



---

**Autorità di regolazione per energia reti e ambiente**

**Documento di consultazione 200/2024/R/com**

**Osservazioni di Energia Libera**

---



Il presente documento contiene le osservazioni di Energia Libera al documento di consultazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (**Autorità**) 200/2024/R/com, recante *Interventi di aggiornamento ed efficientamento del Codice di condotta commerciale a vantaggio dei clienti finali di energia elettrica e gas naturale (DCO)* (24 giugno 2024, prot. n. 69, inviato a [protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it)).

\* \* \*

### **Osservazioni generali**

Si concorda con l'adeguamento del Codice di Condotta commerciale a seguito delle modifiche al Codice del Consumo disposte dal decreto legislativo 7 marzo 2023, n. 26, con riferimento al perimetro delle condizioni contrattuali ed economiche nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale, anche in considerazione della crescente digitalizzazione che caratterizza il rapporto venditore-cliente che - nell'ambito del DCO - risulta ampiamente riconosciuta.

L'espressione del consenso del cliente è da sempre un aspetto centrale nella valutazione e nella costruzione del rapporto tra venditori e clienti, in quanto elemento che dà contezza al venditore della corretta comprensione delle caratteristiche della fornitura e dell'efficacia della comunicazione dei contenuti contrattuali a partire dalla fase precontrattuale e per tutto il prosieguo del rapporto contrattuale.

Si apprezza inoltre l'idoneità delle misure proposte a recepire nella regolamentazione tecnica del settore della vendita dell'energia elettrica e del gas i principi enucleati nel Codice del Consumo, anche in relazione all'ultima giurisprudenza che ha qualificato la definizione di *supporto durevole* rispetto al perimetro della comunicazione digitale.

### **Risposte ai singoli spunti di consultazione**

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

Si condividono le proposte relative alla fase precontrattuale rispetto alla chiara indicazione da fornire al cliente, nel caso di contratti conclusi a distanza o fuori dei locali commerciali con clienti finali domestici, delle informazioni relative ai mezzi di comunicazione elettronica eventualmente forniti che consentano al cliente finale di contattare per iscritto il venditore e di ricevere una risposta, che rechi la data e l'orario dei relativi messaggi, su un supporto durevole e il costo dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza. Come probabilmente noto all'Autorità, alcuni venditori già prevedono tale indicazione ed i canali digitali sono già utilizzati dalla parte dei clienti più avvezza all'utilizzo di tali strumenti, con scambi già registrati in dedicate *repository*.

Si condivide la proposta di indicazione di tali mezzi di comunicazione elettronica nella compilazione del riquadro del Nome offerta della Scheda Sintetica nella sezione Venditore in quanto idonea a

rappresentare la descrizione del fornitore e dei mezzi di comunicazione messi a disposizione del cliente in maniera più compiuta e facilmente identificabile.

Rispetto all'indicazione del momento in cui il contratto si intende interamente eseguito ed alla comprensione di tale momento da parte del cliente si evidenzia che la definizione di *avvio della fornitura* potrebbe essere troppo poco indicativa del momento a partire dal quale la richiesta del cliente di ripensamento non troverebbe più possibilità di gestione da parte del venditore.

Si ritiene, infatti, che la condizione di *contratto interamente eseguito* contrasti con la normativa civilistica, rilevando il momento della legittima manifestazione del consenso delle parti (la sottoscrizione del contratto)<sup>1</sup>.

Preliminarmente si osserva che il mondo delle forniture di acqua potabile, di teleriscaldamento, di gas e di energia elettrica a mezzo di reti è caratterizzato da uno specifico modello di contratto, il contratto di somministrazione con prestazioni continuative.

La struttura negoziale, di cui all'art. 1559 del Codice Civile, applicata alla fornitura di elettricità e gas non contempla la possibilità che il contratto sia *interamente eseguito*, giacché la somministrazione continua è a tempo indeterminato; inoltre, la prestazione del venditore, corrispettiva a quella del consumatore finale, inizia nel momento stesso in cui il cliente firma il contratto: l'esercente in quel momento avvia una serie di procedure tutte preordinate all'esatta esecuzione della prestazione.

Ne deriva che il contratto si può considerare interamente eseguito solo nel momento in cui, paradossalmente, il cliente finale od il venditore recedono dal contratto cessandone gli effetti e ricevendo al contempo ciascuno la prestazione che gli spetta. Un contratto interamente eseguito, dunque, prevede che entrambe le parti diano esecuzione alle prestazioni corrispettive e che ciascuna riconosca, di fatto od esplicitamente, che la prestazione sia stata eseguita esattamente e con la normale diligenza del buon padre di famiglia, senza null'altro a pretendere.

L'avvio delle procedure che abilitano il venditore a somministrare la prestazione al cliente finale in modo continuativo, soddisfa il principio giuridico secondo il quale il momento della firma del contratto è già sì il momento in cui le parti riconoscono ed accettano il sinallagma contrattuale. Pertanto, si ritiene che il concetto di interamente eseguito, nell'accezione che il Regolatore ha illustrato nel DCO, vada identificato con il momento in cui si conclude il contratto, cioè la firma.

Si evidenzia che lato venditore risulta abbastanza difficile informare preventivamente ed in maniera standardizzata il cliente degli eventuali costi da sostenere comunque a seguito dell'avvio della fornitura, una previsione contrattuale di dettaglio potrebbe comportare aspettative che in qualche

---

<sup>1</sup> L'art. 1376 del Codice Civile prevede infatti che *Nei contratti che hanno per oggetto il trasferimento della proprietà di una cosa determinata, la costituzione o il trasferimento di un diritto reale ovvero il trasferimento di un altro diritto, la proprietà o il diritto si trasmettono e si acquistano per effetto del consenso delle parti legittimamente manifestato.*



caso potrebbero essere disattese, con un eccesso di informazioni che molto spesso non sono *digeribili* dal consumatore e che in ogni caso sono certamente fornite dal venditore.

Si suggerisce pertanto di valutare con cautela l'inserimento di ulteriori dettagli rispetto a quanto ad oggi previsto, e, nell'ipotesi di inserimento della specifica dell'*avvio della fornitura*, di indicare il momento tecnico lato venditore a partire dal quale non è più possibile il ripensamento, momento dopo il quale il venditore non possa più gestire la revoca. Si ribadisce che ad oggi il cliente non viene informato di tale momento e quindi la *disclosure* di questa informazione dovrebbe essere implementata garantendo la più totale trasparenza e certezza procedurale nell'interesse del cliente ma anche del venditore.

*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 condivide l'orientamento di modifica delle tempistiche di invio delle comunicazioni unilaterali, delle evoluzioni automatiche e dei rinnovi, perché garantisce un maggiore avvicinamento alla data di effettiva decorrenza delle modifiche, con conseguente avvicinamento ai valori di mercato effettivi, in particolar modo per le offerte a prezzo variabile rispetto alla quali l'indicazione della spesa annua complessiva è un elemento di valore per il consumatore.

Si evidenzia, al contempo, che le modalità di gestione di tali comunicazioni sono molto automatizzate e che la decorrenza al 1° settembre 2024 non consentirebbe di tenere in adeguata considerazione l'implementazione di sviluppi sui sistemi idonei a garantire la modifica di periodicità richiesta.

Si ritiene opportuno che i venditori abbiano la facoltà di utilizzare modalità di invio delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali che consentano di verificare la ricezione; è certamente nell'interesse dei venditori verificare non solo l'effettiva ricezione ma anche l'effettiva comprensione delle comunicazioni inviate.

Partendo dal presupposto che la verifica è ampiamente consentita con modalità di *reporting* digitali già in qualche caso implementate per attività molto spesso anche solo di reporting interno delle società di vendita e che anche la gestione tramite *app* consente al venditore di avere contezza del buon esito dell'invio e della reazione del cliente consumatore, si ritiene opportuno che venga lasciata a ciascun venditore la facoltà di ricorrere e conseguentemente selezionare le modalità di verifica, che in caso di applicazione, dipenderanno di volta in volta dai canali di comunicazione utilizzati e dalle rispettive caratteristiche tecniche.



La regolamentazione contenuta nel Codice di Condotta dovrebbe continuare ad assolvere la funzione di tutela del consumatore garantendo al contempo ai venditori la possibilità di esprimere una qualità della fornitura capace di far fronte alle esigenze dei consumatori tradizionali ed al contempo di quelli più digitali.

Del resto, come noto, non esiste una sola tipologia di cliente ed un venditore qualificato dovrebbe essere in grado di differenziare i corrispondenti canali di comunicazione per una sempre migliore esperienza di fornitura che sia il più possibile duratura e soddisfacente per il cliente.

Si suggerisce pertanto di limitare le disposizioni di nuova introduzione alla preventiva espressa accettazione da parte del cliente, lasciando al venditore la piena responsabilità della gestione delle comunicazioni verso il cliente e delle relative conseguenze in termini di ripercussioni e fasi del rapporto contrattuale di fornitura, mantenendo il termine di presunzione di conoscenza di 10 giorni per le comunicazioni previsto attualmente dal Codice di Condotta.

Si ritiene che a partire dal *framework* esistente possano essere definite modalità più aggiornate di comunicazione che realisticamente non si prestano ad essere standardizzate e vincolanti proprio per tutelare ogni tipologia di cliente finale.

*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.*

Come anticipato nel corso di incontri svolti negli scorsi mesi con gli uffici dell'Autorità, Energia Libera sta elaborando, assieme alle altre Associazioni maggiormente rappresentative del settore, una proposta di normativa primaria diretta a regolare la figura dell'intermediario alla vendita di energia elettrica e gas naturale (ossia il soggetto che acquisisce clienti per conto di un venditore senza far parte della sua organizzazione aziendale), a tutela dei clienti finali e dei venditori. Tale proposta, in forma di disegno di legge, sarà a breve presentata all'Autorità e alle altre Istituzioni coinvolte.

I venditori, nel loro ruolo di osservatori privilegiati del mercato e di attori principali nell'interazione con i clienti, per primi hanno rilevato la necessità di intervenire in un ambito che, se non correttamente gestito, comporta evidenti e dannose distorsioni della relazione contrattuale e della percezione del corretto operato della società di vendita. Nella disamina del fenomeno degli approcci di vendita aggressivi e scorretti, risulta evidente che, dal punto di vista commerciale, il primo a sopportarne le negative conseguenze è il venditore. Ed è altrettanto evidente che il pieno rispetto, da parte dei venditori, delle disposizioni del Codice di Condotta, e l'assunzione da parte loro di ogni possibile cautela contrattuale ed operativa, attraverso l'utilizzo di tutti gli strumenti, regolatori e civilistici, a disposizione, non è sufficiente a stroncare il fenomeno.

Di fatto, tutte le azioni e le assunzioni di responsabilità di cui al punto 4.16 del DCO sono già state messe in atto dalle società di vendita. Tuttavia, a titolo d'esempio, rimangono oggettivamente fuori dal controllo dell'operatore eventuali illeciti di subappaltatori, nonostante la previsione di misure disincentivanti. Altrettanto, sfugge al controllo dell'esercente l'utilizzo pretestuoso di numerazioni telefoniche non rintracciabili da parte di terzi (non contrattualmente collegabili all'esercente) che, peraltro, sfruttano indebitamente il nome dell'esercente creando danno per la stesso oltre che per il consumatore finale. È necessario, pertanto, che le attività e le assunzioni 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 istituzionali interessati. Del resto, l'estensione del problema è tale da richiedere un intervento esterno e di alto rango che miri direttamente a prevenire gli approcci di vendita aggressivi e scorretti, in linea con la disciplina di altri settori merceologici. L'inquadramento normativo della figura dell'intermediario alla vendita – quale a breve sarà illustrato dalle Associazioni - si pone quindi, rispetto alla regolazione vigente e all'autoregolamentazione delle singole Aziende, come un *ulteriore strumento* finalizzato a limitare la perdita di fiducia del consumatore e di garantire allo stesso un corretto livello di informazione. Ad oggi, infatti, l'intermediario alla vendita non gode di uno specifico riconoscimento normativo, posto che l'art. 4 del Codice di Condotta contiene solo un generico riferimento alla formazione del personale commerciale.

Considerato che il quadro normativo sui temi del *telemarketing* e *teleselling* è in piena evoluzione, essendo oggetto – oltre che della proposta delle Associazioni appena menzionata – anche di dibattito parlamentare, si ritiene opportuno che l'Autorità attenda gli esiti di tali processi e valuti successivamente e sinergicamente eventuali interventi regolatori.

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

In considerazione di quanto precedentemente esposto si ritiene che la decorrenza proposta debba essere rinviata al primo semestre 2025 per l'adeguamento della periodicità delle comunicazioni, con riserva di valutare puntualmente l'impatto delle disposizioni che l'Autorità vorrà eventualmente introdurre con riferimento alla verifica di ricezione delle comunicazioni e le relative tempistiche di implementazione. Limitatamente alla parte attuativa del decreto legislativo 7 marzo 2023, n. 26 si ritiene di condividere la tempistica di adeguamento del Codice di Condotta proposta al 1° settembre 2024.