

DELIBERAZIONE 6 GIUGNO 2014
266/2014/R/COM

ADEGUAMENTO, AL DECRETO LEGISLATIVO 21/2014, DEL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE E DI ALTRE DISPOSIZIONI RELATIVE ALLA TUTELA DEI CONSUMATORI

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

Nella riunione del 6 giugno 2014

VISTI:

- la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011 (di seguito: direttiva 2011/83/UE);
- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: direttiva 2009/72/CE);
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: direttiva 2009/73/CE);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche ed integrazioni;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- la legge 3 agosto 2007, n. 125, che ha convertito, con modificazioni, il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, recante misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, recante "Attuazione delle direttive 2009/72/CE, 2009/73/CE e 2008/92/CE relative a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, del gas naturale e ad una procedura comunitaria sulla trasparenza dei prezzi al consumatore finale industriale di gas e di energia elettrica, nonché abrogazione delle direttive 2003/54/CE e 2003/55/CE" (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21, di "Attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, recante modifica delle direttive 93/13/CEE e 1999/44/CE e che abroga le direttive 85/577/CEE e 97/7/CE" (di seguito: decreto legislativo 21/14);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 20 maggio 1997, n. 61/97;
- la deliberazione dell'Autorità 29 luglio 2004, n. 138/04 e sue successive modifiche ed integrazioni (di seguito: deliberazione 138/04);
- la deliberazione dell'Autorità 25 giugno 2007, n. 144/07 e sue successive modifiche ed integrazioni (di seguito: deliberazione 144/07) e, in particolare, il suo Allegato A;

- la deliberazione dell’Autorità 28 marzo 2008, ARG/elt 42/08 e sue successive modifiche ed integrazioni (di seguito: deliberazione ARG/elt 42/08), ed in particolare il suo Allegato A;
- la deliberazione dell’Autorità 14 maggio 2008, GOP 28/08 (di seguito: deliberazione GOP 28/08) e l’Allegato A alla medesima;
- la deliberazione dell’Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 e sue successive modifiche e integrazioni;
- la deliberazione dell’Autorità 30 ottobre 2009, GOP 46/09 (di seguito: deliberazione GOP 46/09) ed in particolare il suo Allegato A;
- la deliberazione dell’Autorità 8 luglio 2010, ARG/com 104/10 e successive modifiche e integrazioni ed in particolare il suo Allegato A (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- la deliberazione dell’Autorità 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 19 aprile 2012, 153/2012/R/com ed in particolare il suo Allegato A (di seguito: deliberazione 153/2012/R/com).

CONSIDERATO CHE:

- con il decreto legislativo 21/14 è stata recepita, nell’ordinamento italiano, la direttiva 2011/83/UE in materia di diritti dei consumatori;
- in particolare, a seguito del predetto recepimento, sono state integrate e modificate alcune previsioni del Codice del consumo, con riguardo ai contratti tra professionisti e consumatori anche nel caso in cui questi contratti siano conclusi a distanza o fuori dei locali commerciali;
- le nuove previsioni in materia di contratti saranno efficaci a partire dal giorno 13 giugno 2014 e troveranno applicazione ai contratti conclusi dopo tale data;
- come previsto dall’articolo 46 del Codice del consumo, in accordo alla nuova formulazione apportata dal decreto legislativo 21/14, le disposizioni delle Sezioni da I a IV del Capo I del titolo III della parte III del Codice del consumo – in materia di diritti dei 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;
- le ricordate previsioni troveranno pertanto applicazione a tutti gli esercenti la vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali domestici;
- il predetto articolo 46, comma 2, prevede, in aggiunta, che, in caso di conflitto tra le disposizioni delle Sezioni da I a IV del ricordato Capo I e una disposizione di un atto dell’Unione europea che disciplina settori specifici, quest’ultima e le relative norme nazionali di recepimento prevalgono e si applicano a tali settori specifici;
- inoltre, il comma 3 del medesimo articolo prevede che le disposizioni delle predette Sezioni del Codice del consumo non impediscono ai professionisti di offrire ai consumatori condizioni contrattuali più favorevoli rispetto alla tutela prevista da dette disposizioni;
- l’articolo 67 del novellato Codice del consumo prevede che le disposizioni delle Sezioni da I a IV del Capo I del medesimo Codice non escludono né limitano i diritti attribuiti al consumatore da altre norme dell’ordinamento giuridico di fonte comunitaria o adottate in conformità a norme comunitarie;

