

**Osservazioni di Sorgenia S.p.A. al Documento per la
Consultazione ARERA 200/2024/R/COM 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

1 Introduzione

Sorgenia esprime apprezzamento per l'iniziativa di codesta Autorità finalizzata a un aggiornamento delle previsioni del Codice di Condotta Commerciale al fine di promuovere una sempre maggiore fiducia dei clienti finali nel funzionamento del mercato liberalizzato e tutelare la reputazione degli operatori di mercato.

Tale obiettivo è condivisibile in quanto tale e, ancora di più, alla luce delle evoluzioni in atto nei mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale che vedranno, verosimilmente, l'ingresso di nuovi operatori e un incremento delle attività di promozione e vendita rivolte alla clientela finale.

Al fine di indirizzare in modo informato gli orientamenti ARERA circa le modalità attraverso le quali un aggiornamento delle previsioni del Codice di Condotta Commerciale possa favorire una maggiore tutela e fiducia dei clienti finali circa il corretto dispiegarsi delle condotte dei venditori, Sorgenia riporta di seguito le proprie osservazioni ai quesiti specifici espressi da ARERA nel Documento per la Consultazione 200/2024.

In linea generale, le osservazioni che seguono sono essenzialmente tese a promuovere un adeguato bilanciamento tra rischi e oneri incrementali derivanti per i venditori dal rafforzamento del Codice di Condotta Commerciale proposto da ARERA e i benefici incrementali che ne conseguirebbero per i clienti finali. Nell'ambito di tale obiettivo generale, Sorgenia riporta di seguito le proprie osservazioni agli specifici orientamenti ARERA in materia di: modalità di comunicazione delle modifiche delle condizioni contrattuali; teleselling e telemarketing; tempistiche di attuazione delle misure previste nel presente documento per la consultazione.

Ringraziando l'Autorità per l'attenzione posta alle osservazioni che seguono, rimaniamo a disposizione per qualsiasi esigenza di chiarimento e approfondimento.

2 Osservazioni specifiche

Di seguito si riportano le osservazioni di Sorgenia con riferimento agli specifici quesiti di consultazione.

2.1 Obblighi del venditore in fase precontrattuale

Q.1 Si condivide l'orientamento relativamente all'identificazione del momento in cui il contratto si intende interamente eseguito? Se no, per quale motivo?

Non vi sono particolari osservazioni.

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?

Non vi sono particolari osservazioni.

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.

Sorgenia riterrebbe desiderabile che ARERA fornisse puntuale indicazione, al fine di meglio orientare le attività di *compliance* dei venditori, circa modalità di comunicazione per cui la stessa ritiene possa considerarsi essere avvenuta la verifica della ricezione da parte del cliente finale. A titolo esemplificativo, se debbano considerarsi incluse in tali modalità di comunicazione: l'invio di una mail PEC; di una raccomandata con ricevuta di ritorno; di email con conferma di lettura etc. Oppure - nel caso di comunicazioni scritte nella forma di file o contenuto testuale su sito internet in area riservata o app del venditore – secondo quali modalità la ricezione debba ritenersi verificata.

Inoltre, Sorgenia riterrebbe desiderabile che codesta Autorità fornisse un chiarimento circa l'ambito di applicazione delle potenziali nuove disposizioni con riferimento all'utilizzo di un supporto durevole. In particolare, riguardo l'applicazione delle medesime ai contratti in essere. Per questi contratti, infatti, i venditori dovrebbero richiedere esplicitamente ai clienti finali tale informazione e dovrebbe inoltre essere valutato se eventuali modifiche all'identificazione del supporto durevole rappresentino o meno delle variazioni delle condizioni contrattuali. Alla luce di tali considerazioni, riterremmo che per i contratti già in esecuzione la soluzione meno onerosa per i venditori sia quella di confermare come supporto durevole l'indirizzo fisico di postalizzazione o l'indirizzo e-mail per coloro che hanno scelto di ricevere la bolletta in formato digitale. Questa conferma dello "status quo" 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

