

Procedura per l'effettuazione dei controlli telefonici e delle verifiche ispettive nei confronti di venditori di energia elettrica e/o gas naturale in materia di informazioni precontrattuali fornite ai clienti finali, e svolti ai sensi della deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 398/2024/E/com

1. Definizioni

Ai soli fini dell'interpretazione e dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente documento, che disciplina la procedura per l'effettuazione dei controlli telefonici e delle verifiche ispettive nei confronti dei venditori di energia elettrica e/o gas naturale in materia di informazioni precontrattuali fornite ai clienti finali, si applicano le definizioni di cui all'articolo 1 dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 28 giugno 2018, 366/2018/R/com (di seguito: Codice di condotta commerciale) e le ulteriori seguenti definizioni:

- a) “albero fonico” o IVR (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, in funzione delle risposte fornite dal cliente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- b) “Codice di condotta commerciale” è il codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali di cui all'Allegato A alla deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/com e s.m.i., che trova applicazione nel caso in cui al cliente finale, a cui siano riconducibili punti di prelievo e/o punti di riconsegna esclusivamente alimentati in bassa tensione e/o consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno, venga proposto un contratto di fornitura per uno o più punti di prelievo/riconsegna;
- c) “controllo telefonico” è l'insieme delle operazioni di verifica della correttezza e completezza delle informazioni fornite dal venditore di energia elettrica e/o gas naturale in fase precontrattuale al cliente finale ai sensi del Codice di condotta commerciale;
- d) “controllori” sono le persone che effettuano il controllo;
- e) “deliberazione 398/2024/E/com” è la deliberazione dell'Autorità 08 ottobre 2024, 398/2024/E/com;
- f) “DAEN” è la Direzione *Accountability e Enforcement* dell'Autorità;
- g) “DIME” è la Direzione Mercati Energia dell'Autorità;
- h) “Guardia di Finanza” è il Corpo della Guardia di Finanza;
- i) “militare” è il militare della Guardia di Finanza;
- j) “Nucleo” è il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza;

- k) “operatore telefonico” o semplicemente “operatore” è la persona incaricata a qualunque titolo dal venditore di fornire informazioni commerciali a clienti attuali e potenziali, di promuovere offerte contrattuali e di concludere contratti a distanza tramite servizio telefonico;
- l) “personale del venditore” è la persona o le persone che il venditore mette a disposizione per consentire l’effettuazione della verifica ispettiva;
- m) “procedura” è la procedura per l’effettuazione dei controlli telefonici e delle verifiche ispettive nei confronti dei venditori di energia elettrica e/o gas naturale in materia di informazioni precontrattuali fornite ai clienti finali ai sensi della deliberazione 398/2024/E/com, disciplinata dal presente documento;
- n) “Protocollo di Intesa” è il vigente Protocollo di Intesa relativo ai rapporti di collaborazione fra l’Autorità e la Guardia di Finanza, approvato con deliberazione 15 dicembre 2005, n. 273/05;
- o) “venditore” è il soggetto che esercita l’attività di vendita, con riferimento, ai fini della procedura, ai mercati liberalizzati di energia elettrica e/o gas naturale.

2. Articolazione sequenziale dei controlli e delle verifiche ispettive

Al fine di massimizzare l’efficacia dei controlli nei confronti dei venditori di energia elettrica e/o gas naturale in materia di informazioni precontrattuali fornite ai clienti finali si prevede che essi siano articolati in due fasi sequenziali:

- a) una prima fase che consiste in controlli mediante chiamate telefoniche al numero del servizio telefonico reso pubblico dal venditore di energia elettrica e/o gas naturale per finalità commerciali (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).

3. Controllo mediante chiamate telefoniche al servizio telefonico del venditore

3.1. Operazioni preliminari al controllo

DIME individua e comunica a DAEN i nominativi di n. 10 (dieci) venditori da sottoporre a controllo telefonico e DAEN ne fornisce l’elenco al Nucleo. Nella comunicazione di cui sopra DIME fornisce, per ogni venditore da sottoporre a controllo, i seguenti dati:

- a) ragione sociale;
- b) recapito della sede legale del venditore;
- c) numero del servizio telefonico reso pubblico dal venditore per finalità commerciali;
- d) orario di operatività del servizio telefonico di cui alla lettera c);

- e) indicazione delle offerte di energia elettrica e/o gas naturale del venditore oggetto del controllo;
- f) numero delle chiamate telefoniche da effettuare, per ciascuna offerta, al servizio telefonico di cui alla precedente lettera c).

3.2. Esecuzione del controllo

Sulla base dei dati ricevuti da DAEN i controllori effettuano per ciascuna offerta il numero di chiamate telefoniche richieste, con registrazione vocale delle stesse, negli orari di operatività del servizio telefonico del venditore.