- il decreto legislativo 93/11, di recepimento delle direttive del c.d. Terzo Pacchetto (direttiva 2009/72/CE e direttiva 2009/73/CE), ha previsto, analogamente alle precedenti direttive settoriali (direttive 2003/54/CE e 2003/55/CE), che l'Autorità garantisca l'applicazione effettiva delle misure di tutela dei consumatori, incluse quelle indicate nell'Allegato I delle richiamate direttive che comprendono anche regole di dettaglio attinenti alla fase preliminare alla conclusione del contratto, al fine di permettere al cliente finale di disporre delle informazioni necessarie per concludere consapevolmente un contratto di fornitura di energia;
- l'Autorità ha già da tempo adottato il Codice di condotta commerciale, dettando, in accordo alle previsioni del Codice del consumo e delle direttive comunitarie in materia energetica di volta in volta succedutesi, le regole che gli esercenti la vendita di energia elettrica e/o gas naturale devono osservare nei loro rapporti commerciali con i clienti finali (clienti domestici e piccole e medie imprese);
- le previsioni del Codice di condotta commerciale costituiscono, infatti, le regole operative necessarie per dare attuazione alle norme comunitarie riguardanti il comparto energetico e dettagliano, al contempo, previsioni generali del Codice del consumo; pertanto, esse non sono sostitutive o, tantomeno, abrogative di queste ultime nel caso in cui il Codice di condotta commerciale non dettagli gli specifici aspetti comunque disciplinati dal Codice del consumo;
- peraltro, il Codice di condotta commerciale contiene anche le disposizioni necessarie a dare attuazione ad alcune misure contenute nei menzionati Allegati delle direttive del Terzo Pacchetto;
- nello specifico, il Codice di condotta commerciale disciplina i seguenti aspetti:
 - modalità di diffusione dell'informazione da parte degli esercenti la vendita di energia elettrica e gas naturale;
 - formazione del personale commerciale, sua riconoscibilità e relative regole di comportamento;
 - criteri per la comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio di energia elettrica e di gas naturale;
 - informazioni minime da fornire nelle comunicazioni a scopo commerciale; informazioni preliminari alla conclusione del contratto; criteri di redazione dei contratti di fornitura e loro contenuto;
 - consegna del contratto e diritto di ripensamento;
 - variazione unilaterale dei contratti;
 - schede di confrontabilità;
- il decreto legislativo 21/14 incide su alcuni degli aspetti sopra richiamati - oggetto della disciplina del Codice di condotta commerciale - in quanto introduce nuove e ulteriori prescrizioni riguardanti:
 - i. le informazioni pre-contrattuali che i professionisti devono fornire ai consumatori prima della conclusione dei contratti;
 - ii. i requisiti formali di conclusione di talune tipologie di contratti (contratti a distanza e stipulati al di fuori dei locali commerciali);
 - iii. 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;
- l'entrata in vigore delle citate disposizioni comporta un'esigenza di adeguamento non solo del suddetto Codice ma anche della regolazione dell'Autorità in materia di procedure di recesso (deliberazione 144/07) e di *switching* consequenziale sia

