



Osservazioni al DCO ARERA 200/2024/R/com, recante Interventi di aggiornamento ed efficientamento del codice di condotta commerciale a vantaggio dei clienti finali di energia elettrica e gas naturale.

Ringraziando innanzitutto questa Autorità per la consueta attenzione rivolta verso le osservazioni e le proposte presentate dai vari stakeholders del settore, si riportano di seguito le osservazioni relativamente ai quesiti posti dall'Autorità.

Risposta ai quesiti in consultazione

Adeguamento del codice di condotta commerciale al decreto legislativo 26/2023

Q1. Si condivide l'orientamento relativamente all'identificazione del momento in cui il contratto si intende interamente eseguito? Se no, per quale motivo?

In generale, si condividono gli orientamenti proposti dall'Autorità all'interno del documento di consultazione. Si ritiene tuttavia fondamentale identificare chiaramente, nella delibera in esito al DCO, cosa si intenda per "avvio della nuova fornitura contrattualizzata", definendo tale momento in maniera univoca e indubbia, al fine di determinare la circostanza a partire dalla quale il contratto possa essere considerato "interamente eseguito". Il concetto di "intera esecuzione del contratto" previsto dal Codice di Consumo quale momento di genesi per l'impossibilità di esercitare un valido ripensamento (ovviamente quando sia il cliente a chiedere l'avvio anticipato dell'esecuzione), non può che coincidere con l'avvio della fornitura. Calando tale assunto nella peculiarità del comparto retail dell'energia, parte essenziale ed integrante dell'avvio della fornitura è proprio la richiesta di switch (o voltura) da parte del venditore al SII/DL, posto che la medesima è irrevocabile. Si propone dunque di identificare come momento in cui il contratto si intende interamente eseguito quello in cui è presentata richiesta di switch/voltura/attivazione al SII/distributore: tale momento rappresenta un'azione chiave del processo attraverso la quale è possibile concretizzare l'esecuzione della fornitura alle condizioni contrattuali ed economiche concordate, a decorrere dal quale non è più infatti tecnicamente possibile revocare la richiesta.

Obblighi del venditore in materia di modifica delle condizioni contrattuali

Q2. Si condivide l'orientamento relativamente alle modalità e tempistiche di invio delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali ed economiche? Se no, per quale motivo?

Q3. Si ritiene opportuno che i venditori utilizzino solo modalità di invio delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali che consentano sempre di verificare la ricezione? In caso affermativo, si specifichino quali modalità si ritengono opportune, sia per le comunicazioni in formato cartaceo sia in formato elettronico, motivando la risposta e segnalando eventuali criticità.

Si accoglie con favore l'orientamento dell'Autorità sulle tempistiche per l'invio delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali ed economiche. Tali tempistiche permettono di trasferire e riflettere con maggior celerità al cliente finale gli andamenti e le modifiche dei prezzi dovute alle condizioni economiche.

Per quanto riguarda l'implementazione delle proposte avanzate nel DCO dall'Autorità, si riporta che, sebbene la modifica che esplicita la condizione di preventiva accettazione da parte del cliente finale del supporto durevole non comporti complicazioni per i nuovi contratti (a decorrere dall'entrata in vigore delle disposizioni), tale proposta riscontra possibili criticità per quanto riguarda i contratti in essere. Per tale fattispecie infatti, andrebbero valutate modalità attraverso le quali il venditore possa recepire l'informazione ed il consenso da parte del cliente, in maniera



tale che eventuali modifiche nella definizione del supporto durevole non rappresentino delle variazioni delle condizioni contrattuali. Si ritiene quindi opportuno che per i contratti in essere, la soluzione meno complessa e più accettabile, sia per venditori sia per i clienti finali, sia quella di confermare come supporto durevole l'indirizzo mail, per coloro i quali hanno scelto di ricevere la bolletta web a uno specifico indirizzo mail, o l'indirizzo "fisico" di postalizzazione. Questa conferma potrebbe essere comunicata dai venditori tramite l'inserimento in bolletta, o l'invio con altri canali informativi, di una breve comunicazione per illustrare al cliente la novità prevista dalla regolazione.

Si segnala in aggiunta che non si ritiene necessario inserire negli elementi delle comunicazioni di variazioni unilaterali, evoluzioni automatiche e rinnovi, l'informazione relativa al diritto del cliente finale di ricevere un indennizzo qualora le modalità e le tempistiche minime di preavviso non siano rispettate: tali comunicazioni infatti sono diffuse al fine di informare il cliente finale circa le modifiche contrattuali e si ritiene preferibile evitare di inserire dettagli che potrebbero confondere o distrarre il cliente dal messaggio principale che l'operatore intende comunicare. Inoltre, il diritto all'indennizzo è già regolamentato dalla normativa vigente e può essere facilmente reperito attraverso i canali appropriati, garantendo comunque la protezione del consumatore.

Inoltre, si richiede di chiarire meglio il seguente passaggio: *"nel caso di mancato rispetto degli obblighi del venditore in materia di comunicazione di variazioni unilaterali e di rinnovi, eventuali modifiche contrattuali e/o economiche (applicate dal venditore in violazione della predetta regolazione) non trovano applicazione, .., ad eccezione dei casi in cui le modifiche comportino una riduzione della spesa annua stimata"*. In particolare, sarebbe necessario dettagliare il caso in cui una proposta di rinnovo a prezzo superiore sia inviata in ritardo rispetto alle tempistiche previste dal codice di condotta, ovvero alla naturale scadenza delle condizioni economiche del contratto. In questa situazione, sarebbe opportuno esplicitare che, per rinnovare legittimamente le nuove condizioni di prezzo, il venditore debba comunque rispettare il tempo minimo di preavviso, ma che, tuttavia, una volta trascorso questo periodo di preavviso, l'aggiornamento del prezzo debba essere considerato valido sia in caso di ribasso che di aumento.

