



**ASSOGAS**

**Associazione Nazionale Industriali Privati Gas e Servizi Energetici**

Piazza Luigi di Savoia 22 - 20124 Milano

Telefono: +39 02 73.810.79; Telefax: +39 02 733.342

[www.assogas.it](http://www.assogas.it) - [segreteria@assogas.it](mailto:segreteria@assogas.it)

Codice Fiscale 97002680151

Prot. n. 156/2024

**AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA, RETI E AMBIENTE**

**Documento per la consultazione n. 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. "**

**Osservazioni e proposte ASSOGAS**

**Milano, 24 giugno 2024**



CONFINDUSTRIA

## **CONSIDERAZIONI DI CARATTERE GENERALE**

In ottica di salvaguardia degli interessi di clienti e venditori, ASSOGAS ritiene fondamentale la tutela del consumatore e il suo empowerment, da perseguire attraverso una puntuale e corretta comunicazione da parte degli operatori. In particolare, il diffondersi di pratiche commerciali poco trasparenti, determina un danno reputazionale all'intero comparto, che occorre arginare con urgenza. Si condivide pertanto l'introduzione di disposizioni che rafforzino i controlli relativi alle attività di telemarketing e teleselling.

In riferimento alle modifiche previste nell'ambito degli obblighi dei venditori nella fase precontrattuale, si ritiene fondamentale individuare una metodologia trasmissiva delle comunicazioni con la più elevata affidabilità di recapito, sebbene un minimo margine di fallimento sia ineludibile. A tal proposito potrebbe essere efficace adottare contemporaneamente più metodologie di invio tramite canali tecnologici – per definizione più convenienti –, con l'obiettivo di coniugare l'obiettivo di trasparenza nei confronti dei clienti e quello di efficienza – operativa, ma anche economica – dei venditori.

Stanti queste premesse, si illustrano di seguito le risposte ai vari quesiti.

## **RISPOSTA AI QUESITI POSTI IN CONSULTAZIONE**

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

--

**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?**

Si condivide.

**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.**

Rispetto alle modalità di invio delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali, **non** si reputa opportuno il solo utilizzo di tecniche che consentano sempre di verificarne la ricezione, in quanto piuttosto onerose. Si potrebbe in alternativa valutare una combinazione di più modalità di trasmissione informatiche che possano assurgere in maniera complementare all'obiettivo di accertamento del recapito.

Come giustamente citato dal documento di consultazione in oggetto all'art. 3.13: *"l'attuale versione del Codice di condotta commerciale non prevede che la comunicazione avvenga mediante modalità tracciate quali, a titolo d'esempio, raccomandata con avviso di ricevimento nel caso di comunicazioni cartacee e posta elettronica certificata nel caso di comunicazioni elettroniche, in quanto trattasi di **modalità che presentano dei costi in capo al venditore e/o al cliente finale**"* e si condivide tale impostazione.

Tuttavia, nel DCO oggetto di commento, allo stesso paragrafo 3.13, si specifica che: "il venditore, ovviamente, ha facoltà di ricorrere a tali peculiari modalità, anche in ragione degli oneri probatori che su di lui incombono e di cui si è fatto cenno sopra". Rispetto tali oneri probatori, preme avanzare alcune osservazioni: l'art. 1335 del Codice civile che riporta la definizione di "Presunzione di conoscenza" afferma che: *"La proposta, l'accettazione, la loro revoca e ogni altra dichiarazione diretta a una determinata persona*

***si reputano conosciute nel momento in cui giungono all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia."***

È chiaro che tale disposizione, pur passibile di interpretazioni che potrebbero assumere diverse sfumature, se intesa in maniera restrittiva, porrebbe in capo al venditore l'onere della prova di un'attività rispetto alla quale non ha responsabilità diretta (la ricezione).