all'esercizio del diritto di ripensamento sia, in generale, al recesso dal contratto (deliberazione 138/04 e deliberazione ARG/elt 42/08).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con riferimento alle informazioni che un esercente la vendita di energia elettrica e/o gas naturale deve fornire a un cliente finale domestico prima della conclusione di un contratto (punto i. del primo gruppo di considerati), le nuove previsioni del Codice del consumo, così come modificate dal decreto legislativo 21/14, prevederanno, in particolare:
 - a) specifici obblighi di informazione che il professionista deve osservare nei confronti del consumatore sia per contratti diversi dai contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali sia per quelli rientranti in dette categorie, tra cui le informazioni relative alle caratteristiche dei servizi, all'indirizzo geografico in cui il professionista è stabilito e al numero di telefono e, ove questa informazione sia pertinente, l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale l'intermediario agisce (articoli 48 e 49 del Codice del consumo);
 - b) ulteriori obblighi informativi, gravanti sul professionista che concluda un contratto al di fuori dei locali commerciali o a distanza, volti ad informare il consumatore qualora non benefici di un diritto di ripensamento o, se del caso, delle circostanze in cui il consumatore perde tale diritto (articolo 49, comma 1, lettera m), del Codice del consumo); sul tema del recesso è altresì previsto che se il consumatore vuole che la fornitura inizi durante il periodo utile per l'esercizio del diritto di ripensamento previsto dall'articolo 52, comma 2, del Codice stesso, il professionista esige che il consumatore ne faccia esplicita richiesta su supporto durevole (articoli 50, comma 3 e 51, comma 8, del Codice di consumo);
 - c) l'obbligo in capo al professionista che concluda un contratto a distanza, di fornire, laddove pertinenti, le informazioni sul costo associato all'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza adoperato ai fini della stipula (articolo 49, comma 1, lettera f));
- sempre 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 altresì 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, 49 del Codice del consumo);
- per contro, tutte le disposizioni del Codice di condotta commerciale prevedono che i corrispettivi delle forniture siano indicati al netto delle imposte, comprese quelle relative alle schede di confrontabilità, dove è previsto che sia riportata la stima della spesa annua escluse le imposte;

- l'indicazione del prezzo comprensivo delle imposte risulta 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 corrispettivo al variare dei consumi e, in considerazione delle tariffe del servizio di distribuzione, anche al superamento di determinati scaglioni di consumo;
 - variazione del corrispettivo inclusivo delle imposte al variare delle accise e delle altre imposte applicabili;
 - dipendenza delle imposte applicabili alla località ove è ubicato l'indirizzo di fornitura (nel caso di gas naturale).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con riferimento ai requisiti formali di conclusione dei contratti con i consumatori (punto ii. del primo gruppo di considerati), le nuove previsioni del Codice del consumo, così come modificate dal decreto legislativo 21/14, prevedono in particolare che:
 - a) il professionista che conclude un contratto al di fuori dei locali commerciali fornisca al consumatore le informazioni precontrattuali su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole e che procuri, altresì, al consumatore una copia del contratto firmato o la conferma del contratto su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole (articolo 50, commi 1 e 2, del Codice di consumo);
 - b) il professionista, che conclude un contratto a distanza, fornisca o metta a disposizione del consumatore le informazioni di cui all'articolo 49 del Codice di consumo, in modo appropriato al mezzo di comunicazione a distanza impiegato, in un linguaggio semplice e comprensibile (articolo 51 del Codice di consumo);
 - c) qualora il predetto contratto a distanza debba essere concluso per telefono (di seguito: contratto via telefono), il professionista sia tenuto a confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato quest'ultima o dopo averla accettata per iscritto; e che dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole (articolo 51, comma 6, del Codice del consumo);
 - d) in generale, nell'ipotesi in cui sia concluso un contratto a distanza (ivi compreso un contratto via telefono), il professionista sia, altresì, tenuto a fornire al consumatore la conferma del contratto concluso su un mezzo durevole, entro un termine ragionevole dopo la conclusione del contratto a distanza e al più tardi prima che l'esecuzione del servizio abbia inizio e tale conferma comprenda tutte le informazioni di cui all'articolo 49 del Codice di consumo, a meno che il professionista non abbia già fornito le predette informazioni al consumatore su un mezzo durevole prima della conclusione del contratto a distanza (articolo 51, comma 7, del Codice del consumo);
- nel caso di contratto via telefono, quindi, il consumatore riceva conferma dell'offerta e, nel caso di conclusione del contratto, successiva conferma del contratto concluso;
- con specifico riferimento al diritto di ripensamento del cliente domestico in caso di conclusione di un contratto a distanza o negoziato al di fuori dei locali commerciali

