

SCHEDA TECNICA

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

200/2024/R/com (*)

Con il documento di consultazione 200/2024/R/com¹, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) illustra i propri orientamenti con riferimento:

- all'implementazione delle **modifiche al Codice del consumo disposte dal decreto legislativo 26/2023**;
- agli obblighi dei venditori in caso di **modifiche delle condizioni contrattuali** nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale conseguenti a variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali, evoluzioni automatiche delle condizioni economiche e rinnovi delle condizioni economiche con modifica delle medesime;
- alle **disposizioni in materia di telemarketing e teleselling**.

Si sintetizzano di seguito gli orientamenti presentati nel documento.

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

Si propone il recepimento nelle disposizioni del Codice di condotta commerciale delle nuove disposizioni del Codice del consumo, come modificato dal decreto legislativo 26/2023, ovvero:

- la rimozione dell'obbligo di indicare al cliente in fase precontrattuale il numero di fax e l'introduzione dell'obbligo di indicare, in caso di contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali, qualsiasi altro mezzo di comunicazione elettronica eventualmente utilizzato che garantisca al consumatore una corrispondenza scritta con il professionista, che rechi la data e l'orario dei relativi messaggi, su supporto durevole;
- il 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.

Inoltre, il decreto legislativo 26/2023 ha previsto la rinuncia del diritto di ripensamento nel caso in cui il consumatore richieda l'esecuzione anticipata del contratto. La rinuncia opera nel momento in cui il contratto è interamente eseguito. Al riguardo, nel recepimento di quanto previsto dal medesimo decreto legislativo, si propone di identificare il momento in cui il contratto di fornitura di energia elettrica o di gas si intende interamente eseguito con quello dell'avvio della fornitura, che costituisce il presupposto per la fatturazione dei prelievi.

Adeguamento degli obblighi del venditore in materia di modifica delle condizioni contrattuali

Si sottopongono a consultazione le seguenti modifiche al Codice di condotta commerciale relative agli obblighi del venditore qualora si verificano modifiche delle condizioni contrattuali (variazioni unilaterali, evoluzioni automatiche e rinnovi); in particolare:

- con riferimento alle modalità di invio delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali, per tutte le fattispecie sopra evidenziate, la specificazione che le comunicazioni debbano avvenire, oltre che in forma scritta come già indicato, anche su supporto durevole, preventivamente accettato dal cliente;
- con riferimento alle tempistiche di invio delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali, la riduzione da 3 mesi a 2 mesi del termine di preavviso minimo delle comunicazioni relative alle variazioni unilaterali e ai rinnovi;

¹ Il documento di consultazione in oggetto si inquadra nell'ambito del procedimento avviato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente con la deliberazione 21 maggio 2024, 192/2024/R/com per l'aggiornamento e l'efficientamento delle disposizioni regolatorie vigenti in materia precontrattuale e contrattuale tenuto conto dell'evoluzione dei mercati retail dell'energia elettrica e del gas naturale

- l'introduzione nelle comunicazioni di variazioni unilaterali, evoluzioni automatiche e rinnovi dell'informazione relativa al diritto del cliente finale a ricevere l'indennizzo automatico pari a 30 euro qualora le modalità e le tempistiche minime di preavviso non siano state rispettate;
- la riformulazione dell'art. 13 del Codice di condotta commerciale, eliminando l'attuale collegamento (pari a 10 giorni) tra la presunzione di ricevimento della comunicazione e l'invio della medesima;
- l'introduzione di una previsione che esplicitamente chiarisca la mancata applicazione delle variazioni unilaterali e dei rinnovi nel caso di mancato rispetto delle prescrizioni dell'art. 13 del Codice di condotta commerciale, ad eccezione dei casi in cui le modifiche comportino una riduzione della spesa annua stimata.

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

Si propone di rafforzare le disposizioni del Codice di condotta commerciale relative alle regole di comportamento che i venditori di energia elettrica e/o di gas naturale (compresi i loro incaricati a qualunque titolo) devono osservare nei rapporti commerciali con i clienti finali, esplicitando in maniera più estesa la responsabilità dei venditori nei confronti dei loro incaricati per quanto attiene alle attività di *telemarketing* e *teleselling*. Ad esempio, si propone di esplicitare nel Codice di condotta commerciale che i venditori sono responsabili del rispetto delle disposizioni regolatorie a prescindere dalla tecnologia utilizzata (tradizionale, cioè con la presenza della persona fisica, e/o automatica, cioè con sistemi di chiamata senza l'intervento di un operatore) e dalla modalità organizzativa con cui i servizi telefonici di contatto sono resi e che i venditori sono tenuti, in caso di affidamento a terzi dell'attività di call center, ad avvalersi di soggetti iscritti al Registro unico degli operatori di comunicazione e postali (ROC) e dotati di requisiti di qualità e affidabilità professionale nonché ad effettuare controlli sulle modalità di acquisizione di clienti.

Tempistiche di attuazione

Si propone che le modifiche al Codice di condotta commerciale decorrano dal 1° settembre 2024.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni entro il 24 giugno 2024.

(*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimento