

**Osservazioni di Eni Plenitude SpA Società Benefit al Documento per la
Consultazione 200/2024/R/com dell'ARERA**

**"INTERVENTI DI AGGIORNAMENTO ED EFFICIENTAMENTO DEL
CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE A VANTAGGIO DEI
CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE"**

Milano, 24 giugno 2024

Il presente documento contiene le osservazioni di Eni Plenitude Spa Società Benefit (Plenitude) al Documento di consultazione 200/2024/R/com (di seguito “DCO”) dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito “ARERA” o “Autorità”) contenenti gli orientamenti in merito all’aggiornamento ed efficientamento del Codice di Condotta.

Osservazioni generali

Plenitude apprezza e condivide la necessità di aggiornare sotto diversi aspetti il codice di condotta sui temi oggetto del DCO. Tuttavia, alcune delle soluzioni proposte presentano aspetti critici e necessità di chiarimenti come di seguito esposti nei singoli spunti di consultazione.

Osservazioni di dettaglio

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

Gli orientamenti presentati in materia sono condivisibili in via generale.

Tuttavia, il concetto di contratto “interamente eseguito” è uno dei punti critici cui si accennava sopra: riteniamo infatti che la condizione di “contratto interamente eseguito”, se anche venisse identificata con l’avvio della fornitura, non considera che ci sono alcuni step precedenti propedeutici alla stessa che, in caso di richiesta di esecuzione anticipata, partono subito, a seguito del perfezionamento del contratto (accettazione) e che comportano dei passaggi non sempre facilmente ed immediatamente annullabili da parte del venditore, per esempio quando non è più tecnicamente possibile per il venditore revocare la richiesta di switching/voltura/attivazione avanzata verso il SII/distributore locale.

Pertanto, ciò che accade concretamente è che, in caso di richiesta di esecuzione prima che sia decorso il tempo per l’esercizio del ripensamento, ciò che il venditore è tenuto a fare è proprio di inviare al più presto la richiesta di annullamento dello switch/voltura al SII che però può non essere più revocabile in una tempistica compatibile con l’avvio della fornitura, e la fornitura potrebbe comunque essere avviata anche in caso di esercizio del diritto di ripensamento prima della data di avvio della fornitura, con i conseguenti costi per i consumi di energia che seguono. Chiediamo dunque conferma che in tali casi continuerebbero a trovare applicazione gli artt. 9. 5 lett. d punto i e 9.6 del Codice di condotta commerciale. Diversamente, si chiede pertanto ad Arera di chiarire, qualora decidesse di mantenere l’orientamento presentato, le procedure da adottare compatibilmente con i processi in vigore per switching/voltura/attivazione in modo che sia chiaro che in caso di esercizio di ripensamento in data ancora utile ma che non permette il blocco dell’avvio della fornitura, gli importi dovuti a partire dalla stessa siano comunque dovuti.

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.

La proposta di ridurre a due mesi le tempistiche per l'invio delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali ed economiche ci trova favorevoli. Auspichiamo che tale modifica del codice di condotta possa essere adottata per tutti i clienti e pertanto chiediamo che la delibera specifichi che tale modifica regolatoria sia applicabile superando eventuali precedenti clausole contrattuali che erano state formulate secondo la regolazione vigente in precedenza.

Invece, con riferimento alle modalità di invio (cartaceo o digitale) delle comunicazioni di variazione unilaterale e rinnovo, chiediamo che le nuove disposizioni siano applicate per i nuovi contratti acquisiti dall'entrata in vigore della successiva delibera. Invece, per i clienti acquisiti prima di questa data dovrebbero rimanere validi gli accordi stabiliti con il venditore a livello contrattuale circa le modalità di invio.

Inoltre, a nostro parere, il canale cartaceo dovrebbe rimanere un canale sempre valido di invio, indipendentemente dall'indicazione del cliente, in quanto, per quanto l'obiettivo degli operatori sarà ove possibile di digitalizzare tali processi, in caso di temi tecnici/di performance e si potesse solo inviare via posta, questa modalità non dovrebbe mai inficiare il rinnovo.

Fermo restando quanto rappresentato nel DCO in termini di ricezione ed efficacia degli atti unilaterali, a garanzia del cliente proponiamo invece di mantenere il riferimento ai 10 giorni come tempistica per l'avvenuta ricezione in quanto sono *“un lasso di tempo che rappresenta, di norma, il tempo necessario per le esigenze di postalizzazione”*. Mantenere questa previsione consentirebbe al cliente di avere, a livello contrattuale, un'informazione circa la presunzione di ricezione. Siamo invece contrari a qualsiasi vuoto regolatorio che rischierebbe di portare alla richiesta di invio delle comunicazioni tramite raccomandate con ricevuta di ritorno che, oltre ad essere molto onerose, non sono una modalità adottata in alcune settore con riferimento alla modifica/rinnovo delle condizioni contrattuali.

Si chiede inoltre che rimangano fatte salve le indicazioni avute in precedenza dai clienti riguardo la modalità di ricezione delle comunicazioni.