(punto iii. del primo gruppo di considerati), le nuove disposizioni del Codice del consumo prevedono che:

- a) sia esteso il periodo utile per l'esercizio del diritto di ripensamento da parte del consumatore fino ad un massimo di 14 giorni, senza oneri a carico di quest'ultimo e senza dover fornire alcuna motivazione a riguardo (articolo 52, comma 1, del Codice del consumo);
 - b) se il consumatore esercita il diritto di ripensamento dopo aver presentato una richiesta affinché la fornitura inizi durante il periodo utile per l'esercizio del diritto di ripensamento, egli è responsabile del pagamento al professionista di costi ragionevoli (articolo 49, comma 1, lettera l), del Codice del consumo); inoltre, qualora un consumatore eserciti il diritto di ripensamento dopo aver presentato la richiesta, lo stesso versa al professionista un importo proporzionale a quanto è stato fornito al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso;
 - c) l'utilizzo di un modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento, predisposto in allegato al Codice stesso (articolo 54 del Codice del consumo);
- il livello dei costi ragionevoli da riconoscere al professionista, sopra richiamati, dipende anche dalle tempistiche con cui il medesimo venditore procede alla presentazione della richiesta di *switching* al distributore affinché possa avere inizio la fornitura al cliente finale; pertanto, è necessario valutare come quantificare tale ammontare rispetto alle specificità del comparto energetico;
 - inoltre, il modulo per l'esercizio del recesso, che è diventato applicabile sin dal momento della pubblicazione del decreto legislativo 21/14, potrebbe essere specificato e dettagliato in maniera più puntuale per i clienti finali del settore energetico, al fine di contenere elementi informativi utili e specifici dei servizi di tale settore ed al fine di garantire un contenuto uniforme.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- il decreto legislativo 21/14 modifica la formulazione delle disposizioni in tema di forniture non richieste (nuovo articolo 66-*quinquies*) espressamente contemplando nel suo ambito applicativo, tra i diversi beni, anche le forniture di energia elettrica, gas e acqua;
- peraltro, tale disposizione non ha contenuto innovativo della disciplina legislativa in tema di forniture non richieste, né pertanto incide sulle c.d. procedure di ripristino previste dalla deliberazione 153/2012/R/com; sotto l'aspetto della loro natura giuridica, infatti, tali procedure costituiscono strumenti di tutela non sovrapponibili a quelli previsti dal Codice del consumo (quali la tutela giudiziaria ai fini dell'applicazione del citato articolo 66-*quinquies*, nonché la tutela dell'Autorità Garante della concorrenza del mercato), ai quali il cliente finale resta libero di ricorrere; le misure di ripristino, invece, hanno la finalità di consentire al cliente finale, che vi aderisce volontariamente, di poter ripristinare il rapporto contrattuale ancora in essere con il venditore precedente a quello apparentemente "non voluto", qualora quest'ultimo non ottemperi ad adempimenti stabiliti dall'Autorità (c.d. misure preventive);
- la portata della citata deliberazione 153/2012/R/com deve comunque essere adeguata, per i clienti finali domestici, alle nuove previsioni del Codice di consumo - proprio con riferimento al contenuto delle misure preventive e delle modalità e

tempi di presentazione dei reclami e di valutazione dei rigetti da parte dello Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello) – in modo che le disposizioni sulla presentazione dei reclami vengano adeguate ai nuovi adempimenti di natura pre-contrattuale riportati nei precedenti considerati;

- in particolare gli adeguamenti relativi alle misure preventive devono essere apportati in via di urgenza in ragione dell'entrata in vigore delle nuove previsioni del Codice del consumo già a partire dal 13 giugno 2014.