Sorgenia riterrebbe altresì desiderabile preservare l'attuale previsione di cui agli articoli 13.1, 13.5 e 13.7 "*Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte del venditore*". La rimozione di tale previsione, infatti, rischierebbe di produrre un incremento degli oneri sostenuti dai venditori in materia di gestione di eventuali reclami e richieste informazioni, oltre che di indennizzi da corrispondere ai clienti finali, e un incremento più generale del livello di litigiosità tra le parti. Ciò appare soprattutto

desiderabile a fronte di quelle circostanze dove le comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali non sono ricevute dai clienti finali, per esempio, per cause estranee alla volontà e responsabilità del venditore. Per esempio: errore del cliente finale nella comunicazione dell'indirizzo fisico o elettronico cui riferirsi per le comunicazioni che il venditore deve inviare; variazione dell'indirizzo email o fisico non comunicata dal cliente finale al venditore, etc.

In ultimo, sarebbe altresì opportuno porre l'attenzione sulla difficoltà di reperire mezzi di corrispondenza che possano dare certezza della ricezione delle comunicazioni e che, contestualmente, consentano un mantenimento di costi e tempi contenuti oltre che sostenibili. Si pensi, ad esempio, allo strumento della raccomandata con ricevuta di ritorno che – oltre ad un costo non irrisorio se applicato su larga scala – comporterebbe un notevole prolungamento delle tempistiche di efficacia delle comunicazioni, soprattutto qualora si dovesse far riferimento all'istituto della compiuta giacenza.

2.2 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.

Sorgenia ritiene condivisibile le finalità che ARERA intende perseguire tramite il rafforzamento delle disposizioni in materia di telemarketing e teleselling. Promuovere la fiducia dei consumatori finali nei mercati liberalizzati e tutelare la propria reputazione di operatore attento alle esigenze dei suoi clienti sono, infatti, aspetti altrettanto prioritari per Sorgenia. Inoltre, gli stessi venditori sono i primi a subire le conseguenze di condotte commerciali scorrette e aggressive operate da terzi e rispetto alla cui eventuale negligenza o malafede non possono esercitare alcun controllo.

Data la rilevanza di tali aspetti per l'efficace dispiegarsi della concorrenza nei mercati *retail*, a beneficio dei clienti finali, e le implicazioni in termini di costi (non solo organizzativi) che deriverebbero dall'assunzione di ulteriori responsabilità da parte dei venditori in materia di condotta del personale di vendita, Sorgenia riterrebbe opportuno, in primo luogo, l'avvio di un processo di consultazione ad hoc per la presentazione di orientamenti maggiormente puntuali rispetto a quelli illustrati nel presente documento per la consultazione circa le modalità di rafforzamento delle previsioni in materia di telemarketing e teleselling.

Al riguardo, come per altri interventi sul Codice di Condotta Commerciale condivisi nella presente consultazione, sarebbe altresì auspicabile che l'Autorità illustrasse gli eventuali articoli aggiuntivi al Codice (o gli emendamenti che intende proporre per quelli già esistenti) che intenderebbe adottare con riferimento all'aggiornamento della disciplina in materia di telemarketing e teleselling.

A tale proposito potrebbe altresì essere opportuno avviare un tavolo di confronto tra ARERA e stakeholder interessati, preliminare al processo di consultazione, su aspetti quali, tra gli altri:

- l'effettiva necessità di disciplinare in modo specifico le attività di telemarketing e teleselling alla luce delle già esistenti previsioni del Codice di Condotta Commerciale in materia di formazione del personale di vendita e condotte di questo in fase precontrattuale e della esistente normativa in materia di pratiche commerciali aggressive e scorrette oggi già perseguite dall'AGCM;
- i costi incrementali e significativi che verrebbero a prodursi sui venditori alla luce delle nuove e capillari attività di verifica e sanzionamento che dovrebbero implementare - tanto maggiori in caso di subappalto delle attività di contatto e promozione - a fronte di benefici marginali (in termini di tutela del cliente finale) verosimilmente di entità trascurabile e inferiore ai costi così generati per il sistema. Alla luce dell'esistenza di una più che esaustiva disciplina del Codice di Condotta Commerciale e in materia di pratiche commerciali aggressive e scorrette si ritiene, infatti, che i benefici aggiuntivi per i clienti finali derivanti da un ulteriore rafforzamento del Codice di Condotta Commerciale sarebbero verosimilmente trascurabili;
- l'opportunità di attribuire ai venditori la gestione di rischi - quelli connessi alla limitata correttezza del personale di vendita incaricato per le attività di teleselling e telemarketing - rispetto alla quale potrebbero non rappresentare i soggetti più idonei. Ciò per la necessità di: dotarsi di competenze specifiche; sostenere costi aggiuntivi in termini di risorse umane preposte al monitoraggio delle condotte nell'ambito delle attività di teleselling e telemarketing; dotarsi di un adeguato sistema di verifica ed eventuale sanzionamento delle condotte del personale impiegato nelle attività di teleselling e telemarketing. Ciò potrebbe essere contrario a uno dei principi guida della regolazione che prevede che essa abbia il compito di allocare i rischi in capo ai soggetti meglio preposti alla loro gestione. Per tali motivi, nello specifico caso di attività di teleselling e telemarketing, si ritiene che i soggetti meglio preposti alla gestione dei rischi derivanti da una limitata correttezza del personale di vendita possano essere solo le autorità indipendenti come nel caso sopra menzionato del perseguimento delle condotte commerciali aggressive o scorrette. Inoltre, una eventuale attività dei venditori di monitoraggio e sanzionamento delle condotte scorrette nell'ambito del teleselling e del telemarketing determinerebbe benefici, in termini di deterrenza, che si estenderebbero alla totalità dei clienti finali e non solo a quelli del singolo venditore. Pertanto, in presenza di tale externalità positiva, i venditori dovrebbero essere supportati nella copertura dei costi che sarebbero generati nella produzione di tale externalità positiva (p.e., tra gli altri, i costi per monitoraggio e sanzionamento);
- quali dovrebbero essere gli standard minimi con riferimento ai livelli qualitativi delle attività di contatto, in termini di adeguata preparazione del personale preposto, citati nel presente documento per la consultazione;

- come valorizzare in modo maggiormente adeguato le attività di autoregolamentazione poste in essere dai venditori in materia di teleselling e telemarketing;
- la necessità di tenere conto, in termini di responsabilità di verifica e sanzionamento attribuite ai venditori e dei relativi costi sostenuti per l'esercizio delle medesime, di una necessaria differenziazione tra le diverse tecnologie (tradizionale e automatizzata) e modalità organizzative (servizi prestati direttamente o indirettamente, ossia per il tramite di società di servizi) con cui i servizi telefonici sono resi.

Inoltre, le associazioni di categoria quali Elettricità Futura e Proxigas stanno da tempo collaborando, insieme anche ad altre associazioni rappresentative degli operatori di settore, allo sviluppo di 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.

Considerato, pertanto, le osservazioni specifiche presentate sopra, la proposta normativa in elaborazione da parte delle associazioni di rappresentanza e l'evoluzione più generale in atto nel quadro normativo riterremmo opportuno attendere gli esiti di tale processo in atto e poi procedere, tenendo conto dei suggerimenti specifici di cui sopra, a eventuali interventi regolatori.

3 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

Al fine di consentire una efficace attuazione degli orientamenti espressi da ARERA nel presente documento per la consultazione, Sorigenia riterrebbe desiderabile posticipare almeno al 1° gennaio 2025 la decorrenza delle modifiche proposte al Codice di Condotta Commerciale. Ciò appare particolarmente auspicabile con riferimento agli orientamenti inerenti la disciplina delle attività di teleselling e telemarketing la cui definizione necessiterebbe, come osservato, di un esaustivo dialogo preliminare tra l'Autorità e gli stakeholder interessati nonché di congrue tempistiche per la loro eventuale adozione.