Precisiamo inoltre che, in tale ambito e in particolare con riferimento alle misure “di rimedio” descritte nel DCO ai punti 3.25 e 3.27, è necessario che queste abbiano carattere alternativo tra di loro. Laddove, infatti, il venditore non rispetti le modalità e le tempistiche previste dalla regolazione per la comunicazione sarà sufficiente che le modifiche proposte o non trovino (qualora siano peggiorative) o trovino applicazione (qualora siano migliorative) senza che venga riconosciuto il diritto all'indennizzo al cliente. Il cliente, infatti, non subisce alcun tipo di svantaggio in questo caso e l'indennizzo non avrebbe ragione di essere applicato in considerazione di ciò. Quindi, chiediamo di eliminare l'indennizzo dalla disciplina delle variazioni unilaterali e dei rinnovi.

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.

Pur condividendo l'orientamento di ARERA, riteniamo prematuro intervenire in tempi stretti con le modifiche proposte sul Codice di Condotta Commerciale in materia di telemarketing e teleselling, tenuto conto che sono imminenti interventi legislativi su questo argomento volti a disciplinare e responsabilizzare i soggetti che di fatto gestiscono concretamente tali attività.

Come anticipato nel corso di incontri passati avuti con i vostri uffici, Elettricità Futura e Proxigas sono attualmente al lavoro, assieme ad altre associazioni di categoria rappresentative degli operatori del settore, per elaborare una proposta di normativa primaria finalizzata a promuovere e sostenere la certificazione e 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. Proposta che, peraltro, è ormai in fase di finalizzazione e che a breve le Associazioni veicoleranno ai soggetti istituzionali interessati dal procedimento.

Noi venditori per primi riteniamo necessario intervenire in un ambito del rapporto con il cliente che, se non correttamente agito, comporta evidenti e dannose distorsioni della relazione contrattuale e della percezione che il cliente ha del suo venditore.

Al momento le attuali disposizioni del Codice di Condotta fanno riferimento a principi generali di formazione del personale commerciale (art.4); manca il riconoscimento e il ruolo del professionista, soggetto il più delle volte diverso dal fornitore. Nel fenomeno degli approcci di vendita aggressivi e scorretti, va tenuto in debita considerazione che il primo a sopportarne le conseguenze negative è il venditore stesso che, infatti, nel pieno rispetto delle disposizioni del Codice di condotta commerciale, già si assume la responsabilità cercando, fino a dove possibile, di evitare tali modalità operative utilizzando tutti gli strumenti, regolatori e civilistici, che ha attualmente in suo possesso ma che, come è evidente, non sono sufficienti.

Ci pare dunque chiaro che la sola autoregolamentazione da parte degli operatori della vendita sull'operato delle agenzie di intermediazione con cui sussiste un rapporto contrattuale diretto, come fatta fino a oggi e che ARERA propone sostanzialmente di riconfermare, non è capace da sola a risolvere i problemi emersi finora. È necessario un intervento normativo primario che miri direttamente a disciplinare e punire attività illecite e che abbia in primis l'obiettivo di tutelare i clienti finali. Concretamente, tutti gli aspetti e le disposizioni elencate al punto 4.16 del documento in analisi sono già messi in atto dalle società di vendita per quanto è possibile. Ad esempio, è oggettivamente fuori controllo dell'operatore la malafede di soggetti che operano in contratti di subappalto che, nonostante l'applicazione di misure disincentivanti, decidono di commettere un illecito, di utilizzare numerazioni telefoniche non rintracciabili e non contrattualmente collegabili al venditore e che, peraltro, sfruttano indebitamente il nome di una società di vendita creando danno per la stessa oltre che per il consumatore finale.

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) sia della proposta di normativa in fase di finalizzazione dalle Associazioni, riteniamo maggiormente incisivo ed efficace attendere gli esiti di questo processo e valutare successivamente e sinergicamente eventuali interventi regolatori, anche al fine di evitare che un intervento possa essere ridondante o in contrasto con le disposizioni oggi previste dal "Codice di condotta per le attività di telemarketing e teleselling", approvato dal Garante per la protezione dei dati personali il 7 marzo 2024.

Q.6 Si condivide l'orientamento relativo alle tempistiche di attuazione? Se no, per quale motivo e quale tempistica si ritiene più adeguata?

Per quanto concerne l'entrata in vigore delle modifiche proposte, evidenziamo quanto segue:

- 1) Per quanto riguarda le modifiche legate al tema del diritto di ripensamento, è necessario in primis chiarire il concetto di "interamente eseguito" e, qualora l'interpretazione concreta comportasse una modifica dei documenti contrattuali e dei processi tramite cui vengono gestite le contrattualizzazioni, sarà necessario qualche mese in più per implementare tali cambiamenti nei processi di acquisizione.
- 2) La riduzione da 90 a 60 giorni è auspicabile il prima possibile, fatto salvo che sia applicabile a tutti i clienti che hanno contratti già in essere. In tale ambito, se la modifica fosse limitata a tale aspetto non vedremmo criticità, anche economiche, che invece emergono per quanto riguarda la modifica degli altri aspetti della modalità di gestione dell'invio e ricezione delle comunicazioni di variazione contrattuale. Su tali aspetti di certo è necessaria una tempistica di adeguamento più lunga di qualche mese
- 3) Per quanto riguarda invece telemarketing e teleselling ribadiamo quanto espresso in precedenza, chiedendo che ARERA per il momento si limiti a raccogliere osservazioni dalla consultazione e attenda che il quadro normativo sia più chiaro e completo prima di attuare provvedimenti di adeguamento della regolazione.