Infine, non si condivide la scelta di eliminare dal testo del Codice di condotta commerciale il collegamento tra la presunzione di ricevimento della comunicazione e l'invio della stessa attualmente previsto dal Codice. Si chiede invece che la previsione sulla tempistica di 10 giorni a valle dei quali si presume che la comunicazione sia stata correttamente ricevuta dal cliente, ormai ben consolidata e a tutela sia del cliente sia del venditore, sia mantenuta nell'articolato del Codice di condotta e quindi nei documenti contrattuali.

Rafforzamento delle disposizioni in materia di telemarketing e teleselling

Q4. Si condivide l'orientamento relativo al rafforzamento delle disposizioni in materia di telemarketing e teleselling? Se no, per quale motivo?

Q5. Se si condivide l'orientamento, si ritiene vi siano ulteriori disposizioni da tenere in considerazione? Se sì, quali e perché?

Sul tema del rafforzamento delle disposizioni in materia di telemarketing e teleselling, si desidera portare all'attenzione dell'Autorità l'operato del comparto vendita, il quale è attualmente al lavoro e sta promuovendo una proposta di normativa primaria finalizzata a sostenere la certificazione ed il riconoscimento professionale della figura di intermediario di vendita che commercializza energia elettrica e gas, al fine di creare un quadro normativo e regolatorio di riferimento a tutela degli operatori del settore e dei clienti finali.

Tale coinvolgimento si è reso necessario in quanto gli operatori sono i primi che rilevano la perdita collettiva di fiducia verso il settore energetico in generale e verso le single imprese che commercializzano i propri prodotti anche tramite



intermediari alla vendita, ossia tramite figure che operano per le società energetiche ma che, di fatto, non ne sono parte.

Il fenomeno del comportamento aggressivo dei soggetti incaricati alla vendita, che danneggia l'immagine del venditore stesso, non è facilmente individuabile e, nel rispetto delle disposizioni del Codice di condotta, il venditore già se ne assume la responsabilità cercando, dove possibile, di evitare tali modalità operative utilizzando gli strumenti attualmente a sua disposizione, seppur ad oggi insufficienti. In questo contesto, le modalità esposte con le quali rafforzare le disposizioni in materia di telemarketing e teleselling rischiano tuttavia di non apportare un effettivo miglioramento tangibile nella repressione dei fenomeni critici, se parallelamente non verranno forniti ai venditori strumenti adeguati e leve efficaci.

Riguardo quanto proposto all'interno del documento di consultazione, si ritiene opportuno evidenziare inoltre che un approccio coordinato e coerente tra le varie Autorità e normative esistenti è cruciale per garantire una regolamentazione efficace: si osserva infatti l'importanza e necessità di riconoscere le competenze ed il perimetro di applicazione corretti in sede di implementazione di tale proposta di rafforzamento da parte di Arera, evitando sovrapposizioni con ulteriori normative e Codici di condotta già stabilite da altre Autorità.

Andando nel dettaglio delle proposte riportate, si accoglie con favore la volontà di regolare l'utilizzo della sub-contrattualizzazione per lo svolgimento dell'attività di promozione/vendita mediante contatto telefonico prevedendo che il soggetto a cui l'attività di promozione o vendita è stata affidata/appaltata vigili sul rispetto da parte dei propri dipendenti delle direttive impartite e delle procedure stabilite dal venditore, impegnandosi, in caso di eventuale violazione, ad applicare meccanismi disincentivanti e misure disciplinari applicabili dal soggetto a cui l'attività di promozione o vendita è stata appaltata: tale proposta potrebbe rappresentare una leva e misura utile per migliorare la gestione delle attività di telemarketing e teleselling.

Infine, considerato che il quadro normativo sui temi del telemarketing e teleselling è in piena evoluzione, essendo oggetto sia di analisi pubblica finalizzata potenzialmente all'adozione di un provvedimento normativo (vedasi le recenti audizioni parlamentari sul tema dell'evoluzione del mercato retail) oltre che della proposta di normativa in fase di finalizzazione dalle Associazioni, si ritiene preferibile attendere che la situazione sia più definita e chiara prima di procedere con ulteriori provvedimenti.

Tempistiche di attuazione

Q6. Si condivide l'orientamento relativo alle tempistiche di attuazione? Se no, per quale motivo e quale tempistica si ritiene più adeguata?

Si condivide la tempistica individuata per quanto riguarda le proposte di adeguamento dal 1° settembre 2024 del Codice di condotta commerciale per recepire quanto disposto dal Decreto legislativo 26/2023, a patto che si chiarisca il concetto di contratto *"interamente eseguito"*, al fine di evitare fraintendimenti da parte degli operatori, con inevitabili ripercussioni negative sui clienti finali.

Per quanto riguarda le proposte di adeguamento del Codice su quanto riguarda le modalità di invio e gestione delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali, si auspica che l'Autorità opti per una tempistica più estesa, necessaria a chiarire i dubbi sopra espressi e ad implementare le modifiche proposte. Si chiede quindi che la data di decorrenza per il recepimento delle modifiche in questione sia posticipata ad inizio 2025.



In merito invece alla tematica del telemarketing e teleselling si ribadisce quanto espresso in precedenza (Q4 e Q5), esprimendo la necessità di attendere che il quadro normativo sia più chiaro e completo prima di attuare provvedimenti di adeguamento della regolazione.

Distinti saluti.

Engie Italia S.p.A.