

RISPOSTA ENEL

AL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 200/2024/R/COM

24 giugno 2024

“INTERVENTI DI AGGIORNAMENTO ED EFFICIENTAMENTO DEL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE A VANTAGGIO DEI CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE”

OSSERVAZIONI GENERALI

Enel, in via preliminare, evidenzia un generale apprezzamento nei confronti delle misure prospettate nel presente Documento per la consultazione (di seguito DCO) volte, da un lato, a garantire sempre maggiore trasparenza nel rapporto con il cliente finale in caso di modifiche contrattuali o di rinnovi di condizioni economiche scadute e, dall'altra, a prevedere un rafforzamento della tutela del cliente in caso di vendita a distanza attraverso i canali *teleselling* e *telemarketing*.

In questo senso si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere che le comunicazioni di variazioni unilaterali e di rinnovo possano essere inviate al cliente, in forma scritta, su supporto durevole consentendo, quindi, ai venditori di ricorrere a strumenti digitali di più ampia diffusione e di più facile utilizzo (come l'area riservata del sito web o l'app) per il destinatario stesso in analogia a quanto già oggi avviene in altri settori come quello bancario o delle telecomunicazioni. Con riferimento, poi, ai tempi di preavviso si apprezza la proposta di prevedere un termine di 60 giorni. Tuttavia, come già rappresentato in altre occasioni, si propone di ridurre il termine di preavviso a 30 giorni in caso di proposte di variazioni migliorative per il cliente finale. La riduzione del termine di preavviso in caso di proposte migliorative consentirebbe a quest'ultimo di beneficiare delle modifiche anticipatamente, fermo restando il suo diritto di recedere dal contratto. E', altresì, evidente che, in caso di proposte di variazione migliorative, il cliente non subirebbe alcun pregiudizio anche in caso di esercizio del diritto di recesso in una data successiva alla decorrenza delle nuove condizioni proposte.

Per quanto riguarda, poi, i canali *teleselling* e *telemarketing* Enel da sempre adotta strumenti e presidi a garanzia della qualità con cui operano gli indicati canali di vendita. In questa prospettiva condividiamo la proposta di regolazione perché finalizzata ad uniformare la qualità della vendita tra i vari operatori del settore.

Si pone, anche, l'attenzione sull'opportunità di iniziative finalizzate ad una maggiore responsabilizzazione dei soggetti che effettuano attività di promozione e vendita per conto degli

operatori. Pur comprendendo che queste proposte non siano di stretta competenza della disciplina regolatoria, si ritiene opportuno, anche in questa sede, evidenziare come un diretto intervento sugli “intermediari della vendita”, assoggettandoli ad una specifica disciplina per gli stessi elaborata, potrebbe garantire un ulteriore innalzamento della qualità nel settore (in questa direzione, infatti, va la proposta interassociativa del Registro degli intermediari).

Si sottolinea che eventuali specifiche previsioni circa l’oggetto delle comunicazioni di rinnovo/ius variandi debbano essere puntualmente indicata nella futura disciplina del Codice di Condotta Commerciale, come meglio specificato nella risposta allo spunto Q2.

Si coglie inoltre l’occasione per suggerire all’Autorità alcune nostre riflessioni rispetto a proposte di modifica di alcune formulazioni, contenute nel Codice di condotta commerciale, che sono inserite nel materiale contrattuale e di comunicazione con il cliente per una maggiore semplicità di informazione. In calce al documento riportiamo alcuni esempi specifici.

Di seguito la risposta 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?

Premesso che da un punto di vista civilistico, una definizione di “contratto interamente eseguito” come quella proposta nel DCO potrebbe determinare difficoltà interpretative, Enel in merito a quanto riportato nel DCO ritiene quanto segue:

- Per i casi in cui non è possibile l’attivazione nel periodo di ripensamento (es: switching a regolazione vigente). Laddove il cliente concluda un contratto e richieda l’esecuzione anticipata, in caso di esercizio del diritto di ripensamento entro i termini previsti dalla normativa (14 giorni o 30 se il contratto è stato sottoscritto fuori i locali commerciali): (1) se è stata avviata la procedura di attivazione e non è tecnicamente fattibile l’annullamento della richiesta, il venditore avvierà la fornitura per il tempo necessario a consentire al cliente il cambio fornitore o a richiedere la cessazione del punto di fornitura e il cliente dovrà corrispondere i corrispettivi previsti dal contratto (artt. 9. 5 lett. d punto i ed art. 9.6 del Codice di condotta commerciale); (2) se non è stata avviata la procedura di attivazione, il venditore procederà ad annullare la richiesta.