I controlli mediante chiamate telefoniche sono effettuati congiuntamente, o disgiuntamente, da personale dell'Autorità e da militari del Nucleo nel quadro del Protocollo di Intesa.

Per ciascuna chiamata, il controllore:

- a) in caso di servizio telefonico dotato di albero fonico, seleziona le opzioni numeriche finalizzate al trasferimento della chiamata a un operatore a fini commerciali;
- b) si qualifica all'operatore come consumatore domestico e comunica di essere interessato a sottoscrivere l'offerta di energia elettrica e/o gas naturale da sottoporre a controllo; a tal fine, fornisce una serie di informazioni all'operatore, tra cui:
 - tipo di fornitura (energia elettrica o gas naturale);
 - offerta a cui è interessato;
 - ubicazione della fornitura;
 - eventuali altre informazioni richieste dall'operatore e funzionali all'offerta;
- c) rivolge domande dell'operatore finalizzate a verificare la correttezza e completezza delle informazioni fornite in fase precontrattuale al cliente finale ai sensi del Codice di condotta commerciale, anche eventualmente sulla base di documentazione commerciale disponibile relativa all'offerta;
- d) alla fine della chiamata, si qualifica, informa l'operatore che la telefonata costituisce controllo telefonico effettuato ai sensi della deliberazione 398/2024/E/com e comunica che la conversazione telefonica è stata registrata;
- e) chiede infine all'operatore di qualificarsi o di fornire il proprio codice identificativo, se non già comunicato nel corso della telefonata.

3.3. Termine delle operazioni e verbalizzazione

Al termine dei controlli telefonici, il Nucleo invia a DAEN i verbali relativi ai controlli telefonici effettuati, le registrazioni effettuate, la relativa trascrizione, l'eventuale

documentazione acquisita, nonché una relazione di riepilogo dell'attività svolta contenente i principali esiti dei controlli stessi.

4. Verifiche ispettive con sopralluogo presso il venditore

4.1. Operazioni preliminari alla verifica ispettiva

I venditori da sottoporre a verifica ispettiva con sopralluogo sono individuati tra quelli sottoposti a controllo telefonico, in base all'esito del controllo stesso. Successivamente, DAEN comunica al Nucleo detto elenco.

DAEN comunica al venditore, mediante invio di avviso di ispezione con Posta Elettronica Certificata (PEC), la data di effettuazione della verifica ispettiva con un preavviso non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi.

Nell'avviso di ispezione vengono tra l'altro indicati:

- a) il periodo oggetto della verifica ispettiva;
- b) le disposizioni normative che saranno oggetto della verifica ispettiva;
- c) il potere dell'Autorità di irrogare sanzioni ai sensi della legge n. 481/95.

Il venditore, entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento dell'avviso di ispezione di DAEN, sulla base delle informazioni contenute in tale avviso, comunica a DAEN, mediante invio con Posta Elettronica Certificata (PEC), il recapito presso il quale rende disponibile la documentazione necessaria per l'effettuazione della verifica ispettiva.

4.2. Esecuzione della verifica ispettiva

Le verifiche ispettive sono effettuate congiuntamente, o disgiuntamente, da personale dell'Autorità e da militari del Nucleo nel quadro del Protocollo di Intesa.

Ogni verifica ispettiva può essere effettuata da:

- a) almeno un militare o un funzionario dell'Autorità;
- b) altro eventuale personale che gli uffici dell'Autorità hanno facoltà di incaricare.

Nel giorno prefissato, i controllori accedono presso la sede indicata dal venditore e manifestano al suo personale le motivazioni dell'intervento esibendo rispettivamente:

- i militari: la tessera personale di appartenenza al Corpo, l'ordine di servizio per l'espletamento dello stesso e la lettera di richiesta di operazioni ispettive dell'Autorità;
- il personale incaricato dall'Autorità: un documento personale di riconoscimento e la lettera di incarico per lo svolgimento delle operazioni ispettive.

I controllori svolgono le operazioni ispettive:

- a) utilizzando una apposita *check list* per la verbalizzazione delle dichiarazioni fornite dal personale del venditore;
- b) acquisendo la documentazione ritenuta utile ai fini della verifica.

4.3. Termine delle operazioni e verbalizzazione

Al termine della verifica ispettiva i controllori formalizzano le operazioni svolte mediante la redazione di un “verbale di operazioni compiute”, al quale verranno allegate la *check list* e le tabelle di riscontro.

Il verbale, completo di tutti gli allegati richiamati, viene redatto in triplice esemplare, firmato dai verbalizzanti e dalla parte controllata, alla quale viene rilasciata copia.