

Interventi di aggiornamento ed efficientamento del Codice di Condotta Commerciale a vantaggio dei clienti finali di energia elettrica e gas naturale**Premessa**

Con il documento in consultazione, che si inquadra nell'ambito del più ampio procedimento avviato con delibera 21 maggio 2024, 192/2024/R/COM, l'Autorità, ha presentato i propri orientamenti per l'aggiornamento del Codice di condotta commerciale ex delibera 366/2018/R/COM e s.m.i., al fine di:

- a) adeguare le attuali previsioni in materia di obblighi dei venditori in fase precontrattuale, tenuto conto degli ultimi aggiornamenti al Codice del consumo disposti dal decreto legislativo 7 marzo 2023, n. 26;
- b) rafforzare la tutela dei clienti finali in caso di modifica delle condizioni contrattuali e, al contempo, garantire trasparenza e certezza nell'applicazione delle nuove condizioni;
- c) specificare talune previsioni in materia di *telemarketing* e *teleselling*.

In merito al primo punto (lettera a), per quanto si ritenga necessario un intervento volto ad allineare le attuali disposizioni regolatorie alle aggiornate previsioni del Codice del Consumo, si riscontrano alcune possibili criticità nella proposta dell'Autorità, circa il momento in cui il contratto possa ritenersi interamente eseguito in relazione alla fornitura di un servizio energetico, tenuto conto della complessità dei processi che caratterizzano il mercato. Nelle pagine che seguono verranno puntualmente dettagliate le motivazioni alla base di tale considerazione.

In relazione alla proposta di intervento sulle modalità e le tempistiche di invio delle comunicazioni di variazione, riteniamo sia di fondamentale importanza riuscire a ridurre i tempi di preavviso per l'invio di tali comunicazioni tenuto conto di un contesto fortemente dinamico che richiede tempi di risposta più immediati. Inoltre, si chiede di tener conto del cambiamento strutturale in atto, soprattutto nella proposizione commerciale delle offerte sul mercato libero, al fine di incentivare la spinta innovativa verso offerte convergenti (energia + telecomunicazioni) volte a semplificare l'esperienza del cliente finale senza rinunciare alla trasparenza. Pertanto, nelle pagine che seguono abbiamo ritenuto utile portare all'attenzione dell'Autorità alcune esperienze collaudate in altri mercati regolati.

Rispetto al tema del telemarketing e teleselling, siamo favorevoli ad integrare talune previsioni definite su altri tavoli, all'interno del Codice di Condotta Commerciale, affinché possano assumere un carattere obbligatorio e non più volontario a garanzia di dinamiche di mercato, a vantaggio del consumatore finale e della concorrenza leale.

Osservazioni puntuali

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

Il decreto legislativo 26/2023 ha modificato gli articoli 50 e 51 del Codice del Consumo introducendo nuove previsioni in materia di esecuzione anticipata del contratto e conseguentemente sul diritto di recesso nei 14 giorni da parte del cliente finale. Di seguito si riportano le novità introdotte, utili ai fini del ragionamento:

- Art. 50, sostituzione del comma 3 come di seguito riportato *“Se un consumatore vuole che la prestazione dei servizi ovvero la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento inizi durante il periodo di recesso previsto all'articolo 52, comma 2, e il contratto impone al consumatore l'obbligo di pagare, il professionista esige che il consumatore ne faccia esplicita richiesta su un supporto durevole e chiede inoltre al consumatore di riconoscere che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito dal professionista, il consumatore non avrà più il diritto di recesso.”*.
- Art. 51, sostituzione del comma 8 come di seguito riportato *“Se un consumatore vuole che la prestazione dei servizi ovvero la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento inizi durante il periodo di recesso previsto all'articolo 52, comma 2, e il contratto impone al consumatore l'obbligo di pagare, il professionista esige che il consumatore ne faccia richiesta esplicita e chiede inoltre al consumatore di riconoscere che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito dal professionista, il consumatore non avrà più il diritto di recesso”*.

Tenuto conto delle aggiornate previsioni, qualora un cliente desideri che la fornitura di energia elettrica/gas inizi durante il periodo di ripensamento ed il contratto imponga l'obbligo di pagare, il consumatore deve esplicitare tale richiesta su supporto durevole e, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito, il consumatore non avrà più il diritto di recesso gratuito.

Preliminarmente occorre evidenziare che ai sensi del Codice del Consumo, le previsioni ex articolo 50 e 51 del Codice del Consumo come da ultimo modificate prevedono un criterio di esclusione per i contratti di fornitura di energia elettrica/gas caratterizzati dalla vendita *“in un volume limitato o in quantità determinata”*. Tenuto conto di ciò si chiede di integrare tale eccezione all'interno del Codice di Condotta Commerciale al fine di considerare l'evoluzione del panorama di offerte sul mercato libero che prevedono la vendita di volumi in quantità determinata su base annua.

In merito all'identificazione del momento in cui il contratto possa ritenersi *“interamente eseguito”*, è utile fare un passo indietro e riportare quanto previsto all'articolo 52 del Codice del Consumo relativamente al diritto di recesso.

Ai sensi dell'art. 52 comma 1 del Codice del Consumo *“(.) il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'articolo 56, comma 2, e all'articolo 57.”*. Ai sensi del comma 2, i 14 giorni (solari) per l'esercizio del diritto di recesso terminano *“(...) nel caso di contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale, dal giorno della conclusione del contratto.”* ed al comma 3 specifica che *“Le parti del contratto possono adempiere ai loro obblighi contrattuali durante il periodo di recesso.”*.

Dalla lettura dell'art. 52 comma 2, il diritto di recesso decorre dal giorno di conclusione del contratto e termina decorsi 14 giorni da tale data. La lettura dell'articolo 50 comma 3 non può prescindere da quanto stabilito all'articolo 52 comma 2, citato di fatto nel medesimo articolo.

Dalla lettura del combinato disposto degli articoli 50, 51 e 52 del Codice del Consumo si ritiene che possano pertanto determinarsi due scenari:

- a) Il consumatore sottoscrive un contratto di fornitura di energia elettrica/gas e non richiede l'esecuzione immediata della fornitura durante il periodo di recesso: il venditore prima di caricare la richiesta di switching sul SII attenderà 14 giorni solari dalla firma del contratto, per poter consentire al cliente di esercitare il diritto di recesso.
- b) Il consumatore sottoscrive un contratto di fornitura di energia elettrica/gas e richiede l'esecuzione immediata della fornitura durante il periodo di recesso, ossia nei 14 giorni successivi alla stipula del contratto: il venditore alla prima data utile caricherà la prestazione di switching sul SII, senza pertanto attendere i 14 giorni. All'atto di caricamento della prestazione di switching sul SII si ritiene debba considerarsi completamente eseguito il contratto.

Con riferimento allo scenario di cui al punto b), la soluzione ipotizzata dall'Autorità, di considerare il contratto come interamente eseguito nel momento di avvio della nuova fornitura contrattualizzata, ossia nel momento in cui nel Registro Unico Ufficiale ("RCU") il punto di prelievo/riconsegna è associato alla nuova controparte commerciale, presenta alcune criticità come di seguito rappresentate:

▪ CASO 1: Richiesta di switching su punto attivo con utente del dispacciamento diverso dal precedente

La firma del contratto avviene dopo il 10 del mese M, pertanto la prestazione di switching potrà essere caricata sul SII dall'Utente del Dispacciamento("UDD")/CC entro il 10 del mese M+1 per dare seguito allo switching non prima del 1° del mese M+2 rispetto alla stipula del contratto. L'eventuale pratica di annullamento dello Switching per ripensamento del cliente finale dovrà essere richiesta entro il 10 del mese M+1, viceversa lo switching verrà eseguito dal SII al mese M+2 ed al 1° del mese M+3, se non sarà presente a sistema una nuova richiesta di switching, verranno attivati sul punto i servizi di ultima istanza.

Se il cliente ha richiesto l'esecuzione immediata della fornitura durante il periodo di ripensamento (ossia nei 14 giorni successivi la data di stipula contratto) ma il cliente ha tempo fino alla data di esecuzione dello switching (individuata come ipotesi di completa esecuzione del contratto), il punto verrà associato alla nuova controparte commerciale il 1° del mese M+2 fino al 1° del mese M+3 ma per il mese di fornitura non potranno essere addebitati costi di fornitura al cliente finale.

Le attuali tempistiche di annullamento di una pratica di switching per ripensamento del cliente finale fanno sì che, qualora il cliente richieda l'esecuzione della fornitura durante i 14 giorni per l'esercizio del diritto di recesso e la perdita di tale diritto si assume essere agganciata al momento in cui si determina l'aggiornamento dell'associazione in RCU tra CC e Punto di fornitura/riconsegna, il punto in ogni caso godrà di un mese di fornitura per il quale

l'esercente la vendita non potrà addebitare alcun costo, sebbene il sistema oggi non gli consenta di intervenire tempestivamente ed evitare che ciò accada.

Tale previsione nasconde inoltre un potenziale rischio di "turismo energetico" per cui il cliente può scegliere di cambiare fornitore tutti i mesi, richiedere l'esecuzione immediata della fornitura durante il periodo di recesso per poi esercitare lo stesso poco prima della data di switching al fine di godere di N mesi di fornitura gratuita, per i quali gli esercenti la vendita di turno non potranno addebitargli alcun costo.

▪ CASO 2: Richiesta di switching su punto attivo con lo stesso Utente del Dispacciamento

Nel caso in cui la richiesta di switching avvenga su un punto per il quale l'UDD associato alla nuova controparte commerciale sia lo stesso di quello associato alla precedente controparte commerciale, l'aggiornamento in RCU della Controparte Commerciale associata al punto potrebbe avvenire anche con giorni di ritardo rispetto alla data di switching perché l'attuale regolazione non definisce tempistiche di aggiornamento stabilite.

Pertanto, in questo caso potrebbe determinarsi lo switching il 1° del mese M+3 ma l'aggiornamento in RCU della nuova controparte commerciale associata al punto potrebbe essere gestita con qualche giorno di ritardo, estendendo oltremodo il termine per l'esercizio del diritto di recesso da parte del cliente con impatti in termini di costi per l'esercente la vendita.

Le criticità su esposte non riguardano unicamente il processo di switching bensì qualsiasi prestazione per la quale il cliente richiede l'esecuzione durante i 14 giorni per l'esercizio del diritto di recesso e per l'esecuzione della prestazione sono sostenuti dei costi che l'esercente la vendita non può addebitare al cliente finale.

Si pensi ad esempio alla voltura, per la quale è previsto l'addebito di un costo fisso (per il 2024 posto pari a 0€ in via temporanea) da parte del Distributore Locale. Se il momento in cui si ritiene il contratto interamente eseguito è quello in cui si determina l'aggiornamento dell'anagrafica RCU e dunque a prestazione eseguita, in caso di ripensamento saranno stati sostenuti dei costi da parte degli operatori della filiera per dare seguito ad una richiesta del cliente senza tuttavia poterli addebitare allo stesso.

In conclusione, si ritiene che individuare nell'avvio della nuova fornitura contrattualizzata e dunque nell'aggiornamento del RCU del SII in cui il nuovo punto di prelievo/riconsegna risulti essere associato alla nuova controparte commerciale, il momento in cui il contratto si intende "interamente eseguito" presenti importanti criticità, con impatti rilevanti sull'esercente la vendita in termini di costi e di processo.

È pertanto auspicabile che tale momento venga individuato nella firma del contratto da parte del cliente o in alternativa all'atto di conferma da parte dell'esercente la vendita della richiesta di fornitura del cliente finale.

È importante evidenziare in questa sede che il diritto di recesso del cliente è in ogni caso fatto salvo anche nell'ipotesi in cui il cliente richieda l'attivazione della fornitura durante i 14 giorni del diritto di ripensamento (decorrenti dalla stipula del contratto) e che lo scopo della norma a nostro avviso è evitare che al cliente possano essere addebitati dei costi non dovuti indipendenti dalla fornitura della

prestazione. Andrebbe pertanto calata sulla specificità dei processi del mercato energetico per evitare che si sposti sull' esercente la vendita un rischio non dovuto.

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 concorda sulla necessità di rivalutare le modalità e le tempistiche di invio delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali ed economiche, tenuto conto delle disposizioni della normativa primaria e delle esperienze di altri mercati, sempre più convergenti nella proposta commerciale verso il cliente finale.

In particolare, con riferimento alle modalità di invio delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali, si è concordi nel ritenere non necessaria una forma di comunicazione che prevede modalità tracciate in quanto sufficiente ai fini dello scopo l'utilizzo di una comunicazione scritta inviata al cliente su supporto durevole, come definito nel documento in consultazione ad oggetto.

Non si riscontrano tuttavia particolari criticità nell'invio della comunicazione di variazione all'interno della bolletta (con una comunicazione di avviso in prima pagina e dettaglio della comunicazione di variazione in una successiva pagina dedicata) o come allegata alla stessa. Tale modalità è infatti ricompresa tra le possibili modalità tradizionalmente utilizzate per gestire le comunicazioni di variazione unilaterale nel mercato delle Telecomunicazioni e da ultimo riconfermata dalla delibera AGCom n. 307/23/CONS, disponibile sul sito dell'Autorità dal 3 gennaio 2024. Pertanto, in un'ottica di convergenza delle offerte commerciali presenti sul mercato libero, che sempre più propongono al cliente soluzioni congiunte di energia + telecomunicazioni, sarebbe auspicabile una rivalutazione della possibilità di inviare tali comunicazioni anche all'interno della bolletta o come allegato alla stessa.

Con riferimento alle tempistiche di invio della comunicazione di variazione, si è concordi nel ridurre i giorni minimi di preavviso attualmente previsti dalla regolazione.

Anche in questo caso, in un'ottica di convergenza delle proposte commerciali presenti sul mercato libero con un'offerta congiunta di servizi energetici + telecomunicazioni, si chiede di valutare quanto attualmente previsto dalla regolazione dei servizi di telecomunicazione in materia di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali.

Ai sensi della citata delibera n. 307/23/CONS, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha di fatto disposto un termine di preavviso per l'invio della comunicazione di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, sia in caso di modifica migliorativa che peggiorativa, di 30 giorni solari fermo restando il diritto, per il cliente finale, di recedere dal contratto entro 60 giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali.

Tale previsione garantirebbe al cliente 60 giorni per l'esercizio del diritto di recesso, in linea con l'orientamento espresso dall'Autorità nel documento in consultazione ad oggetto, ed allo stesso

tempo offrirebbe all'esercente la vendita la giusta flessibilità per rispondere nel migliore dei modi alle dinamiche del mercato, soprattutto in relazione alla definizione dei prezzi.

Inoltre, una regolazione in tal senso rientrerebbe all'interno dei termini previsti dal decreto legislativo 210 dell'8 novembre 2021, di recepimento della Direttiva (UE)2019/944 (c.d. Direttiva Elettrica) che individua un termine di preavviso di almeno 2 settimane per i clienti finali e di almeno 1 mese per i clienti domestici, rispetto alla data di applicazione dell'adeguamento.

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.

Si condivide l'orientamento espresso dall'Autorità in merito al rafforzamento delle disposizioni in materia di *telemarketing* e *teleselling* al fine di garantire il rispetto di regole oggi individuate nell'ambito di Codici di Condotta ad adesione volontaria. La previsione di disposizioni generali nell'ambito del Codice di Condotta Commerciale ne amplia la portata, estendendo l'applicazione ad una categoria di utenza fino ad oggi potenzialmente esclusa, e ne prevede l'obbligatorietà per tutti i soggetti che operano sul mercato energetico.

Su questo punto si chiede di valutare l'introduzione nel Codice di Condotta Commerciale di una previsione, attualmente vigente nel mercato delle telecomunicazioni, che vieta il contatto per finalità commerciali del cliente finale da parte della Controparte commerciale uscente (i.e. Operatore Donating) in caso di richiesta di cambio fornitore da parte del cliente, ossia di trasferimento della numerazione verso altro operatore.

Il quadro regolatorio vigente in ambito tlc prevede infatti il divieto di svolgere attività di promozione commerciale con finalità di retention¹ nel corso dei contatti con clienti oggetto delle richieste di passaggio (migrazione o portabilità pura) inoltrate dall'Operatore Recipient, al fine di non ostacolare il passaggio del cliente verso un altro operatore.

Al duplice scopo di garantire a tutti gli Operatori di competere ad armi pari nei mercati della telefonia fissa e mobile, oltre che a tutela dell'utenza finale, l'Autorità di settore (AGCom) ha adottato una serie di delibere con l'obiettivo di disciplinare tale divieto.

A titolo meramente esemplificativo, si richiamano i) la delibera AGCom n. 135/18/CIR, recante "Atto di indirizzo in relazione all'utilizzo dei dati contenuti nei data base per la MNP, di cui all'accordo quadro MNP, per fini di contatto commerciale ai sensi dell'art. 41, comma 3, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259", relativa al divieto di utilizzo per finalità commerciali dei dati del DB MNP (Mobile Number Portability) e, con riferimento alla telefonia fissa, la delibera AGCom n. 274/07/CONS,

¹ Con il termine "retention" si intende il contatto del proprio cliente, utilizzando dati ricevuti nell'ambito delle procedure di passaggio, al fine di effettuare allo stesso proposte di offerte commerciali migliorative nel corso del passaggio. La retention viene utilizzata dall'Operatore Donating per ostacolare o impedire il passaggio di un proprio cliente verso un altro operatore.

recante *"Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso"*.

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

Si ritiene che le tempistiche di adeguamento possano essere ritenute idonee tenuto conto della portata delle modifiche introdotte.