

DCO 4/10

**CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE PER LA VENDITA DI
ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE**

*Documento per la consultazione emanato nell'ambito del procedimento avviato con
deliberazione 18 marzo 2008 – ARG/com 34/08*

25 Marzo 2010

Premessa

Il presente documento per la consultazione formula una serie di proposte volte all'adozione di un unico Codice di condotta commerciale in esito agli interventi di modifica ed integrazione al Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali di cui alla deliberazione 22 luglio 2004, n. 126/04 e al Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica ai clienti idonei finali di cui alla deliberazione 30 maggio 2006, n. 105/06. L'introduzione di un Codice di condotta commerciale unico persegue il fine di risolvere le criticità riscontrate e segnalate, sia dai clienti finali e dalle Associazioni rappresentative degli interessi dei medesimi sia dagli esercenti, circa l'applicazione dei Codici di condotta commerciale menzionati, tenendo inoltre conto dell'evoluzione del mercato della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale.

Il presente documento viene diffuso per offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di presentare osservazioni e suggerimenti prima che l'Autorità proceda all'emanazione di provvedimenti di modifica ed integrazione dei Codici di condotta commerciale con conseguente adozione di un Codice di condotta commerciale unico per la vendita di energia elettrica e gas naturale.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità per l'energia elettrica e il gas le proprie osservazioni ed i propri suggerimenti entro il **31 maggio 2010**.*

Nel corso del mese di maggio verranno tenute audizioni ed incontri tecnici atti a chiarire il contenuto del presente documento di consultazione e a favorire la partecipazione al processo di consultazione.

Come previsto dall'articolo 4, comma 10, dell'Allegato A alla deliberazione 30 ottobre 2009 – GOP 46/09, scaduto il termine per la consultazione, le osservazioni e le proposte pervenute saranno pubblicate sul sito www.autorita.energia.it. I partecipanti alla consultazione che intendano salvaguardare la riservatezza di dati ed informazioni dovranno farne motivata richiesta contestualmente alla presentazione delle suddette segnalazioni e proposte e separare in apposite appendici le parti riservate, che non saranno pubblicate.

***Osservazioni e proposte dovranno pervenire all'indirizzo seguente
solo tramite i seguenti mezzi:
e-mail con allegato file contenente le osservazioni (preferibile), fax o posta***

**Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione consumatori e qualità del servizio
piazza Cavour 5 – 20121 Milano**

**e-mail: consumatori@autorita.energia.it
fax: 02-65565.230**

INDICE
INDICE
INDICE

Parte I: La disciplina vigente e le ragioni dell'intervento	5
1. Introduzione	5
2. Le ragioni dell'intervento	6
3. Le indagini demoscopiche	7
4. Le esperienze degli altri paesi europei	8
5. La regolazione vigente. I Codici di condotta commerciale per la vendita di gas naturale e di energia elettrica.....	10
6. La regolazione vigente. Criticità.....	13
7. TLe nuove direttive comunitarie	14
8. Proposte.....	16
<i>Unificazione dei codici di condotta commerciale</i>	<i>16</i>
<i>Ambito di applicazione</i>	<i>17</i>
<i>Criteri per la comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio e criteri per la redazione dei contratti</i>	<i>17</i>
<i>Obblighi relativi alla promozione delle offerte contrattuali</i>	<i>18</i>
<i>Informazioni precontrattuali e clausole minime dei contratti.....</i>	<i>19</i>
<i>Chiara identificazione degli esercenti.....</i>	<i>23</i>
<i>Nota informativa per il cliente finale</i>	<i>24</i>
<i>Altre informazioni da veicolare al momento della promozione di una offerta</i>	<i>25</i>
9. Schede di confrontabilità	26
<i>Scheda di confrontabilità clienti domestici gas.....</i>	<i>26</i>
<i>Schede di confrontabilità clienti elettrici</i>	<i>28</i>
Allegato 1.....	31

Allegato 2.....	33
Allegato 3/a.....	35
Allegato 3/b.....	36
Allegato 3/c.....	37
Allegato 4.....	38
Allegato 5 – Versione preliminare del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale.....	39
Allegato 6.....	48

4949

Parte I: La disciplina vigente e le ragioni dell'intervento

1. Introduzione

- 1.1 L'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità), ai sensi della legge istitutiva 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95), persegue, tra le altre, la finalità di garantire la promozione della concorrenza e della tutela degli interessi di utenti e consumatori nei settori dell'energia elettrica e del gas. Nell'esercizio del potere di regolazione affidatole, l'Autorità può adottare direttive e provvedimenti concernenti l'erogazione dei servizi medesimi.
- 1.2 In relazione al settore del gas naturale, il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164 (di seguito: d.lgs. 164/00) ha previsto all'articolo 18, comma 3, che l'Autorità possa determinare un Codice di condotta commerciale in cui sono in particolare stabilite modalità e contenuti delle informazioni minime che i soggetti che svolgono l'attività di vendita devono fornire ai clienti stessi.
- 1.3 Nel suddetto settore, l'Autorità, con deliberazione 22 luglio 2004, n. 126/04, ha approvato il Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale per la vendita gas), a mezzo del quale sono definiti gli obblighi cui è tenuto il fornitore di gas naturale nella presentazione dell'offerta al cliente finale - e, comunque, nel contatto con quest'ultimo -, oltre che nella fase di esecuzione del contratto. In particolare, il predetto Codice impone precisi obblighi di trasparenza delle informazioni in relazione alle modalità di presentazione delle offerte, alla confrontabilità dei prezzi, alla scomposizione delle diverse voci che determinano il costo finale per il cliente e alla semplicità del linguaggio utilizzato nei contratti. Con deliberazione 5 giugno 2009, ARG/gas 69/09 (di seguito: deliberazione ARG/gas 69/09), in considerazione delle previsioni della deliberazione 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 (di seguito: deliberazione ARG/gas 64/09) e della deliberazione 6 novembre 2008, ARG/gas 159/08 , a mezzo della quale, tra le altre previsioni, è stata posta a carico del distributore l'attività di misura del punto di riconsegna del gas naturale, sono state apportate alcune modifiche al Codice di condotta commerciale per la vendita gas. In particolare, tali innovazioni hanno interessato l'articolo 11, comma 11.1, lettera e) e l'articolo 14, comma 14.1, con riguardo alle modalità di utilizzo, da parte dell'esercente la vendita (di seguito anche solo esercente), dei dati di misura rilevati dall'impresa di distribuzione ed al conseguente riconoscimento dell'indennizzo automatico in caso di mancato utilizzo dei suddetti dati in accordo alla tempistica eventualmente indicata in contratto.
- 1.4 Nel settore dell'energia elettrica, perseguendo le finalità poste a fondamento del Codice di condotta commerciale per la vendita gas, ed in ottemperanza alle previsioni di cui alla legge istitutiva n. 481/95, l'Autorità, con deliberazione 30 maggio 2006, n. 105/06, ha approvato il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica ai clienti idonei finali (di seguito: Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica). Come per il settore del gas naturale, anche il Codice di condotta per la vendita di energia elettrica definisce gli obblighi cui è tenuto il fornitore nella presentazione dell'offerta al cliente finale - e, comunque, nel contatto

con quest'ultimo -, oltre che nella fase di esecuzione del contratto. In particolare, anche in tale settore, il predetto Codice impone precisi obblighi di trasparenza delle informazioni con riguardo alle modalità di presentazione delle offerte, alla confrontabilità dei prezzi, alla scomposizione delle diverse voci che determinano il costo finale per il cliente e alla semplicità del linguaggio utilizzato nei contratti.

