tanto più in un contesto che si avvia verso la completa liberalizzazione del mercato *retail* dell'energia, come indicato in premessa, nel quale assumono un rilievo determinante gli strumenti di tutela, anche extragiudiziali, che, attraverso un meccanismo di *empowerment* del cliente finale, ne favoriscono l'autotutela, che è ontologicamente diversa da quella esercitabile da un altro cliente finale con le medesime caratteristiche di consumo, come diverse e personalizzate potranno essere le tipologie contrattuali offerte nel mercato medesimo e potenzialmente foriere di controversie azionabili, a valle del tentativo di risoluzione negoziale mediante il reclamo regolato, attraverso gli strumenti conciliativi (obbligatori per l'eventuale accesso alla giustizia ordinaria).

Alla luce dei dati illustrati e delle considerazioni esposte, appare auspicabile che l'informativa sull'attivazione e la disponibilità di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie per gli esercenti la vendita dei settori dell'energia sia resa in maniera più conforme al dettato regolatorio e ancor prima normativo. Ciò anche alla luce della possibilità di modificare il sito web – fulcro dell'indagine effettuata – in qualsiasi momento e con semplicità (e parimenti anche i *format* contrattuali ivi pubblicati) e tenuto comunque conto dell'entrata in vigore degli obblighi analizzati, ormai risalente a più di un anno fa (1 gennaio 2017).

Tenuto conto degli esiti dell'indagine, saranno successivamente valutate da parte dell'Autorità, in linea con quanto previsto nella deliberazione di avvio dell'indagine medesima, azioni graduali di *enforcement* quali forme di intimazione o diffida nei confronti degli esercenti inadempienti, cui potrà seguire l'adozione di provvedimenti prescrittivi o sanzionatori, con riguardo agli inadempimenti connessi alle rilevazioni della presente indagine appartenenti al livello di tipo oggettivo. Ciò differentemente dalle criticità connesse, invece, alle rilevazioni appartenenti al livello di tipo qualitativo, per le quali potranno essere formulate proposte di buone pratiche nonché ipotizzate azioni di supporto sul piano interpretativo/applicativo, se ritenuto opportuno, anche mediante interventi specifici quali F.A.Q. sul sito web dell'Autorità, nonché incontri *ad hoc* con gli *stakeholders*.