Al netto delle disposizioni del Codice civile, il comparto energetico ha sempre goduto di una disciplina ad hoc, declinata sul tema dall'art. 13 dell'attuale versione del Codice di Condotta commerciale che determina la presunzione di conoscenza trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte del venditore. **Si ritiene dirimente mantenere tale principio inalterato per evitare uno stravolgimento di comparto assestato da tempo su tale impostazione.**

Comprendendo tuttavia, la necessità di avere quanta più certezza che il cliente riceva un'informazione fondamentale che determina un potenziale aumento di spesa e apre alla possibilità di effettuare un cambio fornitore, lato ASSOGAS, si propone di affiancare alle comunicazioni di variazione da trasmettere come fatto finora – lettera, mail o PEC – , altre tipologie di avviso che veicolano la medesima notizia in modo da minimizzare o azzerare la probabilità che il cliente non venga raggiunto dalla notifica, avvisandolo ulteriormente – come previsto dal DCO – da SMS o notifiche APP che rimandino direttamente alla comunicazione, alla quale accedere previa conferma di lettura. Qualora il cliente finale, quindi, abbia attivato canali di comunicazione come portali, app o sms la comunicazione di variazione delle condizioni economiche resa disponibile attraverso i predetti canali; in assenza di attivazioni di canali informatici riteniamo opportuno che continui a far fede l'invio postale ordinario attuato secondo le modalità attuali"

Al fine di ottemperare alla definizione di "supporto durevole" si ipotizza di mantenere la comunicazione all'interno dell'archivio dell'area riservata per 2 mesi.

Dette proposte risultano tra altro in linea con gli impegni accettati ad AGCM proposti da un istituto bancario avverso il quale era stato emesso provvedimento contestante la corretta condotta commerciale relativa a comunicazioni di variazioni contrattuali.

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

Si condivide il principio volto a mettere in atto misure più efficaci di contrasto alle pratiche commerciali scorrette, per un beneficio generale di sistema.

Tuttavia, le misure proposte potrebbero non essere le più efficaci per il raggiungimento dell'obiettivo poiché:

- la responsabilizzazione del venditore per l'operato di terzi unita alla previsione di potersi avvalere solamente di soggetti iscritti al ROC sbilancia nuovamente il peso a danno degli operatori che dovrebbero rispondere di condotte irregolari messe eventualmente in atto da soggetti iscritti ad un registro che di per sé dovrebbe essere garanzia di affidabilità.
- i protocolli di autoregolamentazione rischiano di determinare una frammentarietà di regole che producono situazioni disomogenee difficili da coordinare.

A livello interassociativo, da tempo siamo al lavoro 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.

L'esigenza di un'attività più incisiva muove dalla convinzione che la sola autoregolamentazione da parte degli operatori della vendita sull'operato delle agenzie di intermediazione, come fatta fino a oggi e che ARERA propone di riconfermare, non è capace da sola a risolvere i problemi emersi finora. L'estensione del problema è tale da richiedere

un intervento esterno e di alto rango che miri direttamente a disciplinare e punire attività illecite che ad oggi sono state possibili proprio in assenza di un'apposita normativa che abbia in primis l'obiettivo di tutelare i clienti finali in linea con precedenti già similmente disciplinati in altri settori merceologici.

È necessario, pertanto, che le attività e l'assunzione di responsabilità che gli operatori del mercato portano avanti da tempo, siano supportate e rafforzate agendo sulla normativa primaria in modo da implementare una soluzione sistemica che coinvolga tutti i soggetti interessati (ARERA, AGCM, AGCOM, Garante Privacy, etc...).

Considerato che il quadro normativo sui temi del telemarketing e teleselling è in piena evoluzione, riteniamo maggiormente incisivo ed efficace attendere gli esiti di questo processo e valutare successivamente e sinergicamente eventuali interventi regolatori.

Si riterrebbe opportuno parallelamente attivare misure che coinvolgano altri soggetti che entrano in gioco nel fenomeno del telemarketing aggressivo. Una messa in sicurezza dei dati personali presenti in RCU del SII risulta quanto meno necessaria per evitare che "fughe" involontarie di informazioni possano diventare un ambito patrimonio per spregiudicati truffatori.

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

--

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

La data di decorrenza proposta al 1° settembre 2024 risulta piuttosto sfidante. Appare infatti difficoltoso implementare le modifiche richieste avendo di fatto a disposizione un periodo certamente ridotto e variabile in funzione delle varie pause estive. Considerando che siamo a ridosso di un periodo con operatività intermittente si reputa necessaria una proroga, considerando che si potrà contare su una piena attività a decorrere dalla seconda metà di settembre. Nello specifico, si riterrebbe opportuno che la data di decorrenza degli effetti della futura delibera sia non prima di 8/10 mesi dalla pubblicazione della stessa.

-----

Dichiarandoci a completa disposizione per fornire ogni eventuale ulteriore osservazione o chiarimento, porgiamo cordiali saluti.