Il ripensamento esercitato oltre i termini sopra indicati, anche se la fornitura non sia stata formalmente avviata, non potrà essere oggetto di accoglimento.

- Per i casi in cui è possibile l’attivazione nel periodo di ripensamento (es: processi diversi dallo switching a regolazione vigente), laddove il cliente concluda un contratto entro questa data

e richieda l'esecuzione anticipata, l'esercizio del diritto di ripensamento entro i termini previsti dalla normativa (14 giorni o 30 se il contratto è stato sottoscritto fuori i locali commerciali) non verrà accolto dal venditore nel caso in cui la fornitura sia stata già attivata.

Infine, da un punto di vista strettamente operativo, si chiede all'Autorità, che in caso di switching, il momento in cui il contratto si intende interamente eseguito possa coincidere con il momento in cui la richiesta al SII non è tecnicamente revocabile (entro 10 del mese).

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?

Come detto in premessa, Enel concorda sulla proposta di revisione delle modalità di invio delle comunicazioni di variazioni unilaterali e di rinnovo. L'invio, infatti, di queste comunicazioni in forma scritta su supporto durevole consente al cliente di scegliere se riceverle per posta o mail o altro supporto digitale. Il ricorso, poi, all'area riservata o all'app, avvantaggia sia i clienti che utilizzano dispositivi digitali in termini di fruibilità delle informazioni sia i venditori in termini di efficientamento del processo di messa a disposizione delle comunicazioni. Si condivide, inoltre, che laddove si opti per area riservata/app, sia necessaria l'adozione di meccanismi informativi (sms/mail) sia di notifica che di reminder per sensibilizzare il cliente sulla presenza del documento.

Al punto 3.23 del documento di consultazione, nel paragrafo relativo ai nuovi orientamenti, l'Autorità ha specificato a titolo di esempio che nell'oggetto delle eventuali mail di rinnovo/ius variandi debba essere chiaramente specificata la loro finalità. A tale proposito, considerando che attualmente il Codice di Condotta Commerciale non fornisce indicazioni specifiche su tale tema relative ai singoli canali utilizzabili (cartaceo, digitale), riteniamo necessario che tali indicazioni vengano riflesse in modo puntuale nella nuova disciplina che entrerà in vigore nei prossimi mesi.

Con riferimento, poi, alla riduzione delle tempistiche di preavviso si ritiene opportuno il passaggio a 60 gg, in un'ottica di allineamento alle tempistiche previste per le comunicazioni sulle evoluzioni automatiche. Si ribadisce, però, l'importanza di ridurre ulteriormente queste tempistiche a 30 giorni per le comunicazioni di variazione unilaterale o di rinnovo che abbiano carattere migliorativo: il cliente, infatti, potrebbe solo trarre beneficio dall'anticipo della decorrenza delle condizioni stesse fermo restando, sempre, il suo diritto di recedere dal contratto.

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.

Enel invia, ad oggi, le comunicazioni di rinnovo tramite posta ordinaria oppure tramite mail/pec (laddove disponibile) e procede al monitoraggio ed alla gestione degli esiti legati alla consegna della corrispondenza (sia essa fisica o digitale) al cliente finale.

Nel caso di invio tramite posta ordinaria, al pari di tutti gli altri operatori del mercato, Enel si affida a dei vettori postali (Poste e Fulmine) per la consegna della corrispondenza ai clienti finali. Questi vettori, sulla base di un contratto di servizio, mettono a disposizione gli esiti delle consegne effettuate tramite file csv oppure direttamente tramite il loro portale. Attraverso questi strumenti è possibile avere informazioni circa l'effettivo stato di consegna ed il relativo indirizzo di recapito della corrispondenza inviata. Questi strumenti, quindi, appaiono adeguati a fornire informazioni sullo stato dell'invio e dell'avvenuta consegna permettendo, quindi, al venditore di adottare delle misure adeguate per gestire eventuali inesiti legati alla consegna stessa.

In questo senso si condivide quanto rappresentato dall'Autorità nel DCO e cioè che il passaggio a modalità di consegna diverse dalla posta ordinaria (es: raccomandata A/R) sono *“modalità che presentano dei costi in capo al venditore e/o al cliente finale”* e, si aggiunge, che non sterilizzano il rischio della mancata ricezione delle comunicazioni di variazioni unilaterali o rinnovi: nel 2023, infatti, Enel ha registrato circa il 20% di mancata consegna per compiuta giacenza con riferimento alle comunicazioni che prevedono un obbligo di invio tramite raccomandata A/R (in particolare lettere di costituzione in mora).

Nel caso di invio digitale tramite mail/pec, Enel, come qualsiasi altro operatore del mercato, si affida a dei Provider (es. Google). Nel caso in cui il provider restituisca evidenza di un inesito, si provvede ad inviare al cliente la comunicazione per posta ordinaria.

In caso di invio digitale, il ricorso a strumenti certificati (come la PEC) è di difficile implementazione data la scarsa diffusione del mezzo tra la clientela soprattutto consumer.

I suddetti strumenti descritti e già implementati da Enel, sia con riferimento alla posta cartacea che alla mail, sono a nostro avviso pienamente efficaci per monitorare la consegna delle comunicazioni e rappresentano la *“best practice”* su tale tema, considerando i limiti relativi a raccomandata e PEC sopra evidenziati. Anche al fine di favorire la convergenza verso tali strumenti sarebbe opportuno che ARERA esprima una propria opinione a proposito (es. nella parte motiva della prossima delibera).

In relazione ai tempi di preavviso, poi, Enel ritiene opportuno che venga mantenuto, come previsto dall'attuale formulazione del Codice di condotta commerciale, il riferimento ai 10 giorni fermo

restando, naturalmente, quanto rappresentato dall'Autorità nel DCO. Questo termine, infatti, costituisce *“un lasso di tempo che rappresenta, di norma, il tempo necessario per le esigenze di postalizzazione”* e, quindi, un corretto riferimento informativo nell'ambito del contratto circa l'avvenuta consegna al cliente delle comunicazioni a completamento della disciplina civilistica richiamata nel DCO.

Con riferimento, invece, alle misure “di rimedio” descritte nel DCO ai punti 3.25 e 3.27, Enel ritiene che queste stesse debbano avere carattere alternativo tra di loro. Laddove, infatti, il venditore non rispetti le modalità e le tempistiche previste dalla regolazione per la comunicazione sarà sufficiente che le modifiche proposte o non trovino (qualora siano peggiorative) o trovino applicazione (qualora siano migliorative) senza che venga riconosciuto il diritto all'indennizzo al cliente. Lo scopo, infatti, dell'indennizzo è quello di “ristorare” il cliente laddove sia stato danneggiato in qualche modo: ma se come è proposto nel DCO, le misure non possono o possono trovare applicazione sulla base della loro natura peggiorativa (nel primo caso) o favorevole (nel secondo), il cliente non subisce alcun tipo di svantaggio tale da giustificare il riconoscimento dei 30 euro previsti dall'art. 14.1 del Codice. La proposta, quindi, è eliminare dalla disciplina delle variazioni unilaterali e dei rinnovi l'indennizzo.

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

Come detto in premessa, Enel condivide la proposta dell'Autorità di rafforzare le misure del Codice con riferimento ai canali teleselling e telemarketing.

L'intervento regolatorio, in questo senso, consente di garantire un equo livello di qualità, tra i vari operatori, nell'attività di promozione e vendita nel mercato retail.

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

Enel concorda con le misure proposte ed, in termini più generali, ritiene utile che ci siano misure regolatorie volte a ridurre comportamenti scorretti nei confronti dei clienti sul mercato energetico. In particolare evidenziamo che, nonostante le misure di controllo e sanzionatorie implementate dai venditori, i soggetti incaricati alla vendita, talvolta, violano le prescrizioni normative e contrattuali impartite dai committenti.

Con riferimento a questo tema, ad esempio, Enel propone che l'Autorità preveda una disciplina che imponga ai venditori di effettuare, al pari di quanto Enel già fa, una verifica sull'effettiva consapevolezza del cliente in caso di contratto stipulato fuori i locali commerciali. Questa verifica

potrà essere effettuata sia telefonicamente che digitalmente sulla base delle caratteristiche del cliente.

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

Si ritengono adeguate le tempistiche proposte.

Come accennato in premessa suggeriamo di valutare l'impiego di un linguaggio di semplice fruibilità per il cliente. Ad esempio in caso di rinnovo potremmo utilizzare una espressione del tipo "Modifichiamo i prezzi della tua offerta".