RITENUTO CHE:

- sia necessario adeguare le previsioni del Codice di condotta commerciale alle nuove disposizioni del Codice del consumo riguardanti i più stringenti adempimenti di natura pre-contrattuale a carico degli esercenti la vendita e le modalità di esercizio del diritto di ripensamento da parte del cliente domestico;
- sia conseguentemente necessario integrare e modificare le seguenti disposizioni del Codice di condotta commerciale prevedendo:
 - a) l'inserimento di ulteriori informazioni che il venditore deve fornire al consumatore prima della stipulazione sia dei contratti diversi da quelli a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali sia di quelli rientranti nelle predette categorie, modificando di conseguenza le disposizioni di cui all'articolo 9, comma 9.1, lettere a) e b) in coerenza con le disposizioni rilevanti del Codice del consumo;
 - b) l'inclusione, tra le informazioni pre-contrattuali da rendere prima della conclusione di contratti negoziati fuori dei locali commerciali e a distanza, anche di quelle relative alle circostanze in cui il consumatore perde il diritto di ripensamento, nonché le informazioni riguardanti gli obblighi cui deve attenersi il medesimo operatore nel caso in cui il consumatore voglia che la fornitura inizi durante il periodo utile per l'esercizio del diritto di ripensamento, modificando pertanto le disposizioni di cui all'articolo 9, comma 9.1, lettera g);
 - c) l'obbligo in capo al venditore, che concluda un contratto negoziato fuori dei locali commerciali, di fornire al consumatore:
 - le informazioni precontrattuali su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole, integrando, di conseguenza, le disposizioni di cui all'articolo 9, comma 9.5;
 - una copia del contratto firmato o la conferma del contratto su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole, adeguando, coerentemente, le disposizioni di cui all'articolo 12, comma 12.1;
 - d) l'obbligo in capo al venditore, che concluda un contratto a distanza, di fornire al consumatore la conferma del contratto al più tardi prima che l'esecuzione della fornitura abbia inizio, adeguando, di conseguenza, le disposizioni di cui all'articolo 12, comma 12.1; mantenendo contestualmente il termine ivi previsto per la consegna del contratto qualora non sia stato possibile trasmettere nell'immediato la documentazione;
 - e) l'adeguamento delle disposizioni di cui all'articolo 12, comma 12.1 e comma 12.4, e di cui all'Allegato 4 alle disposizioni del Codice di condotta commerciale, riguardanti i tempi e le modalità per l'esercizio del diritto di ripensamento;

- sia necessario modificare le previsioni delle deliberazioni 138/04, 144/07 e ARG/elt 42/08 in ragione delle modifiche normative in materia di diritto di ripensamento;
- sia necessario infine prevedere che i suddetti adeguamenti siano relativi soltanto ai contratti con i clienti finali domestici, in quanto coerenti con l'ambito di applicazione del Codice del consumo nella materia in oggetto;
- le modifiche sopra descritte non richiedano una specifica consultazione dei soggetti interessati in quanto si tratta di interventi di regolazione a contenuto vincolato (comma 4.3 della deliberazione GOP 46/09);
- non sia necessario apportare altre modifiche al Codice di condotta commerciale, fatte salve quelle che verranno eventualmente adottate a seguito di appositi procedimenti di consultazione, in quanto le altre previsioni del Codice del consumo trovano diretta applicazione ai rapporti tra esercenti la vendita e clienti finali domestici e non necessitano di una regolazione di dettaglio.

RITENUTO, INOLTRE, CHE SIA OPPORTUNO:

- avviare contestualmente un procedimento per l'attuazione delle restanti previsioni del Codice del consumo, in quanto tale attuazione richiede da parte dell'Autorità una valutazione delle specificità del contesto di mercato oltre che tecnico caratterizzante i settori energetici;
- che nell'ambito del predetto procedimento siano in particolare approfonditi, 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 da riconoscere al professionista in caso di esercizio, da parte del consumatore, del diritto di ripensamento dopo che il medesimo ha presentato una richiesta affinché la fornitura inizi durante il 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, anche al fine di garantire una uniformità di utilizzo del medesimo nel settore energetico.

