

**Documento per la Consultazione 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”**

**Premessa**

Con il DCO 200/2024/R/COM l’Autorità presenta i propri orientamenti volti ad adeguare il Codice di Condotta Commerciale con riferimento all’implementazione delle modifiche del Codice del Consumo, disposte dal decreto legislativo 7 marzo 2023, n. 26, al rafforzamento della tutela dei clienti finali in caso di modifica delle condizioni contrattuali - affinché sia garantita trasparenza e certezza nell’applicazione delle nuove condizioni - e all’indicazione delle regole a cui devono attenersi i venditori nel caso di proposizione di un contratto attraverso tecniche di vendita a distanza, quali il teleselling o il telemarketing.

**A2A**, in linea generale, **accoglie favorevolmente l’intervento proposto da Codesta Autorità in quanto ritiene che le misure presentate**, sebbene comportino un onere non trascurabile a carico dei venditori, **potrebbero porre le basi per garantire ai clienti sia un maggior grado di tutela sia una maggior certezza delle condizioni applicate**, soprattutto nel caso di modifica delle condizioni contrattuali. Tali interventi risultano importanti in un contesto, come quello attuale, dove si sta completando il processo di uscita dei clienti domestici dal servizio di maggior tutela (dal 1° luglio 2024 non sarà infatti possibile accedere al servizio per i clienti domestici non vulnerabili) ed è sempre più rimarcata l’esigenza che i venditori, presenti sul mercato libero, operino secondo regole di trasparenza e correttezza, al fine di evitare che situazioni poco chiare possano indurre i clienti a percepire tale mercato come poco limpido e complesso, a danno della totalità degli operatori stessi.

Con riferimento alla proposta di integrare la documentazione contrattuale con **l’esplicita indicazione da parte del cliente del supporto durevole a cui indirizzare le comunicazioni relative alle modifiche contrattuali**, **A2A evidenzia la necessità che venga chiarito**, da parte della stessa Autorità, **che non sarà necessario, per i contratti già in essere, richiedere ai clienti l’indicazione esplicita del supporto durevole da utilizzare per l’invio di tali comunicazioni**, ma che si possa procedere in continuità con quanto già avviene oggi per il recapito delle bollette (indirizzo di posta elettronica per bolletta inviata tramite e-mail, indirizzo fisico per bolletta cartacea), salvo diversa indicazione da parte del cliente, in quanto è ragionevole desumere che quello indicato sia il canale preferito dal cliente per l’invio di tutte le comunicazioni inerenti il contratto. Ciò permetterebbe di evitare che, in mancanza di una esplicita risposta da parte dei clienti stessi, il venditore si trovi nell’impossibilità di recapitare le comunicazioni di modifica contrattuale.

Consapevoli della necessità di garantire ai propri clienti un maggior grado di consapevolezza dell’invio delle comunicazioni e al fine di evitare potenziali reclami, **A2A propone l’inserimento**, nella prima

bolletta successiva all'entrata in vigore del provvedimento, **di una comunicazione volta ad evidenziare ai clienti esistenti che lo strumento già utilizzato per le comunicazioni** (cartaceo o mail) sarà utilizzato per le comunicazioni di modifica contrattuale, salvo **comunicazione di eventuali variazioni dello stesso.**

In riferimento alle disposizioni che l'Autorità intende introdurre inerenti **all'utilizzo da parte dei venditori dei canali di vendita teleselling o telemarketing, A2A ritiene opportuno evidenziare la necessità che le novità introdotte non siano in contrasto con le disposizioni già in vigore normate dal "Codice di condotta per le attività di telemarketing e teleselling"**, approvato dal Garante per la protezione dei dati personali il 7 marzo 2024. A tale riguardo, si segnala la necessità che l'Autorità si confronti con lo stesso Garante prima dell'approvazione della delibera, al fine di assicurare un allineamento tra i due documenti.

In merito alle **tempistiche di entrata in vigore delle nuove disposizioni, A2A ritiene che la data del 1° settembre 2024 non si possa oggettivamente rispettare**, in considerazione dell'imminente periodo estivo che vede le società di vendita e i fornitori delle stesse lavorare a ranghi ridotti, a seguito di chiusure aziendali già stabilite o dell'assenza di personale già programmata. Già la sola entrata in vigore delle nuove disposizioni relative al rafforzamento della tutela dei clienti, nel caso di modifiche contrattuali, richiede la necessità di implementare in tutti i processi di vendita (web, agenzie, teleseller, ecc.) e nella documentazione contrattuale tale specifica e di integrare tale ulteriore informazione all'interno dei nostri sistemi. Come già ribadito più volte in occasione di qualsiasi modifica regolatoria che necessiti di una variazione tanto del processo quanto dei sistemi, la Società ha la necessità di ingaggiare fornitori esterni per l'implementazione di quanto richiesto e pertanto deve avere a disposizione tempistiche sufficienti per effettuare tutti i test necessari. Per tali motivazioni **A2A evidenzia la necessità che l'introduzione delle nuove disposizioni non avvenga prima del 1° gennaio 2025.**

## **Osservazioni puntuali**

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

A2A esprime alcune perplessità in merito all'identificazione del momento in cui il contratto si considera interamente eseguito nel caso di switching. L'esercizio del ripensamento, infatti, è stato introdotto per garantire al consumatore finale la possibilità di non dare esecuzione a un contratto qualora volesse, a valle della sottoscrizione, ripensare la sua decisione. Pertanto, la rinuncia all'esercizio di tale diritto comporta l'impossibilità da parte dello stesso cliente, qualora il contratto sia già stato eseguito, di evitare l'attivazione della fornitura. Codesta Autorità ha provveduto a identificare l'esecuzione del contratto "con l'avvio della fornitura". Tale impostazione contrasta con l'operatività tecnica dello switching che prevede che il venditore sia impossibilitato a revocare la richiesta di avvio successivamente al giorno 10 del mese m-1 e, pertanto, A2A ritiene che in questo specifico momento il contratto debba ritenersi "interamente eseguito".

### **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?**

A2A concorda con la riduzione delle tempistiche per la gestione delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali ed economiche, ma ritiene opportuno che l'allineamento a tale nuova tempistica, disposta dalla stessa Autorità, non debba essere trattato come fattispecie di variazioni unilaterali, pertanto si propone che qualora il venditore intenda allinearsi alle nuove tempistiche (oggi in molti contratti è previsto un preavviso minimo di tre mesi), sia sufficiente una comunicazione in bolletta.

### **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.**

A2A non ritiene opportuno che sia previsto per i venditori l'obbligo di utilizzare uno strumento che permetta di verificare la ricezione da parte del cliente l'invio delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali. Un tale obbligo porterebbe ad un inevitabile aumento di costi per i venditori stessi che conseguentemente li ri-addebiterebbero (circa 8 euro a raccomandata) ai propri clienti, che subirebbero "passivamente" tale costo in quanto ad oggi non sono disponibili strumenti alternativi "gratuiti" che garantiscano la ricezione di una comunicazione (la stessa pec, che attualmente è poco in uso soprattutto tra i clienti domestici, comporta un costo per l'utilizzatore per l'attivazione del servizio).

Va inoltre ricordato che in altri settori, come quello bancario, che gestiscono la medesima tipologia di clienti del settore energetico, in caso di ius variandi è previsto che la comunicazione sia inviata su supporto durevole indicato dal cliente (art. 118 Testo Unico Bancario), senza che sia reso espressamente obbligatorio l'utilizzo da parte dell'istituto bancario di uno strumento che ne certifica la ricezione.

A2A ritiene pertanto che, in continuità con quanto previsto oggi e al fine di evitare un ingiustificato incremento dei costi a carico dei clienti, sia opportuno mantenere la disposizione secondo la quale trascorsi 10 giorni dall'invio si presume che la comunicazione sia stata correttamente ricevuta dal cliente, secondo lo strumento scelto dal cliente stesso, che ne permetta la certificazione dell'invio da parte del venditore.

Con l'occasione, si ritiene opportuno ribadire la necessità che per i contratti già in essere non sia richiesto ai venditori di attivarsi al fine di reperire dai clienti l'esplicita indicazione del supporto durevole che debba essere utilizzato per l'invio delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali. Tale attività, oltre ad essere onerosa dal punto di vista procedurale ed organizzativo, potrebbe infatti non garantire il reperimento di tutte le informazioni necessarie, in quanto, come già noto, i clienti interagiscono con il venditore solo nel caso in cui percepiscono un disservizio. Per tali motivazioni, A2A propone di prevedere all'interno della prima bolletta, successiva all'entrata in vigore delle nuove disposizioni, una comunicazione volta ad informare i clienti che, in assenza di ulteriori e diverse comunicazioni da parte di questi, il venditore utilizzerà il supporto durevole già indicato per l'invio della bolletta, scelto in fase di sottoscrizione del contratto.

**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.**

A2A, pur condividendo l'intento dell'Autorità di rafforzare le disposizioni in materia di telemarketing e teleselling, evidenzia la necessità che prima della definizione della normativa contenuta nel Codice di Condotta Commerciale venga coinvolto anche il Garante per la protezione dei dati personali che in data 7 marzo u.s. ha approvato il *"Codice di condotta per le attività di telemarketing e teleselling"*. Tale documento, promosso anche dalle Associazioni dei Consumatori, ha l'intento di definire, per le società aderenti al codice, una regolazione volta a contrastare le pratiche commerciali scorrette dei teleseller; pertanto, sarebbe opportuno il coinvolgimento preventivo del Garante al fine di evitare possibili disposizioni anche parzialmente discordanti o contrastanti tra le due normative.

A tale riguardo, si fa inoltre presente che è attualmente in via di definizione un provvedimento normativo portato avanti dai principali operatori, per il tramite delle associazioni di categoria, volto

a introdurre specifiche norme finalizzate a tutelare i consumatori nei confronti di pratiche commerciali scorrette da parte dei teleseller; pertanto, allo stato attuale, una regolazione in merito potrebbe essere anacronistica e soggetta ad adeguamento nel breve periodo.

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

Come già evidenziato in premessa, la data di settembre 2024 non può essere ragionevolmente rispettata in considerazione del periodo estivo e dell'attuale fine del mercato della maggior tutela che vedrà coinvolti alcuni operatori del settore nella gestione dei nuovi clienti in STG e che richiederà la messa in campo di forze aggiuntive affinché tale passaggio possa avvenire senza che i clienti percepiscano un disservizio. Per tali motivazioni, si auspica che il provvedimento non entri in vigore prima del 1° gennaio 2025.