

DELIBERAZIONE 8 OTTOBRE 2024

398/2024/E/COM

**APPROVAZIONE DI CONTROLLI TELEFONICI E DI VERIFICHE ISPETTIVE NEI CONFRONTI
DEI VENDITORI DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE IN MATERIA DI
INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI FORNITE AI CLIENTI FINALI**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1311^a riunione del 8 ottobre 2024

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legislativo 19 marzo 2001, n. 68;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: DPR 244/01);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo) e successive modifiche e integrazioni;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 15 dicembre 2005, n. 273/05 (di seguito: deliberazione 273/05), recante approvazione del Protocollo di Intesa relativo ai rapporti di collaborazione fra l'Autorità e la Guardia di Finanza (di seguito: Protocollo di Intesa);
- la deliberazione dell'Autorità 3 novembre 2011, ARG/com 151/2011 e il relativo Allegato A, recante Testo Integrato dei sistemi di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale e successive modifiche e integrazioni;
- la deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e il relativo Allegato A, recante Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale e successive modifiche e integrazioni;
- la deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2018, 366/2018/R/com e il relativo Allegato A, recante Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale) e successive modifiche e integrazioni;
- la deliberazione dell'Autorità 14 marzo 2023, 100/2023/R/com (di seguito: deliberazione 100/2023/R/com) e successive modifiche e integrazioni;

- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel (di seguito: deliberazione 362/2023/R/eel) e successive modifiche e integrazioni;
- la deliberazione dell’Autorità 21 dicembre 2023, 613/2023/A, con cui l’Autorità ha approvato il proprio bilancio di previsione per l’esercizio 1 gennaio 2024 – 31 dicembre 2024.

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95 prevede:
 - all’articolo 2, comma 12, lettera g), che, tra l’altro, l’Autorità controlli lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili;
 - all’articolo 2, comma 20, lettera c), che l’Autorità irroghi, salvo che il fatto costituisca reato, sanzioni amministrative pecuniarie in caso di inosservanza dei propri provvedimenti o in caso di mancata ottemperanza da parte dei soggetti esercenti il servizio, alle richieste di informazioni o a quelle connesse all’effettuazione dei controlli, ovvero nel caso in cui le informazioni e i documenti acquisiti non siano veritieri;
 - all’articolo 2, comma 22, che le imprese sono tenute a fornire all’Autorità, oltre a notizie e informazioni, la collaborazione per l’adempimento delle sue funzioni;
- l’articolo 8 del DPR 244/01 stabilisce che, fermo restando quanto previsto all’articolo 2, comma 22, della legge 481/95, il Collegio dell’Autorità può disporre, a norma del richiamato articolo 2, comma 12, lettera g), della medesima legge, accessi e ispezioni necessari ad accertare le modalità di svolgimento dei servizi rientranti nella propria competenza e a verificare l’adempimento degli obblighi dei soggetti esercenti i servizi medesimi;
- con la deliberazione 273/05, l’Autorità ha sottoscritto un Protocollo di Intesa, relativo ai rapporti di collaborazione fra l’Autorità e la Guardia di Finanza, per l’effettuazione di accertamenti dei dati e delle informazioni fornite dagli esercenti i servizi di pubblica utilità, eventualmente anche sotto forma di ispezioni e sopralluoghi presso i medesimi.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- l’Autorità ha introdotto, con il Codice di condotta commerciale, una specifica regolazione che definisce, in accordo con le previsioni del Codice del consumo e delle direttive comunitarie in materia energetica, le 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 (clienti domestici e clienti non domestici di piccole dimensioni);
- l’articolo 3 del Codice di condotta commerciale dispone, come principio generale, che i venditori forniscano in modo trasparente, completo e non discriminatorio, le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali e adottino ogni ragionevole

misura per soddisfare le esigenze di informazione e assistenza dei clienti nella valutazione di tali offerte; gli articoli 5 e 6, inoltre, delineano una serie di criteri con cui i venditori devono illustrare al cliente finale, sia in fase precontrattuale sia in fase contrattuale, qualunque sia la forma di comunicazione adottata e compatibilmente con il mezzo di comunicazione utilizzato, i prezzi di fornitura del servizio e la spesa annua;

