

Roma, 17 giugno 2024

Prot. 4.1.11/2024/GP

Osservazioni Federconsumatori al DCO 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."

Con riferimento alla consultazione in oggetto, la scrivente Associazione intende evidenziare le osservazioni di seguito riportate, in risposta ai quesiti posti da codesta Autorità.

Q1: Riteniamo condivisibile l'orientamento con cui si prevede che il contratto venga considerato interamente eseguito nel momento dell'avvio della nuova fornitura contrattualizzata, scaduto il termine per poter esercitare il diritto di ripensamento di 14 giorni. Termine che va, necessariamente, elevato a 30 giorni nei casi in cui vengano conclusi contratti cosiddetti "porta a porta", e cioè nel contesto di visite non richieste di un venditore presso l'abitazione di un cliente finale domestico oppure di escursioni organizzate da un venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale ai clienti finali domestici. Analogamente, riteniamo che tale termine debba essere prolungato a 30 giorni anche nei casi in cui si concluda un contratto telefonicamente, a seguito di contatto da parte dell'operatore non richiesto direttamente dall'utente.

Q2: Relativamente ai rinnovi, non abbiamo particolari obiezioni sulla scelta dell'Autorità di ridurre a 2 mesi il termine di preavviso per la comunicazione delle modifiche contrattuali ed economiche, purché tali variazioni di elementi essenziali del contratto siano veicolate attraverso modalità di comunicazione tracciabili e facilmente identificabili, così da permettere all'utente di esercitare legittimamente, qualora lo ritenga opportuno, il diritto di recesso.

Q3: Riteniamo indispensabile che i venditori utilizzino solo modalità di invio delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali che consentano sempre di verificarne la ricezione. Raccomandata A/R e posta elettronica certificata, opzionate da parte dell'utente al momento della sottoscrizione del contratto, sono le modalità più idonee a certificare la ricezione da parte dell'utente della comunicazione di modifica delle condizioni economiche e contrattuali. La proposta avanzata da codesta Autorità di modifica delle disposizioni vigenti non risolve all'origine il problema della tracciabilità delle comunicazioni, che rimane questione aperta a cui è necessario porre urgentemente rimedio.

Q4-Q5: La scrivente Associazione ritiene fondamentale rafforzare le norme a tutela dei consumatori per quanto attiene il telemarketing e il teleselling outbound: in tal senso, sarà opportuno rendere

immediatamente comprensibile e comparabile la tariffa proposta, attraverso un contratto in forma scritta e sottoscritto dal contraente consumatore e una revisione profonda dei documenti di fatturazione e del Codice di Condotta Commerciale che sono strumenti fondamentali per rendere effettivamente consapevoli i consumatori e renderli effettivamente in grado di muoversi nel mercato in maniera efficace. Riteniamo, inoltre, opportuno un intervento mirato, anche direttamente operato dal legislatore, affinché si proceda alla sospensione del *teleselling* e del *telemarketing* in materia di energia, considerando la gravità delle condotte adottate dagli operatori di mercato. La repressione del *teleselling outbound* e del *telemarketing* aggressivo è quanto mai necessaria per arginare il fenomeno delle attivazioni di contratti non richiesti: deve essere introdotto l'obbligo, in capo alle aziende energetiche beneficiarie di tali contratti, di risarcire gli utenti danneggiati da tali condotte.

Q6: Riteniamo che tali orientamenti debbano essere adottati il prima possibile, considerando l'imminente passaggio al mercato libero dell'energia. Quindi la data del 1° settembre 2024 deve essere come termine ultimo per l'attuazione di quanto emerso dalla presente consultazione.

Federconsumatori - APS