- 1.5 Con deliberazione 18 marzo 2008, ARG/com 34/08 (di seguito: deliberazione ARG/com 34/08), l'Autorità, tra le diverse previsioni, ha avviato un procedimento per la revisione del Codice di condotta commerciale per la vendita gas e del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica: ciò sia in considerazione delle criticità riscontrate e segnalate dai clienti finali e dalle loro Associazioni circa l'applicazione dei Codici di condotta commerciale suddetti sia in ragione dell'evoluzione del mercato della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale, oltre che delle segnalazioni degli esercenti operanti in tali settori.

2. Le ragioni dell'intervento

- 2.1 L'intervento volto alla revisione del Codice di condotta commerciale per la vendita gas e del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica (di seguito: Codici di condotta commerciale) trae origine dalla necessità di semplificazione e armonizzazione dei predetti provvedimenti, di adeguamento all'evoluzione del quadro normativo e regolatorio in materia di vendita di gas naturale e di energia elettrica, nonché di miglioramento di alcune delle previsioni vigenti alla luce delle segnalazioni ricevute da Associazioni di consumatori, esercenti l'attività di vendita e clienti finali.
- 2.2 Come ricordato, le tematiche oggetto del presente documento muovono da diverse esigenze. In particolare, le problematiche riscontrate possono essere schematicamente descritte nel modo seguente:
 - opportunità di semplificare e armonizzare i Codici di condotta commerciale vigenti;
 - necessità di predisporre interventi modificativi dei Codici di condotta commerciale al fine di meglio prevenire quelle condotte pregiudizievoli per i clienti finali che si sono manifestate successivamente alla liberalizzazione, soprattutto in relazione alle segnalazioni di condotte commerciali scorrette messe in atto dagli esercenti, denotanti in particolare la carenza di informazioni adeguate per una scelta consapevole se non addirittura il ricorso ad informazioni inesatte e false al fine di indurre il cliente finale alla conclusione di un nuovo contratto di fornitura sfruttando l'inconsapevolezza e l'impreparazione dello stesso;
 - opportunità di meglio orientare le disposizioni dei Codici di condotta commerciale alle previsioni delle Direttive comunitarie 2009/72/CE e 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, con particolare riferimento al contenuto dell' Allegato I alle medesime Direttive;
 - necessità di adeguamento delle previsioni dei Codici di condotta commerciale allo sviluppo di condizioni concorrenziali, rafforzando la conoscenza da parte del

cliente stesso dei meccanismi di mercato e riducendo considerevolmente le asimmetrie informative presenti.

3. Le indagini demoscopiche

- 3.1 La Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità nel corso dell'anno 2009 ha avviato specifiche indagini demoscopiche sulla vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali. In particolare, l'attività è stata svolta, a livello nazionale, con riferimento, tra gli altri, alla trasparenza dei documenti di fatturazione e alle informazioni fornite dall'esercente ai clienti finali nella fase precontrattuale.
- 3.2 Per quanto riguarda la fase precontrattuale, l'indagine è stata focalizzata sulle attese dei clienti finali nella fase immediatamente antecedente la conclusione di un nuovo contratto di fornitura e, comunque, facendo riferimento alla fase di contatto con un diverso fornitore rispetto all'attuale. Le valutazioni sono state raccolte a seguito di interviste rivolte sia a clienti finali domestici e non domestici sia ad Associazioni rappresentative degli stessi; a seguito della rilevazione sono emersi anche elementi informativi nuovi, così come conferme rispetto ad indagini svolte in precedenza. In particolare, è emerso che i clienti chiedono di poter disporre:
- di informazioni chiare e di strumenti che permettano loro di valutare la convenienza della proposta;
 - di strumenti di rapida risoluzione delle problematiche conseguenti allo switching (si pensi ai casi di doppia fatturazione, ai ritardi tra conclusione del contratto e switching, agli switching non richiesti) possibilmente attraverso un unico punto di contatto;
 - di una modulistica omogenea da parte dei diversi esercenti per poter conseguentemente effettuare una più facile comparazione tra le offerte presenti sul mercato;
 - di informazioni chiare e certe sulle tempistiche per poter recedere dal contratto e sugli eventuali oneri connessi;
 - di un contratto scritto anche nel caso di contratti conclusi a distanza;
 - di uno strumento che possa assistere il cliente finale come guida o promemoria anche nella fase immediatamente successiva alla conclusione del contratto.
- 3.3 Dall'indagine emergono, in particolare, le attese dei clienti finali e delle Associazioni rappresentative degli stessi per quel che attiene alle proposte commerciali da parte di nuovi fornitori. Con riferimento ai quesiti posti ai destinatari dell'indagine circa l'utilità degli strumenti già a disposizione per una più consapevole valutazione dei contratti proposti – facendo qui riferimento alla “Nota informativa per il cliente finale” costituente la Scheda 1 allegata ad entrambi i Codici di condotta commerciale e alla Scheda di confrontabilità disponibile solo per i clienti elettrici – è emerso che tali strumenti sono apprezzabili, ma poco visibili e poco valorizzati dal personale commerciale e quindi poco utilizzati dal cliente stesso. Con riferimento in particolare alla “Nota informativa per il cliente finale”, gli intervistati ne hanno suggerito la semplificazione al fine di renderla più funzionale. A tal fine, deve essere ricordato che

la predetta Scheda contiene una serie di indicatori che permettono al cliente finale di valutare il comportamento dell' esercente e la trasparenza e completezza dell' offerta contrattuale.

- 3.4 Nello specifico, gli intervistati, oltre a confermare l' utilità dello strumento, hanno suggerito che esso diventi anche una dichiarazione che impegna il personale commerciale dell' azienda rispetto alle informazioni trasmesse; allo stesso tempo, dall' indagine sembra emergere l' esigenza che il suddetto strumento diventi un mezzo duttile, contenente indicazioni atte a schematizzare le condizioni contrattuali proposte. In particolare, nell' ottica della guida o del vademecum fortemente auspicato dai clienti finali intervistati, si rafforza la necessità, come avvertita dai clienti stessi, che vengano riportate determinate informazioni (si pensi all' indicazione del preavviso per l' esercizio del diritto di recesso da parte del cliente finale).
- 3.5 Sempre in relazione alla “Nota informativa per il cliente finale”, emerge inoltre l' importanza, secondo la percezione degli intervistati, che l' allegato abbia separata evidenza rispetto al contratto. Gli intervistati hanno inoltre sottolineato quanto sia significativo che il modulo in questione contenga, tra le altre, le seguenti informazioni:
- tempistiche di preavviso per l' esercizio del diritto di recesso ed eventuali adempimenti ed oneri connessi;
 - periodicità di fatturazione ed utilizzo dei dati di lettura, oltre alle tempistiche e alle periodicità dei conguagli;
 - fasce orarie qualora presenti.
- 3.6 In relazione alla Scheda di confrontabilità (al momento vigente solo per il settore elettrico ai sensi dell' articolo 11, comma 1, lettera c., del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica, secondo lo schema definito dalla deliberazione 9 maggio 2007, n. 110/07), dall' indagine demoscopica è emersa la necessità di una maggior semplificazione della terminologia impiegata al fine di permettere anche al cliente meno preparato una valutazione dell' offerta ed una comparazione della stessa con altre proposte. Secondo quanto emerso dall' indagine, risulta in particolare di difficile consultazione la scheda di confrontabilità per i clienti non domestici, con suggerimento da parte dei clienti finali intervistati di poter disporre di una scheda identica a quella dei domestici. In relazione alla ricordata Scheda di confrontabilità (al momento vigente, come ricordato, solo per il settore elettrico), con la ricordata deliberazione ARG/com 34/08 è stato previsto l' avvio anche per il settore del gas naturale, dell' estensione degli strumenti di confrontabilità.

4. Le esperienze degli altri paesi europei

- 4.1 Anche in altri paesi europei, ed in particolare in Gran Bretagna, l' adozione di nuovi standard commerciali e di nuove regole di condotta a carico degli esercenti ha fatto seguito ad indagini approfondite. Ofgem, l' autorità di regolazione dei mercati

dell'energia elettrica e del gas nel Regno Unito, nel 2009 ha emanato nuove regole¹ disciplinanti il comportamento commerciale degli operatori. In particolare, tali regole riguardano le pratiche commerciali e la vendita porta a porta, oltre ad obblighi informativi a carico dei venditori ed a tutela dei clienti finali. L'introduzione dei nuovi obblighi di condotta mira sia a rendere i clienti finali maggiormente consapevoli nella fase di valutazione delle offerte presenti sul mercato sia ad aumentare il livello di tutela degli stessi, anche nella direzione di un mercato sempre più concorrenziale, facendo seguito a quanto emerso dall'indagine avviata sulle caratteristiche delle offerte di fornitura ai clienti finali del settore energetico.

4.2 I nuovi obblighi adottati da Ofgem devono essere rispettati da tutti i venditori che si rivolgano a clienti finali domestici e piccole e medie imprese. Tali obblighi specificano, in particolare, la necessità di offerte chiare e semplici al fine di aiutare i consumatori ad intraprendere scelte consapevoli. Nel dettaglio, le nuove regole introdotte da Ofgem prevedono che i venditori:

- non possano offrire proposte che i clienti finali non comprendono nella loro interezza o che risultino inappropriate in relazione ai loro bisogni e alle circostanze;
- non possano formulare proposte che risultino di difficile comprensione o che possano creare confusione;
- non possano impedire al cliente finale di cambiare fornitore in mancanza di una valida motivazione;
- debbano dare la possibilità al cliente finale di contattarli facilmente;
- non possano variare nulla del servizio senza averlo prima esplicitato chiaramente al cliente e senza averne prima spiegato le ragioni.

4.3 La stessa indagine realizzata da Ofgem ha rilevato che molti clienti finali, hanno difficoltà nella comprensione e valutazione delle condizioni economiche proposte e nella comparazione tra le stesse. La difficoltà registrata dai clienti finali rende pertanto più problematica la scelta e richiede che la comunicazione delle stesse condizioni economiche sia tale da poter essere facilmente compresa dai clienti finali stessi.

4.4 Anche in ambito comunitario sono state avviate importanti iniziative sul settore della vendita di prodotti e servizi ai clienti finali. La Direzione Generale per la salute e i consumatori della Commissione europea, all'inizio del 2009, ha pubblicato il "Consumer Market Scoreboard", uno strumento volto all'indagine del funzionamento effettivo dei mercati secondo la percezione dei consumatori, anche con l'obiettivo di intervenire con ulteriori indagini o azioni correttive². L'"Annual Consumer Scoreboard Report" fornisce un'analisi del contesto nel quale i consumatori effettuano le loro scelte, con riferimento, tra gli altri, a fattori quali il prezzo, i reclami, lo switching, la sicurezza, il grado di soddisfazione e i dati relativi ai consumatori dell'Unione Europea sia a livello comunitario sia a livello nazionale (ad

¹ Si veda, a titolo riassuntivo, il comunicato stampa R/41 del giorno 19 ottobre 2009 "Ofgem's market probe gives more muscle to consumers", consultabile sul sito www.ofgem.gov.uk, nell'area CONSUMERS.

² Il giorno 29 gennaio 2008 la Commissione ha adottato la comunicazione "Monitoring consumer outcomes in the single market: the Consumer markets Scoreboard".

esempio in termini di attuazione delle previsioni a tutela dei consumatori, gestione reclami, ecc.).

- 4.5 Per quanto riguarda il settore elettrico e gas, il secondo “Consumer markets scoreboard”³ registra, a livello comunitario, un’evidente insoddisfazione da parte dei consumatori finali (meno del 60% dei quali ritiene che i predetti mercati funzionino in maniera soddisfacente). Gli stessi clienti denunciano difficoltà nella comparazione delle offerte; inoltre, il grado di insoddisfazione attiene a reclami ed in generale a condizioni economiche ed offerte commerciali. Lo stesso tasso di cambio fornitore risulta modesto (7% negli ultimi due anni per i consumatori gas e 8% per i consumatori elettrici).
- 4.6 Tra i rimedi individuati si segnalano:
- il rafforzamento della posizione dei clienti finali con informazioni chiare e gestibili e per permettere loro di effettuare scelte consapevoli, di esercitare i propri diritti ed evitare frodi o subire pratiche scorrette;
 - l’attuazione, ove necessario, di interventi regolatori in relazione a particolari settori.

5. La regolazione vigente. I Codici di condotta commerciale per la vendita di gas naturale e di energia elettrica

- 5.1 La regolazione vigente, per gli aspetti affrontati nel presente documento per la consultazione per la vendita di gas naturale e di energia elettrica ai clienti idonei finali è contenuta rispettivamente nell’Allegato A alla deliberazione n. 126/04 (Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale) e nell’Allegato A alla deliberazione n. 105/06 (Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica). I clienti nei confronti dei quali trovano applicazione i due Codici sono rispettivamente i clienti con consumi di gas naturale non superiori a 200.000 Smc/anno ed i clienti elettrici alimentati in bassa tensione.
- 5.2 I predetti Codici fissano le regole generali di correttezza che devono essere osservate nella fase di promozione delle offerte contrattuali e le informazioni minime relative alle condizioni economiche e contrattuali di un’offerta che devono essere rese note ai clienti finali prima della conclusione del contratto.
- 5.3 Nello specifico, i Codici di condotta commerciale impongono una serie di regole inerenti:
- alla diffusione delle informazioni relative alle offerte commerciali e ai criteri per la redazione dei contratti;
 - alla formazione del personale commerciale, alla riconoscibilità e alle regole di comportamento del personale stesso;

³ Si veda quanto pubblicato sul sito
"http://ec.europa.eu/consumers/dyna/press_rel/press_rel_cons_consumers.cfm" (press release del giorno 2 febbraio 2009).