- con specifico riferimento alla fase precontrattuale, in occasione della proposta di un'offerta di un contratto di fornitura, e in ogni caso prima della conclusione del contratto medesimo, l'articolo 9 del Codice di condotta commerciale prevede che il cliente finale debba ricevere una serie di informazioni sulle caratteristiche dell'offerta (condizioni contrattuali ed economiche), riassunte nella Scheda sintetica di cui all'Allegato 1 del Codice di condotta commerciale;
- gli articoli 9 e 12 del Codice di condotta commerciale prevedono, inoltre, una serie di disposizioni per assicurare la massima informazione e tutela nei confronti del cliente finale nel caso di contratti conclusi a distanza o fuori dei locali commerciali nonché in materia di consegna del contratto.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- con il superamento dei servizi di tutela per i clienti non vulnerabili, attuata, in ultimo, con la deliberazione 362/2023/R/eel nel settore dell'energia elettrica e con la deliberazione 100/2023/R/com nel settore del gas naturale, il mercato libero sarà per la generalità dei clienti l'unica modalità di approvvigionamento; in questo contesto, assumono particolare rilevanza la tutela degli interessi dei clienti finali e la garanzia delle corrette dinamiche di mercato e diventa essenziale che il processo decisionale della scelta di un'offerta avvenga con la massima informazione, presupposto necessario per il dispiegarsi dei benefici del mercato libero;
- gli Uffici dell'Autorità hanno ricevuto diverse segnalazioni da parte di clienti finali e delle associazioni loro rappresentative in merito a comportamenti apparentemente non corretti e non conformi alla normativa e alla regolazione adottati da parte di venditori o da soggetti da questi ultimi incaricati per la promozione e la vendita dei contratti di fornitura;
- sulla base delle segnalazioni pervenute all'Autorità, le maggiori criticità si rilevano nelle attività di promozione e vendita dei contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, con particolare riferimento ai contatti telefonici con operatore effettuati per finalità promozionali e/o di vendita attraverso chiamate dirette a numerazioni fisse e mobili nazionali.

RITENUTO CHE:

- sia necessario avviare una specifica attività di vigilanza per verificare il grado di rispetto delle disposizioni in materia di fase precontrattuale previste dal Codice di condotta commerciale nell'ambito delle attività di promozione e vendita dei

- contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, con particolare riferimento al canale telefonico;
- sia opportuno, al fine di massimizzare l'efficacia della vigilanza sulle attività sopra descritte, che le attività di vigilanza siano articolate in due fasi sequenziali:
 - a) una prima fase che consiste in controlli mediante chiamate telefoniche ai servizi telefonici commerciali dei venditori attivi nei mercati liberalizzati di energia elettrica e/o gas naturale (controlli telefonici);
 - b) una seconda fase che consiste in eventuali verifiche ispettive con sopralluogo presso le sedi dei venditori interessati dai controlli telefonici anche in base agli esiti della fase a) (verifiche ispettive);
 - sia opportuno che le attività di cui alle lettere a) e b) possano essere svolte, congiuntamente o disgiuntamente, da personale dell'Autorità e da militari del Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza nel quadro del Protocollo di Intesa;
 - i venditori di mercato libero da assoggettare a verifica siano individuati tra quelli che rappresentino una quota rilevante del mercato di riferimento e/o che presentino possibili criticità relativamente ai dati della qualità commerciale della vendita o alle controversie relative alla fase precontrattuale nell'ambito del servizio di conciliazione, tenendo altresì conto della loro distribuzione territoriale;
 - sia opportuno pubblicare la procedura per lo svolgimento dei controlli telefonici nei confronti dei venditori in materia di informazioni precontrattuali fornite ai clienti finali sul sito internet dell'Autorità www.arera.it al fine di garantirne la conoscenza e l'ordinato svolgimento

DELIBERA

1. di approvare un programma di controlli telefonici nei confronti di 10 (dieci) venditori di energia elettrica e/o di gas naturale nel mercato libero, individuati dalla Direzione Mercati Energia e comunicati alla Direzione *Accountability* e *Enforcement*, da effettuare mediante chiamate ai recapiti del servizio telefonico dei medesimi venditori finalizzato alla promozione di offerte e alla conclusione di contratti a distanza, da effettuare entro il 31 dicembre 2024; tali controlli saranno eventualmente seguiti da successive verifiche ispettive presso i venditori individuati tra quelli oggetto dei controlli telefonici anche in base agli esiti delle chiamate effettuate, da attuare entro il 31 dicembre 2025;
2. di disporre che i controlli telefonici e le singole verifiche ispettive, di cui al punto precedente, siano effettuati congiuntamente o disgiuntamente, da personale dell'Autorità e da militari del Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza nel quadro del Protocollo di Intesa, previa notifica, nel caso di verifiche ispettive, con preavviso non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi al singolo operatore interessato, di un avviso recante l'indicazione del giorno e dell'ora in cui saranno effettuate le operazioni ispettive;

3. di notificare il presente provvedimento ai venditori interessati dalle verifiche ispettive mediante invio con Posta Elettronica Certificata (PEC);
4. di trasmettere il presente provvedimento al Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza e di provvedere affinché siano inviate le lettere di incarico di cui all'articolo 5 del Protocollo di Intesa e gli avvisi di cui al precedente punto 2;
5. di provvedere alla copertura finanziaria della spesa complessiva prevista per la Guardia di Finanza a valere sul codice conto U.1.03.02.11.000 – Prestazioni professionali e specialistiche del bilancio di previsione dell'Autorità per l'esercizio 1 gennaio - 31 dicembre 2024;
6. di pubblicare la procedura per lo svolgimento dei controlli telefonici nei confronti dei venditori in materia di informazioni precontrattuali fornite ai clienti finali sul sito internet dell'Autorità www.arera.it;
7. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

8 ottobre 2024

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini