

## **CONSULTAZIONE DOC 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**

L'imminente fine del Servizio di Maggior Tutela in ambito energia elettrica, già avvenuto nel settore del Gas, sancirà definitivamente la totale apertura del Mercato dell'Energia.

La concorrenza tra i numerosissimi operatori presenti nel panorama nazionale si concretizzerà, essenzialmente, se non esclusivamente, sul prezzo applicato alla materia prima, energia elettrica e gas.

Riteniamo quindi essenziale la rivisitazione, sotto alcuni aspetti, del Codice di Condotta Commerciale, anche alla luce degli eventi che hanno caratterizzato negli ultimi 18 mesi in particolar modo le modifiche unilaterali messe in atto dagli operatori del settore.

Con riferimento al Documento posto in consultazione, ADICONSUM segnala:

#### **Adeguamento del Codice di condotta commerciale al decreto legislativo 26/2023**

In merito all'introduzione del supporto durevole si ritiene necessario che l'Autorità indichi quali strumenti intenda per supporto durevole che, riteniamo, debba essere sempre a disposizione del consumatore e facilmente consultabile. Dovrebbe essere conservato dall'azienda e reso disponibile sull'area riservata al cliente sul proprio sito o sull'App. Non riteniamo che possa essere considerato supporto durevole l'invio di un qualsiasi file al consumatore.

Tale supporto nasce con l'avvento del digitale che di per sé, tende a creare documentazione aleatoria e non facilmente conservabile. Proprio per questo il consumatore deve avere sempre disponibili e consultabili le informazioni del proprio rapporto contrattuale attraverso uno strumento adeguato.

Si ritiene che la norma proposta del prolungamento a 30 giorni del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento nei casi di contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un professionista presso l'abitazione di un consumatore oppure di escursioni organizzate da un professionista con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori, debba essere applicata anche ai contratti chiusi al telefono o online in quanto stipulati sempre fuori da un negozio. Pur in presenza di una legge che non disciplina questo aspetto, riteniamo che una norma migliorativa possa essere realizzata, per non creare diversità di trattamento tra tipologie di contratti stipulati in maniera diversa, ma comunque fuori dal negozio fisico.

In merito a quanto previsto dal DL, riguardo all'individuazione della data di avvio della fornitura, che costituisce il presupposto per la fatturazione dei prelievi, si ritiene che l'azienda debba fornire all'utente la data precisa dell'avvio della fornitura e relativa fatturazione.

## **Adeguamento degli obblighi del venditore in materia di modifica delle condizioni Contrattuali**

I rinnovi contrattuali che prevedono modifiche di prezzo dovrebbero avere una specifica loro definizione perché scaturiscono da una scadenza contrattuale e quindi riconducibili all'attivazione di un nuovo contratto, soggetto all'accettazione dell'utente.

Il supporto durevole proposto non deve essere accettato dal cliente, ma reso obbligatorio come unico modo per certificare il rapporto con il cliente. Il supporto durevole deve essere come già sopra indicato.

La proposta di riduzione da 3 mesi a 2 mesi del termine di preavviso minimo delle comunicazioni relative alle variazioni unilaterali e ai rinnovi non si ritiene vantaggiosa perché in tal modo si ridurrebbero i tempi per recedere e passare a nuovo operatore, normalmente 2 mesi, con il rischio per il consumatore che ha richiesto lo switch di pagare le fatture con la maggiorazione non accettata

- la riformulazione dell'art. 13 del Codice di condotta commerciale in cui si propone di eliminare l'attuale collegamento, pari a 10 giorni, tra la presunzione di ricevimento della comunicazione e l'invio della medesima, non si ritiene a favore del consumatore per il quale è indispensabile prevedere una modalità che permetta di confermare la ricezione palese della comunicazione inviata.

## **Rafforzamento delle disposizioni in materia di telemarketing e teleselling**

Le condizioni previste possono essere condivisibili ma non impediscono le attivazioni fraudolente dei contratti. Occorre invece, come nella telefonia, obbligare le aziende, prima di attivare il contratto, ad effettuare una seconda telefonata al consumatore che ha sottoscritto con registrazione un contratto di fornitura, che non può essere effettuata dalla stessa società che ha procacciato il contratto.

Questo secondo contatto telefonico (recalling), ovviamente anch'esso registrato, deve accertare la corrispondenza dell'intestatario del contratto, la conferma della registrazione già effettuata, riproponendo le medesime condizioni contrattuali ed economiche già offerte nel primo contatto.

Preme sottolineare che tale modalità ha abbattuto in maniera considerevole le attivazioni non richieste nel settore delle comunicazioni elettroniche.

Si condivide la proposta della decorrenza delle disposizioni in consultazione a partire dal 1° settembre 2024

Roma, 18 giugno 2024

Prot. 088/24

Il Segretario Nazionale