

Consultazione 23 maggio 2024 su 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 *Risposte ai quesiti*

La presente nota fa riferimento al documento 200/2024/R/com ed in particolare al Capitolo 3 “Obblighi del venditore in materia di modifica delle condizioni contrattuali” e al Capitolo 4 “Rafforzamento delle disposizioni in materia di *telemarketing* e *teleselling*”.

Capitolo 3 – Quesito Q.3

Il quesito Q.3 determina effetti anche sul Quesito Q.2 relativo alle tempistiche di invio delle comunicazioni: tali tempistiche saranno valutate dall’Autorità in relazione alla natura e al contenuto delle comunicazioni.

Relativamente al Quesito Q.3 si condivide l’orientamento sull’obbligo di verificare la ricezione indipendentemente dalle modalità di invio della comunicazione, aggiungendo che tale obbligo deve riferirsi anche a quella finalizzata alla stipula del contratto di fornitura (*Nota: indipendentemente dal contenuto della comunicazione – di variazione contrattuale, anche in forza di legge, o di contratto ex novo – il contratto si configura sempre come incontro di volontà tra fornitore ed utente; le variazioni contrattuali in forza di legge possono determinare nel cliente finale la decisione di provvedere con altre fonti energetiche*).

Deve essere data assoluta priorità alla comunicazione cartacea laddove l’utente finale non sia in grado di gestire in proprio una comunicazione telematica e/o l’accesso al sito web della società di fornitura, escludendo in ogni caso la posta elettronica certificata (*Nota: la misura è richiesta dal progressivo invecchiamento della popolazione e dai continui aggiornamenti del firmware cui l’utente è costretto dalle pratiche produttive e commerciali*).

Capitolo 4 – Quesito Q.5

Si propongono le seguenti indicazioni:

1. deve essere data assoluta priorità all’iniziativa autonoma del cliente finale di sondare il mercato delle offerte attraverso la consultazione dei “siti di comparazione delle offerte” i quali debbono essere certificati dall’Autorità come soggetti indipendenti dai fornitori (*Nota: la comparazione delle offerte richiede la massima trasparenza ed oggettività dei dati riportati nel sito*);
2. le società di *call center* (in forma di *direct-contractor* e di *sub-contractor*) debbono essere qualificate e certificate come “società di consulenza energetica” contrattualizzate con un unico fornitore che ne risponde *in toto* nei confronti del cliente finale (*Nota: deve essere chiara la differenza tra “siti di comparazione delle offerte” – costituite da consulenti indipendenti esperti a 360 gradi - e “società di consulenza energetica” – esperti sulle condizioni del fornitore di riferimento*);
3. per la stipula dei contratti di fornitura e per le successive variazioni è necessario indicare come luoghi privilegiati i siti web e i “punti di contatto” territoriali dei singoli fornitori, per questi ultimi l’Autorità indicherà strumenti di premialità (non a carico dell’utente finale) in quanto evidenziazione di *best practice* (*Nota: i “punti di contatto” rappresentano una delle azioni che concretizzano la declinazione degli strumenti di tutela in “3D”*);
4. la chiamata automatizzata deve precedere quella tradizionale ed ambedue debbono riportare accanto al numero telefonico l’identità della società chiamante (*Nota: la chiamata automatizzata o tradizionale riconoscibile dà al cliente finale la scelta se richiamare o meno oppure se ricorrere ad altre forme di comunicazione e in linea generale garantisce pari livello informativo al chiamante e all’utente finale*).

Colleferro, 16 giugno 2024