RITENUTO, INFINE, CHE SIA:

- necessario, in ragione delle modifiche al Codice del consumo e al Codice di condotta commerciale, apportare nuove e transitorie previsioni, relativamente ai soli clienti finali domestici, in sostituzione di parte delle misure preventive di cui alla deliberazione 153/2012/R/com, al fine di garantire tempistiche certe per la presentazione dei reclami ed il regolare svolgimento delle misure di ripristino eventualmente attivabili, confermando altresì, per i clienti finali diversi dai clienti domestici, le previsioni della deliberazione 153/2012/R/com;
- opportuno avviare un ulteriore procedimento per la conferma o eventuale modifica delle previsioni della deliberazione 153/2012/R/com in relazione alle misure, per i clienti finali domestici, adottate con il presente provvedimento, nonché con riferimento alle attività di verifica previste in capo allo Sportello e per l'adozione di ulteriori interventi relativi alle previsioni della medesima deliberazione 153/2012/R/com

DELIBERA

1. di approvare le seguenti modifiche al Codice di condotta commerciale ed in particolare:
 - a) all'articolo 1, comma 1.1, dopo la definizione di "cliente finale" è inserita la definizione: "Codice del consumo è il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 come successivamente modificato e integrato";
 - b) sempre all'articolo 1, comma 1.1, le parole "data di avvio dell'esecuzione del contratto" sono sostituite con le parole "data di attivazione della fornitura";
 - c) all'articolo 9, comma 9.1, la lettera a. è sostituita dalla seguente lettera: "a. l'identità dell'esercente la vendita, l'indirizzo geografico in cui è stabilito e il numero di telefono e, nel caso di contratti conclusi a distanza o fuori dei locali commerciali con clienti finali domestici, anche il numero di fax e l'indirizzo elettronico, ivi compreso l'indirizzo geografico dell'esercente la vendita cui inoltrare eventuali reclami e il costo dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto secondo quanto previsto dal Codice del Consumo";
 - d) all'articolo 9, comma 9.1, lettera b., dopo le parole "dell'offerta" sono aggiunte le parole: "e le caratteristiche principali del servizio, nella misura adeguata al supporto e ai beni o servizi";
 - e) all'articolo 9, comma 9.1, lettera g., dopo le parole "recesso dal contratto" sono aggiunte le parole: " , ivi comprese per i clienti finali domestici, se applicabili, le informazioni relative a condizioni, termini e procedure per esercitare il diritto di ripensamento ai sensi del Codice del consumo, le informazioni sui costi ragionevoli che dovrà sostenere il cliente finale in caso di esercizio di tale diritto o di perdita dello stesso o di esercizio dello stesso dopo aver comunque presentato richiesta di avvio della fornitura ai sensi dell'articolo 50, comma 3, o dell'articolo 51, comma 8, del Codice del consumo";
 - f) all'articolo 9, comma 9.5, prima delle parole "Qualora il contratto tra l'esercente la vendita e il cliente finale avvenga mediante tecniche di comunicazione a distanza" sono inserite le parole: "Nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali con un cliente finale domestico, le informazioni di cui al comma 9.1 sono fornite su supporto cartaceo o, se il cliente finale domestico è d'accordo, su un altro mezzo durevole.";
 - g) all'articolo 11, comma 11.1, lettera b., punto ii., le parole "data di avvio dell'esecuzione del contratto" sono sostituite dalle le parole "data di attivazione della fornitura";
 - h) all'articolo 12, comma 12.1, le parole "o comunque entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione del contratto" sono sostituite dalle parole "o al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione del contratto e comunque, in ogni caso, prima dell'attivazione della fornitura";
 - i) all'articolo 12, comma 12.1, dopo le parole "copia integrale del contratto." sono aggiunte le parole: "Nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali, l'esercente la vendita fornisce al cliente finale domestico una

- copia del contratto firmato o la conferma del contratto su supporto cartaceo o, se il cliente finale è d'accordo, su un altro mezzo durevole”;
- j) all'articolo 12, comma 12.1, sono aggiunte le parole: “Fermo restando quanto previsto dall'art. 51, comma 6, del Codice del consumo per un contratto via telefono, nel caso di qualsiasi contratto a distanza, l'esercente la vendita fornisce al cliente finale domestico la conferma del contratto concluso su mezzo durevole, comprendendo tutte le informazioni di cui all'articolo 9, a meno che non abbia già provveduto a fornirle al cliente stesso su un mezzo durevole prima della conclusione del contratto a distanza”;
 - k) il comma 12.4 è sostituito dal seguente: “Qualora il contratto di fornitura sia stato concluso dal cliente finale domestico in un luogo diverso dai locali commerciali dell'esercente la vendita o a distanza, il cliente può recedere dal contratto senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, fatto sempre salvo quanto specificamente previsto dal medesimo Codice agli articoli 52 e 53”;
 - l) il comma 12.5 è abrogato;
 - m) all'Allegato 4 al Codice di condotta commerciale, definito come “Nota informativa al cliente finale”, sono apportate le dovute correzioni alla denominazione dell'Autorità;
 - n) al predetto Allegato, nel riquadro relativo al “Diritto di ripensamento”, le parole “10 giorni” di cui al primo e al terzo bullet sono modificate con le parole “14 giorni” e le parole di cui al secondo bullet sono abrogate;
2. di apportare le seguenti modifiche alle deliberazioni 138/04, n. 144/07 e ARG/elt 42/08 ed in particolare:
- a) all'articolo 14, comma 14.2, della deliberazione 29 luglio 2004, 138/04, le parole “La richiesta di accesso deve essere presentata una volta decorso il tempo a disposizione del cliente finale per esercitare il diritto di ripensamento, qualora applicabile, ai sensi dell'Allegato A della deliberazione 126/04” sono sostituite dalle parole “Fatta salva una diversa ed espressa richiesta del cliente finale ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo) e dell'Allegato A alla deliberazione 8 luglio 2010 – ARG/com 104/10, la richiesta di accesso deve essere presentata una volta decorso il tempo a disposizione del cliente finale stesso per esercitare il diritto di ripensamento, qualora applicabile, ai sensi di predetti Codice del consumo e Allegato A alla deliberazione 8 luglio 2010 – ARG/com 104/10”;
 - b) all'articolo 5, comma 5.2, dell'Allegato A alla deliberazione 25 giugno 2007, 144/07, le parole “dall'articolo 12, commi 12.3 e 12.4, dell'Allegato A alla deliberazione 22 luglio 2004, 126/04 o dall'articolo 11, commi 3 e 4, dell'Allegato A alla deliberazione 30 maggio 2006, 105/06” sono sostituite con le parole “dall'articolo 12 dell'Allegato A alla deliberazione 8 luglio 2010 – ARG/com 104/10”;
 - c) all'articolo 5, comma 5.2bis, dell'Allegato A alla deliberazione 25 giugno 2007, 144/07, sono abrogate le parole “Il nuovo esercente procederà all'inoltro trascorsi, qualora applicabili, i tempi previsti per l'esercizio del diritto di ripensamento dall'articolo 12, commi 12.3 e 12.4, dell'Allegato A alla deliberazione 22 luglio 2004, 126/04 o dall'articolo 11, commi 3 e 4,

- dell'Allegato A alla deliberazione 30 maggio 2006, 105/06, specificandolo in calce al modulo predisposto per la specifica richiesta”;
- d) all'articolo 3, comma 3.2, lettera a) dell'Allegato A alla deliberazione ARG/elt 42/08, le parole “una volta decorso il tempo a disposizione del cliente finale per esercitare il diritto di ripensamento riconosciuto dai provvedimenti dell'Autorità” sono sostituite dalle parole “fatta salva una diversa ed espressa richiesta del cliente finale ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo) e dell'Allegato A alla deliberazione 8 luglio 2010 – ARG/com 104/10, una volta decorso il tempo a disposizione del cliente finale stesso per esercitare il diritto di ripensamento riconosciuto dai predetti provvedimenti”;
3. di prevedere che, per i contratti conclusi dopo il 13 giugno 2014 e per i clienti domestici, con riferimento alla deliberazione 153/2012/R/com:
- a) l'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 153/2012/R/com non trovi applicazione;
- b) ai fini dell'applicazione della procedura di reclamo di cui alla Parte III dell'Allegato A alla deliberazione 153/2012/R/com:
- i. in sostituzione di quanto previsto dal comma 6.2 del medesimo Allegato A, la data in cui il cliente finale domestico ha avuto conoscenza del contratto o dell'attivazione non richiesta è:
- il decimo giorno solare successivo alla data in cui il venditore ha inviato la conferma del contratto, e ciò anche nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali qualora la conferma venga inviata successivamente alla conclusione del contratto stesso;
 - la data di scadenza del pagamento della prima bolletta emessa dal venditore non richiesto, nei casi diversi dal precedente alinea;
- ii. in sostituzione di quanto previsto dal comma 6.3 del medesimo Allegato A, il reclamo per contratto non richiesto deve essere completo di copia della documentazione attestante la data di conoscenza del contratto non richiesto o dell'attivazione non richiesta, come definita al precedente punto i.;
- c) il venditore, nella risposta inviata allo Sportello di cui all'articolo 7 dell'Allegato A alla deliberazione 153/2012/R/com, allegghi la documentazione attestante il rispetto del Codice del consumo e del Codice di condotta commerciale in materia di conferma del contratto;
4. di avviare un procedimento volto a definire l'eventuale introduzione di ulteriori modifiche al Codice di condotta commerciale con riferimento ad altre specifiche previsioni del Codice del consumo, prevedendo che nell'ambito del suddetto provvedimento sia avviata la consultazione al fine di permettere la corretta attuazione, nei settori energetici, tra le altre, delle seguenti previsioni del Codice del consumo:
- a) art. 48, comma 1, lettera c);
- b) art. 49, comma 1, lettera e) e lettera l);
- c) Allegato di cui all'articolo 1, comma 1 (modulo contenente “Informazioni relative all'esercizio del diritto di recesso”);
5. di attribuire la responsabilità del procedimento, di cui al precedente punto 4, al Direttore della Direzione Mercati, con il supporto del Direttore della Direzione Consumatori Conciliazioni e Arbitrati con particolare riferimento per le parti di cui alla precedente lettera c), prevedendo che il procedimento si concluda entro il

- mese di dicembre 2014 salvo tempi più lunghi che si rendano necessari per le analisi e le valutazioni tecniche;
6. di avviare un procedimento volto a definire le modifiche alle disposizioni della deliberazione 153/2012/R/com, con particolare riferimento a:
 - a) le eventuali modifiche sui termini indicati al precedente punto 3, nonché alle attività di verifica dello Sportello e le relative tempistiche;
 - b) gli impatti che le modifiche di cui alla precedente lettera a) possono avere sulla regolazione prevista dalla deliberazione 153/2012/R/com anche in tema di monitoraggio e graduatoria dei contratti non richiesti;prevedendo al contempo che quanto disposto al precedente punto 3 trovi applicazione fino alla data di entrata in vigore delle eventuali modifiche apportate a seguito del procedimento di cui al presente punto 6;
 7. di attribuire la responsabilità del procedimento di cui al precedente punto 6 al Direttore della Direzione Mercati, con il supporto del Direttore della Direzione Consumatori Conciliazioni e Arbitrati con particolare riferimento alle parti di cui alla lettera a), prevedendo che il procedimento si concluda entro il mese di dicembre 2014 salvo tempi più lunghi che si rendano necessari per le analisi e le valutazioni tecniche;
 8. di pubblicare la presente deliberazione e la nuova versione del Codice di condotta commerciale e delle deliberazioni 138/04, 144/07 e ARG/elt 42/08, risultanti dalle modifiche e integrazioni apportate dal presente provvedimento, sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

6 giugno 2014

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni