

## **Considerazioni di carattere generale**

Il Gruppo Iren intende esprimere generale apprezzamento per i gli spunti e le finalità alla base del presente documento di consultazione. Riteniamo che le proposte presentate siano fondamentali per promuovere un mercato più trasparente ed efficiente, a beneficio di tutti gli attori coinvolti.

In particolare, si concorda con quanto esposto relativamente all'individuazione dell'avvio della fornitura quale momento in cui il contratto può considerarsi eseguito. Questa precisazione fornisce chiarezza e certezza giuridica, elementi essenziali per la corretta gestione dei rapporti contrattuali.

Pari apprezzamento si esprime anche per quanto riguarda la riduzione delle tempistiche di preavviso in merito alle variazioni unilaterali e ai rinnovi a scadenza delle condizioni economiche di fornitura, nonché per le previsioni legate all'eliminazione del presupposto di ricevimento dopo 10 giorni dall'invio. Tuttavia, nutriamo qualche perplessità sull'ipotesi avanzata circa l'obbligo di prevedere modalità di invio di tali comunicazioni attraverso canali che consentano di verificarne la ricezione da parte del cliente finale.

Infine, si concorda in linea generale con le previsioni relative ad una maggiore attività di controllo verso i fornitori terzi. Sottolineiamo tuttavia la necessità di ottenere maggiori chiarimenti circa le azioni specifiche che dovranno essere intraprese da parte delle società di vendita, per assicurare una corretta e uniforme applicazione delle nuove disposizioni.

Si riportano qui di seguito le risposte ai singoli spunti di consultazione.

## Osservazioni specifiche

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

**R1.** Si condivide quanto proposto, anche in ottica di una maggiore chiarezza verso il cliente finale circa l'istituto del diritto di ripensamento.

**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?*

**R2.** Si concorda con le considerazioni relative all'obbligo di veicolare le comunicazioni di modifica unicamente su supporto durevole (sia esso cartaceo o dematerializzato).

Si concorda altresì con l'ipotesi di ridurre il tempo di preavviso a sessanta giorni.

**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.*

**Q3.** La Scrivente ritiene necessario un approfondimento riguardo le finalità sottese al quesito in esame per poter comprendere meglio le intenzioni dell'Autorità: infatti, qualora l'intento fosse quello di prevedere l'inoltro delle comunicazioni esclusivamente attraverso canali tracciati – come la PEC o la raccomandata – tale ipotesi dovrebbe, a nostro avviso, ritenersi non condivisibile dal momento che tale imposizione comporterebbe un considerevole aumento dei costi operativi per l'impresa di vendita, sia per quanto riguarda le spese di postalizzazione sia per la successiva gestione degli avvisi di ricevimento. Infatti, la necessità

di monitorare correttamente ogni singola missiva implicherebbe ulteriori risorse e tempi di lavoro, aggravando ulteriormente l'operatività. Tale aumento si tradurrebbe in un incremento delle tariffe applicate ai clienti finali, con un conseguente impatto sulla competitività del servizio offerto.

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

**R4.** Si concorda con quanto proposto fermo restando la necessità di ottenere maggiori chiarimenti circa le azioni specifiche che dovranno essere intraprese da parte delle società di vendita.

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

**R5.** Non si hanno ulteriori osservazioni in merito.

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

**R6.** Laddove non siano richieste ulteriori modifiche all'operatività attualmente in essere (ad esempio nel caso dei canali di invio delle comunicazioni) si concorda con le tempistiche prospettate.