- ai criteri per la comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio e delle informazioni relative alla spesa complessiva;
- alle informazioni minime da fornire nei messaggi pubblicitari;
- alle informazioni preliminari alla conclusione del contratto;
- al contenuto del contratto (solo per il gas naturale), alla consegna del medesimo e al diritto di ripensamento;
- ai termini e alle modalità di preavviso per la variazione unilaterale delle condizioni contrattuali;
- agli indennizzi automatici nel caso di violazione di specifiche clausole contrattuali definite dall' esercente (solo per il gas naturale).

5.4 L'articolo 10 del Codice di condotta commerciale per la vendita gas e l'articolo 10 del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica prescrivono agli esercenti la vendita di trasferire al cliente finale determinate informazioni in occasione della proposta di un'offerta contrattuale, qualunque sia la modalità con la quale il cliente stesso viene contattato, e in ogni caso prima della conclusione del contratto. Il cliente, in particolare, deve ricevere informazioni relativamente a:

- identità dell' esercente e recapito dell' esercente;
- durata della validità dell' offerta, modalità di adesione ed eventuali condizioni limitative dell' offerta;
- condizioni economiche e contrattuali proposte;
- modalità e tempi per l' avvio dell' esecuzione del contratto;
- livelli di qualità commerciale relativi alle prestazioni di competenza dell' esercente la vendita e livelli effettivi di qualità riferiti all' anno precedente;
- altri elementi informativi previsti solo per il settore elettrico (ad esempio, durata del contratto e modalità di rinnovo), in ragione del fatto che per il settore elettrico non è attualmente previsto un set minimo di clausole da inserire obbligatoriamente in contratto.

5.5 Entrambi i Codici di condotta commerciali prevedono che, nel caso di contratti stipulati attraverso forme di comunicazione a distanza, il cliente possa recedere senza oneri entro 10 giorni dal ricevimento del contratto scritto. Per quanto riguarda nello specifico il Codice di condotta commerciale elettrico, esso, a differenza di quello per la vendita di gas naturale, non contiene più le previsioni relative al diritto di ripensamento a favore dei clienti finali non domestici comunque connessi in bassa tensione. Infatti, come statuito dal Consiglio di Stato con la pronuncia 5622 del 2008, di conferma della pronuncia del Tar Lombardia, sezione di Milano, n. 5469 del 2007, è stata annullata la previsione di cui all' articolo 11, commi 3 e 4, del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica con riguardo all' inclusione, tra i clienti beneficiari del diritto di ripensamento, dei soggetti non consumatori secondo l' ampia definizione di clientela finale di cui all' articolo 1 del Codice stesso. Le stesse pronunce hanno ad ogni modo ribadito la legittimità delle altre previsioni del Codice di condotta.

- 5.6 Sempre in relazione ai contratti a distanza e con riferimento a quelli conclusi via internet, l'Autorità in data 24 novembre 2008 ha pubblicato sul proprio sito internet un comunicato agli operatori contenente un chiarimento sulla disciplina dei Codici di condotta commerciale. A mezzo di tale chiarimento è stato precisato quanto segue: fermi restando gli obblighi di cui al Codice del Consumo ed al D.Lgs 9 aprile 2003 n. 70, ed in considerazione dei medesimi, ai fini del rispetto delle previsioni dei Codici di condotta commerciale, nel caso di contratti stipulati tramite internet, ed in generale di contratti conclusi a mezzo di tecniche di comunicazione a distanza che consentano la trasmissione immediata della documentazione contrattuale, l'obbligo di trasmissione di cui all'articolo 11 del Codice di condotta commerciale per la vendita gas e di cui all'articolo 12 del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica ai clienti idonei finali, si considera adempiuto laddove:
- a. sia inviata da parte del venditore al cliente finale una comunicazione telematica per la conferma della conclusione del contratto o della ricezione della sua proposta contrattuale;
 - b. alla comunicazione di conferma di cui alla lettera a) vengano allegati file e/o siano inseriti link di rinvio alla pagina del sito internet del venditore, contenenti il contratto, la nota informativa contenente la Scheda 1 annessa all'allegato A rispettivamente della deliberazione n. 126/04 e 105/06 (e, per i contratti di fornitura di energia elettrica, anche la scheda riepilogativa dei corrispettivi di cui agli allegati 1 e 2 dell'Allegato A alla deliberazione n.110/07);
 - c. quanto allegato alla comunicazione di cui alla lettera b) sia in formato non modificabile, memorizzabile e che ne consenta la riproduzione.

Dal ricevimento da parte del cliente finale della comunicazione di conferma e dei relativi allegati vanno fatti decorrere i tempi per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui all'articolo 11, comma 4, dell'Allegato A alla deliberazione n. 126/04 e di cui all'articolo 12, comma 4, dell'Allegato A alla deliberazione n. 105/06.

- 5.7 Entrambi i Codici di condotta pongono in capo al venditore l'obbligo di comunicare l'eventuale giustificata variazione (se espressamente prevista) di clausole contrattuali con un anticipo di almeno 60 giorni rispetto alla entrata in vigore delle clausole garantendo anche la piena facoltà del cliente di recedere dal contratto senza oneri qualora la variazione proposta non risponda alle sue esigenze.
- 5.8 Entrambi i Codici di condotta contengono un allegato denominato "Nota informativa per il cliente finale": esso riporta la scheda, predisposta dall'Autorità, che illustra i contenuti e le finalità del Codice di condotta commerciale e che fornisce le indicazioni necessarie al fine di consentire ai clienti medesimi una verifica in ordine alla conformità del contratto proposto alle condizioni contenute nel Codice di condotta commerciale stesso.
- 5.9 Accanto alle similarità fino ad ora evidenziate fra i due Codici di condotta commerciale, sono attualmente presenti diversità collegate ai diversi contesti normativi esistenti nei due settori al momento dell'emanazione. In particolare il Codice di condotta per la vendita di gas naturale contiene le seguenti ulteriori previsioni:

- una lista di clausole obbligatorie da inserire nei contratti di mercato libero il cui contenuto viene liberamente determinato dalla parti;
- l'obbligo di proporre le condizioni contrattuali regolate (quelle contenute nella deliberazione n. 229/01) a tutti i clienti in alternativa alla offerta proposta;
- indennizzi per il mancato rispetto di alcune delle condizioni contrattuali obbligatorie e per il mancato rispetto della procedura relativa alla variazione unilaterale di clausole contrattuali.

5.10 Per parte sua il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica, accanto alla nota informativa, prevede che debba essere messa a disposizione del cliente domestico e del cliente non domestico, al momento della conclusione del contratto, una scheda di confrontabilità in cui siano comparate la spesa annua stimata che il cliente dovrebbe affrontare scegliendo il servizio di maggior tutela e la spesa che il cliente sopporterebbe se dovesse sottoscrivere il contratto proposto.

6. La regolazione vigente. Criticità

- 6.1 La regolazione vigente, alla prova del mercato, ha posto in evidenza alcune criticità riferite prevalentemente ai comportamenti degli operatori commerciali e alla ingannevolezza di alcuni messaggi pubblicitari, alla incompletezza delle informazioni fornite, alla non facile ed immediata leggibilità dei contratti con particolare riferimento alle condizioni economiche, alla inadeguatezza delle informazioni fornite in fase precontrattuale nel caso dei contratti conclusi a distanza o fuori dagli uffici commerciali.
- 6.2 Nello specifico, le segnalazioni pervenute alla Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità, il monitoraggio costante - anche a seguito della valutazione dei reclami e delle richieste di informazione dei clienti finali, del monitoraggio dei siti internet e dei contratti dei principali operatori- delle problematiche che si sono generate nel settore della vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, gli esiti dell'indagine demoscopica hanno posto in evidenza la difficoltà percepita dai clienti al momento della valutazione delle offerte, con particolare riferimento alla poca chiarezza delle condizioni economiche (situazione che appare diffusa non solo a livello nazionale, come dimostrato anche dalle già citate indagini svolte in altri Paesi ed in generale nell'ambito del mercato comunitario).
- 6.3 Con riferimento alla piena apertura alla concorrenza dell'attività di vendita, non è sempre facile per il cliente finale distinguere correttamente gli esercenti che svolgono l'attività di vendita ai clienti aventi diritto a regimi tutelati da quelli che esercitano la stessa attività nel mercato libero quando questi usano come prevalente lo stesso logo identificativo oltre che distinguere fra condizioni regolate e offerte di mercato libero laddove sia il medesimo esercente (sia nel mercato elettrico sia in quello del gas) a proporre.
- 6.4 In considerazione delle segnalazioni pervenute agli uffici ed alla luce dei provvedimenti emessi dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato in tema di comportamenti scorretti ed ingannevoli, emerge come problematico anche il comportamento tenuto dagli operatori commerciali incaricati di proporre le offerte

fuori dai locali commerciali delle società di vendita interessate ed in particolare sia la difficoltà per i clienti finali ad ottenere le corrette informazioni sulla proposta e sulle caratteristiche della stessa sia la difficoltà per le società di vendita a controllare con efficacia il comportamento degli agenti commerciali.

7. Le nuove direttive comunitarie

- 7.1 In relazione alla tematica della fornitura ai clienti finali dei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, è necessario far riferimento alle previsioni delle nuove Direttive comunitarie, vale a dire la Direttiva 2009/72/CE e la Direttiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, rispettivamente relative a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e a norme comuni per il mercato interno del gas naturale. Tali Direttive abrogheranno le Direttive 2003/54/CE e 2003/55/CE a partire dal 3 marzo 2011. Le nuove Direttive mutuano il contenuto delle Direttive del 2003 per quel che attiene alla tutela dei clienti finali e pongono ancora di più l'accento sul diritto degli stessi a ricevere informazioni chiare e trasparenti, oltre che essenziali per la comparazione delle offerte presenti sul mercato e per una valutazione di convenienza. Particolare attenzione è altresì posta alla possibilità dei clienti di ottenere informazioni frequenti ed affidabili relative ai propri consumi e al diritto ad ottenere una fatturazione corretta e puntuale.
- 7.2 Come già l'articolo 3 della Direttiva 2003/54/CE, anche l'articolo 3 della Direttiva 2009/72/CE, rubricato "Obblighi relativi al servizio pubblico e tutela dei consumatori", prevede al comma 3 che gli Stati membri provvedano affinché tutti i clienti civili e, se gli Stati membri lo ritengono necessario, le piccole imprese (aventi cioè meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 10 milioni di euro) usufruiscano nel rispettivo territorio del servizio universale, vale a dire del diritto alla fornitura di energia elettrica di una qualità specifica a prezzi ragionevoli, facilmente e chiaramente comparabili e trasparenti. Il settimo comma del citato articolo prevede che gli Stati membri garantiscano un elevato livello di protezione dei consumatori con particolare riguardo alla trasparenza delle condizioni generali di contratto, alle informazioni generali e ai meccanismi di risoluzione delle controversie. Gli stati membri provvedono affinché i clienti idonei possano effettivamente cambiare fornitore con facilità. Per quanto riguarda almeno i clienti civili, vale a dire i clienti che acquistano energia elettrica per il proprio consumo domestico escluse le attività commerciali o professionali, queste misure comprendono quelle che figurano nell'allegato I alla Direttiva.
- 7.3 Il suddetto Allegato I prevede che le misure di cui all'articolo 3 consistono nel garantire che i clienti abbiano diritto ad un contratto con il loro fornitore che specifichi:
- identità e indirizzo del fornitore;
 - i servizi forniti, i livelli di qualità del servizio offerti e la data dell'allacciamento iniziale;
 - i tipi di servizio di manutenzione offerti;

- i mezzi per ottenere informazioni aggiornate su tutte le tariffe vigenti e gli addebiti per manutenzione;
- la durata del contratto, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto, e se sia consentito il recesso dal contratto senza oneri;
- l'indennizzo e le modalità di rimborso applicabili se i livelli di qualità del servizio stipulati non sono raggiunti anche in caso di fatturazione imprecisa e tardiva;
- le modalità di avvio delle procedure di risoluzione delle controversie;
- informazioni sui diritti dei consumatori, incluse le informazioni sulla gestione dei reclami e su tutti gli aspetti sopra citati, mediante la loro chiara indicazione sulla fattura o nei siti web delle imprese di energia elettrica.

7.4 Sempre l'Allegato I prevede che le condizioni devono essere eque e comunicate in anticipo e comunque trasmesse prima della conclusione o della conferma del contratto. Esso poi specifica che alcune delle misure di cui all'articolo 3 consistano inoltre nel garantire che i clienti:

- ricevano adeguata comunicazione dell'intenzione di modificare le condizioni contrattuali e siano informati del loro diritto di recesso al momento della comunicazione, oltre ad essere avvisati di eventuali aumenti delle tariffe in tempo utile e comunque prima del termine del periodo di fatturazione normale che segue la data di applicazione dell'aumento in maniera trasparente e comprensibile. Inoltre, gli Stati membri provvedono affinché i clienti possano recedere dal contratto, in caso di rifiuto delle nuove condizioni notificate dal fornitore del servizio di energia elettrica;
- ricevano informazioni trasparenti sui prezzi e sulle tariffe vigenti e sulle condizioni tipo per quanto riguarda l'accesso ai servizi di energia elettrica e l'uso dei medesimi;
- dispongano di un'ampia gamma di metodi di pagamento, chiarendo inoltre che le condizioni generali devono essere eque e trasparenti, specificate in un linguaggio chiaro e comprensibile, e non devono contenere ostacoli non contrattuali all'esercizio dei diritti dei consumatori quali ad esempio un'eccessiva documentazione contrattuale oltre ad essere protetti da metodi di vendita sleali o ingannevoli;
- beneficino di procedure trasparenti, semplici e poco onerose per l'esame dei reclami.

7.5 Inoltre, sempre ai sensi dell'articolo 9 della Direttiva, gli Stati membri provvedono affinché i fornitori di energia elettrica specifichino in tutto il materiale promozionale inviato ai clienti finali:

- la quota di ciascuna fonte energetica nel mix complessivo di combustibili utilizzato dall'impresa fornitrice nell'anno precedente in modo comprensibile e facilmente confrontabile a livello nazionale;
- almeno il riferimento alle fonti di riferimento esistenti in cui siano messe a disposizione del pubblico le informazioni sull'impatto ambientale;

- le informazioni concernenti i loro diritti per quanto riguarda le vie di ricorso a loro disposizione in caso di controversia.
- 7.6 Per quanto attiene al settore del gas naturale, l'articolo 3 della Direttiva 2009/73/CE, rubricato "Obblighi relativi al servizio pubblico e tutela dei consumatori", riprendendo quanto già stabilito dall'articolo 3 della Direttiva 2003/55/CE, prevede al terzo comma che gli Stati membri garantiscano un elevato livello di tutela dei consumatori, con particolare riguardo alla trasparenza delle condizioni di contratto, alle informazioni generali e ai meccanismi di risoluzione delle controversie. Gli Stati membri provvedono affinché i clienti idonei possano facilmente cambiare di fatto fornitore. Per quanto riguarda almeno i clienti civili, vale a dire i clienti che acquistano gas naturale per il proprio consumo domestico, queste misure comprendono quelle che figurano nell'Allegato I. Tale Allegato contiene le stesse previsioni contenute nell'analogo Allegato alla Direttiva 2009/72/CE descritte ai precedenti commi 7.3 e 7.4.

8. Proposte

Unificazione dei codici di condotta commerciale

- 8.1 Le proposte contenute nel presente documento per la consultazione hanno ad oggetto l'introduzione di un unico Codice di condotta commerciale per la vendita di gas ed energia elettrica come esito degli interventi di modifica ed integrazione dei Codici commerciali esistenti. Come illustrato nei precedenti paragrafi, la proposta trae spunto dalle segnalazioni pervenute all'Autorità da parte di clienti finali e delle Associazioni che li rappresentano, da singole imprese e dalle Associazioni che le rappresentano, tenuto in particolare conto l'obiettivo primario di rafforzare la tutela dei clienti finali, come sancito anche dalle nuove direttive comunitarie, l'evoluzione dell'assetto dei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale e la normativa emanata in materia.
- 8.2 L'Autorità ritiene che un Codice di condotta commerciale unico (di seguito: Codice di condotta commerciale unico) possa costituire un elemento di certezza e semplificazione sia per gli esercenti sia per i clienti finali ed in questo modo possa contribuire a migliorare l'efficienza del mercato. Come sarà meglio dettagliato nei successivi paragrafi, il Codice di condotta unico potrà tenere in debito conto eventuali diversità specifiche dei due settori.
- 8.3 Solo per semplicità di esposizione, nei paragrafi che seguono verranno presentate le proposte di modifica ed integrazione avendo a riferimento le prescrizioni dei Codici di condotta commerciale vigenti, restando sempre ferma la proposta illustrata ai paragrafi 8.1 e 8.2 di raggruppare tutte le prescrizioni in un Codice di condotta unico.
- 8.4 Nei paragrafi che seguono non verranno trattati i necessari aggiornamenti normativi da apportare ai testi dei Codici vigenti, qualora essi comportino una mera modifica di riferimenti. Tali necessari aggiornamenti verranno inseriti direttamente nel testo dell'articolato (Allegato 5). Infine le prescrizioni non discusse nel presente documento si intenderanno recepite nel nuovo testo, come potrà risultare meglio evidente dalla proposta di articolato.

Spunti per la consultazione:

Q1 *Si condivide la proposta dell’Autorità di unificare le previsioni del Codice di condotta commerciale per la vendita gas e del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica opportunamente aggiornate ed integrate in un Codice di condotta unico?*

Q2 *Quali potrebbero essere gli elementi di criticità nel caso di tale unificazione?*

Ambito di applicazione

- 8.5 Ai sensi degli articoli 1 e 2 del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e dell’articolo 2 di quello per la vendita di gas naturale, attualmente rientrano nell’ambito di applicazione del Codice di condotta per la vendita di energia elettrica e del Codice di condotta per la vendita di gas naturale rispettivamente tutti i clienti finali elettrici domestici e non domestici connessi in bassa tensione (BT) e tutti i clienti finali gas con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno nei confronti dei quali devono essere rispettate le prescrizioni in tema di informazione precontrattuale e di leggibilità e completezza dei contratti nel momento in cui viene loro proposto un contratto rispetto al quale possono effettuare una scelta. Tali prescrizioni non sono applicabili qualora il contratto non debba essere proposto, ma si applichi automaticamente al presentarsi di determinate condizioni definite dalla normativa primaria o dalla regolazione (si pensi al caso dell’attivazione del servizio di salvaguardia nell’ipotesi in cui il cliente finale si trovi senza fornitore nel mercato libero).
- 8.6 Con il presente documento di consultazione si intende confermare il medesimo ambito di applicazione dei Codici di condotta commerciale vigenti. Infatti, sia dalle segnalazioni dei clienti finali e delle loro Associazioni sia dall’indagine demoscopica è emerso che la complessità connessa alla definizione dei prezzi dell’energia e alle regole di sistema richiede che sia garantita anche nei confronti dei clienti non domestici di minori dimensioni la disponibilità di strumenti che consentano loro di acquisire le informazioni necessarie per una scelta consapevole.

Spunti per la consultazione:

Q3 *Si condivide la proposta dell’Autorità di confermare l’ambito di applicazione già previsto dai vigenti Codici di condotta commerciale? In caso contrario, perché?*

Criteri per la comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio e criteri per la redazione dei contratti

- 8.7 In un mercato libero, nel quale il cliente può scegliere il proprio fornitore, l’elemento che più di ogni altro influenza la scelta è, di norma, il prezzo del servizio offerto. La tutela offerta dal Codice di condotta commerciale non può pertanto prescindere dalla necessità di indicare ai venditori criteri di comunicazione che garantiscano al cliente l’effettiva possibilità di comprendere i prezzi offerti e di compararli tra loro. Inoltre

la possibilità di comprendere che i corrispettivi pubblicizzati (quelli afferenti alla componente energia, intesa sia in relazione all'energia elettrica sia in relazione al gas naturale) possono non essere i soli corrispettivi che andranno a comporre il prezzo complessivo del servizio proposto aumentando la consapevolezza del cliente ne rafforzano la fiducia nel mercato, riducono le potenziali incomprensioni e quindi i costi per gli esercenti la vendita associati alla gestione delle controversie che ne potrebbero seguire

- 8.8 Per facilitare la scelta da parte dei clienti finali delle condizioni economiche di fornitura più convenienti e meglio rispondenti alle proprie esigenze è necessario non soltanto che le informazioni rese disponibili dai venditori sia in fase precontrattuale sia direttamente nel contratto siano complete e trasparenti, ma anche che siano facilmente accessibili. Si ritiene pertanto opportuno, confermati i criteri già vigenti degli attuali Codici di condotta commerciale prevedere che il contratto contenga una sezione con una rappresentazione delle condizioni economiche in cui siano non solo esposti i corrispettivi afferenti la componente energia, ma anche richiamati i corrispettivi connessi al trasporto e alla misura specificando su che base sono calcolati e rinviando alle eventuali clausole contrattuali che più estesamente li rappresentino. L'Autorità ritiene che il cliente debba avere la piena consapevolezza non solo del vantaggio che può costituire per lui l'adesione ad una offerta che presenta un prezzo dell'energia vantaggioso, ma anche degli oneri a cui va incontro con la firma del contratto.

Spunti per la consultazione:

Q4 *Si condivide la proposta dell'Autorità di prevedere che il contratto contenga una sezione in cui siano riassunte le condizioni economiche e sia data indicazione anche dei costi connessi a trasporto e misura?*

Q5 *Quali potrebbero essere le modalità con cui trasferire in modo sintetico ma evidente l'informazione sui costi connessi al trasporto e alla misura?*

Obblighi relativi alla promozione delle offerte contrattuali

- 8.9 Numerose sono state le segnalazioni alla Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità con riferimento al comportamento presuntivamente scorretto tenuto da agenti commerciali che hanno contattato i clienti fuori dai locali commerciali degli esercenti la vendita che rappresentano. In particolare, è stato segnalato che le informazioni fornite erano a volte incomplete o non veritiere o che, in alcuni casi, l'agente commerciale avesse avviato un contratto senza che il cliente finale ne fosse consapevole. Numerosi sono stati anche i procedimenti avviati dall'Autorità Garante della concorrenza e del mercato (di seguito: Autorità antitrust), anche su segnalazione dell'Autorità, sul tema dei contratti non richiesti ed in generale delle pratiche commerciali scorrette e della pubblicità ingannevole. Fatte salve le competenze dell'Autorità Antitrust in materia, laddove applicabili, e le prescrizioni già in essere, è apparso opportuno rafforzare i requisiti di trasparenza e di correttezza in fase precontrattuale che devono osservare gli agenti nell'azione di promozione

commerciale. L’Autorità, ritiene pertanto opportuno che gli agenti debbano inserire il proprio nome e/o codice identificativo nella Nota informativa che sono tenuti a consegnare al Cliente insieme al contratto anche nel caso in cui i contratti siano conclusi per telefono e la Nota informativa sia recapitata, insieme al contratto, successivamente alla sua conclusione e al fine dell’esercizio del diritto di ripensamento.

- 8.10 Si ritiene che gli agenti commerciali dovrebbero essere inoltre tenuti ad inserire la data e l’ora del contatto. La Nota informativa, di cui tratteremo nei successivi paragrafi, così completata, dovrà essere consegnata anche nel caso in cui l’Agente commerciale raccolga la proposta di contratto di un cliente finale.
- 8.11 Qualora il cliente contattato sia un cliente servito al momento del contatto in maggior tutela o in regime di tutela dalla stessa società o sia identificato come tale attraverso la bolletta, l’Autorità ritiene che l’agente commerciale debba fornire informazioni trasparenti circa gli effetti del passaggio al mercato libero e la possibilità di rientro nel servizio di maggior tutela o di tutela.
- 8.12 Con riferimento a quanto previsto dall’articolo 8 del Codice di condotta commerciale elettrico e dall’articolo 8 del Codice di condotta commerciale per la vendita gas, sono prescritte le informazioni minime da fornire nelle comunicazioni a scopo commerciale/nei messaggi pubblicitari. L’Autorità, a riguardo, propone di uniformare il contenuto delle previsioni adottando la formulazione al momento esistente per il settore elettrico; propone inoltre di rimuovere la previsione di cui al secondo comma dei summenzionati articoli al fine di agevolare la veicolazione dei messaggi commerciali pur dovendo ribadirsi la naturale vigenza delle previsioni in materia di pratiche commerciali così come previsto dal Codice del consumo.

Spunti per la consultazione:

Q6 Si condivide la proposta dell’Autorità di migliorare la trasparenza rendendo meglio identificabile l’agente commerciale?

Q7 Si condividono gli obblighi informativi ulteriori posti in capo al personale commerciale o agli agenti che operano per conto di società di vendita che servono sia i mercati tutelati sia il mercato libero e per le società di vendita che operano solo nel mercato libero ma che appartengono a gruppi societari che utilizzano un unico marchio per identificarsi presso i clienti finali? Nel caso in cui non si condividano le proposte predette, quali possono essere possibili proposte alternative?

Q8 Si condivide la proposta dell’Autorità di uniformare la previsione sulle comunicazioni a scopo commerciale/nei messaggi pubblicitari secondo la formulazione attualmente adottata nel settore elettrico?

Informazioni precontrattuali e clausole minime dei contratti

- 8.13 Facendo riferimento all’articolo 10 del Codice di condotta commerciale per la vendita gas (che richiede che, anche qualora siano impiegate tecniche di comunicazione a distanza, il cliente debba ricevere, tra le varie informazioni, “prima della conclusione

del contratto”, informazioni sulle condizioni contrattuali previste dalla deliberazione n. 229/01), è stato osservato da alcuni esercenti la vendita che nel caso in cui il contatto sia telefonico, ciò può risultare particolarmente complesso e comportare elevati rischi di fraintendimento da parte del cliente finale. L’Autorità ritiene che l’introduzione, nel caso di contratti conclusi per telefono, di una previsione con cui si consenta all’esercente di non trasmettere ai clienti che ne hanno le caratteristiche tutte le informazioni di cui alla deliberazione n. 229/01, oltre alle condizioni contrattuali liberamente definite dall’esercente stesso, debba comunque risultare almeno compatibile con quanto previsto dalla normativa generale. Il Codice del consumo richiede, ai sensi dell’art. 52, che in tempo utile prima della conclusione del contratto a distanza, il consumatore riceva almeno le seguenti informazioni:

- identità e indirizzo del professionista;
- caratteristiche essenziali del servizio (laddove per “caratteristiche essenziali del servizio” si intende il riferimento alla natura dello stesso e agli adempimenti tecnici per poterne usufruire);
- prezzo del servizio comprese tutte le tasse e le imposte;
- modalità di pagamento, di prestazione del servizio e di ogni altra forma di esecuzione del contratto (laddove per per “ogni altra forma di esecuzione del contratto” si intende, come sarà nel seguito meglio dettagliato, tutto quello che attiene strettamente al pagamento del bene e all’erogazione del servizio);
- esistenza del diritto di ripensamento o di esclusione dello stesso, ai sensi dell’articolo 55, comma 2, del Codice del consumo;
- durata della validità dell’offerta e del prezzo;
- durata minima del contratto.

8.14 La modifica proposta riduce il set di informazioni (attualmente previsto dal Codice di condotta commerciale gas) che il cliente deve ricevere prima della conclusione del contratto, risultando comunque anche e proprio per scelta legislativa tali informazioni necessarie per la valutazione del contratto. Qui di seguito alla tabella 1 sono sintetizzate le informazioni minime che si propone debbano essere trasferite al cliente finale in fase precontrattuale, specialmente se il contratto è concluso per telefono.

Tabella 1 *Set di informazioni da trasferire al cliente in caso di contatto telefonico (articolo 10 del Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale; articolo 10 del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica ai clienti idonei finali).*

1 - Condizioni regolate (solo gas)	2 - Offerta del mercato libero
Identità dell’esercente e suo recapito	
Condizioni contrattuali regolate: - modalità di utilizzo dei dati di lettura ai fini della fatturazione - periodicità di fatturazione	Condizioni contrattuali offerta: - modalità di utilizzo dei dati di lettura ai fini della fatturazione - periodicità di fatturazione

- tempi e modalità di pagamento - costi e procedure di messa in mora e distacco - garanzie - reclami	-tempi e modalità di pagamento - costi e procedure di messa in mora e distacco - garanzie - reclami
Condizioni economiche regolate	Prezzo
	Condizioni limitative dell'offerta
	Durata e validità dell'offerta
	Durata e validità del contratto
Diritto di ripensamento e modalità per esercitarlo	
Diritto di recesso e modalità per esercitarlo	

Spunti per la consultazione:

Q9 *Si condivide la proposta dell'Autorità di limitare le previsioni del Codice di condotta commerciale in materia di informazioni precontrattuali nel caso di contratti gas conclusi per telefono a quanto proposto in Tabella 1(Colonna 1 e 2)?*

Q10 *In alternativa, fatto salvo l'obbligo di rendere disponibile le condizioni economiche e contrattuali regolate ai clienti che ne abbiano diritto (nel settore elettrico e nel settore gas) e che ne facciano richiesta, si ritiene opportuno limitare gli obblighi di informazioni precontrattuali alle sole offerte proposte direttamente dall'agente commerciale, qualunque sia la tecnica di contatto a distanza utilizzata (Tabella 1, Colonna 2)?*

Q11 *Quali potrebbero essere gli elementi di criticità nel caso di tale limitazione?*

8.15 Con riferimento a quanto contenuto nel Codice di condotta commerciale per la vendita gas, in accordo all'articolo 10, comma 10.1, lettera b), le condizioni contrattuali regolate di cui alla deliberazione n. 229/01 devono essere al momento offerte a tutti i clienti finali destinatari delle previsioni del Codice, ivi compresi tutti i clienti finali non domestici con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno. Allo stesso tempo, è necessario rilevare che l'obbligo di offerta e di fornitura (qualora già in corso) delle condizioni economiche del servizio di tutela sarà definitivamente applicato ai soli punti di riconsegna nella titolarità di clienti finali domestici e condomini con uso domestico (e consumo inferiore a 200.000 Smc/anno) come definiti dall'articolo 2, comma 3, del TIVG. Infatti, a partire dal 1° ottobre 2010 i clienti non domestici e diversi dai condomini con uso domestico con consumi inferiori a 200.000 Smc/anno, non avranno più titolo a mantenere od ottenere le condizioni economiche regolate. L'evoluzione del quadro regolatorio sul punto ha seguito l'evolversi della normativa primaria. Infatti, la legge 3 agosto 2007, n. 125, di conversione, con modificazioni, del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, prevede che l'Autorità indichi condizioni standard di erogazione del servizio e definisca

transitoriamente, in base ai costi effettivi del servizio, prezzi di riferimento per le forniture di gas naturale ai clienti domestici, che le imprese di vendita, nell'ambito degli obblighi di servizio pubblico, comprendono tra le proprie offerte commerciali. Alla luce di tali considerazioni e dell'evoluzione del quadro normativo e regolatorio, l'Autorità ritiene opportuno limitare la disponibilità dell'offerta delle condizioni contrattuali regolate ai clienti finali aventi diritto al servizio di tutela, assicurando la coerenza tra condizioni economiche e condizioni contrattuali regolate per entrambi i settori elettrico e gas. L'introduzione di tale nuova previsione sul versante gas comporta una modifica nella stessa deliberazione n. 229/01. E' utile ricordare infatti che in accordo alla previsione di cui all'articolo 2, comma 2.2, della stessa, le relative condizioni contrattuali sono proposte in modo trasparente, come condizioni contrattuali di riferimento, dall'esercente il servizio di vendita ai clienti del mercato libero e che, ad ogni modo, fermo restando il predetto obbligo di proposta, l'esercente può offrire come opzioni aggiuntive differenti condizioni contrattuali, che il cliente del mercato libero può negoziare con l'esercente e scegliere in alternativa.

- 8.16 L'Autorità ritiene opportuno porre in consultazione anche una disposizione alternativa rispetto a quella che prevede l'obbligo per l'esercente la vendita di gas naturale di offrire in ogni caso le condizioni di cui alla deliberazione n. 229/01 che il cliente può comunque scegliere (proposta che per il settore dell'energia elettrica confermerebbe le disposizioni attualmente vigenti). Nello specifico, si propone che il venditore, al momento dell'offerta al cliente finale e comunque all'atto del contatto con quest'ultimo, specifichi che l'offerta/il contatto ha ad oggetto una fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale a condizioni di mercato libero, precisando inoltre in maniera chiara e trasparente al cliente finale avente diritto al servizio di tutela il suo diritto a richiedere, al momento stesso del contatto/dell'offerta di essere servito a condizioni contrattuali regolate. Il venditore dovrà inoltre rendere edotto il cliente della differenza tra condizioni tutelate e condizioni negoziate nel mercato libero.
- 8.17 Con riferimento alle clausole minime obbligatorie che devono essere contenute nei contratti di mercato libero ed il cui contenuto viene liberamente definito dalle parti, l'Autorità ritiene opportuno estendere ai clienti elettrici che rientrano nell'ambito di applicazione di questo provvedimento, gli obblighi attualmente previsti solo per i clienti di gas naturale (articolo 11 del Codice di condotta commerciale gas) tenendo adeguatamente conto delle diversità che ancora contraddistinguono i due settori in per esempio sul tema della regolazione della morosità. E' necessario inoltre chiarire che qualora alcuni aspetti del servizio attualmente nella libera disponibilità delle parti venissero successivamente regolate dall'Autorità, le clausole regolate prevarrebbero su quelle negoziate.
- 8.18 Fermo restando quanto proposto al precedente punto 8.18, l'Autorità propone anche di estendere all'elettrico il ricorso agli indennizzi automatici (di cui all'articolo 14 del Codice di condotta commerciale gas), ma di limitarne l'applicabilità, sia per i clienti gas che per i clienti elettrici, al caso di mancato rispetto da parte dell'esercente alle procedure previste in caso di modifica unilaterale delle clausole contrattuali. Sul punto si ricorda che la facoltà di variare unilateralmente una clausola per esigenze oggettive deve essere esplicitamente prevista dal contratto con riferimento alla medesima clausola e che tale facoltà è sempre esclusa nei casi di clausole afferenti a condizioni regolate.

8.19 Con riferimento al preavviso per la variazione unilaterale di clausole contrattuali, l'Autorità ritiene che esso debba essere portato a conoscenza del cliente finale a mezzo di apposita ed autonoma informativa diversa dalla bolletta con un preavviso di almeno 3 mesi sia per i clienti domestici sia per i clienti non domestici. I 3 mesi si intendono decorrenti dal primo giorno del mese successivo al ricevimento della comunicazione di variazione da parte del cliente, in modo da consentire la ricerca di un diverso fornitore e l'esercizio del diritto di recesso in conformità alle tempistiche di switching. Nello specifico, il riferimento in bolletta potrebbe non essere immediatamente individuato dal cliente finale; inoltre, trattandosi di una modifica contrattuale con carattere di eccezionalità, essa deve avere adeguata evidenza: esigenze soddisfatte da una comunicazione a parte e necessariamente estranea al contenuto del documento di fatturazione. Si propone inoltre che, per la fornitura di gas naturale, il cliente avente diritto al servizio di tutela sia chiaramente informato che, in caso di recesso per preannunciata variazione unilaterale e qualora non abbia individuato un nuovo fornitore, ha diritto di richiedere all'esercente, contemporaneamente all'inoltro del recesso, di essere fornito a condizioni (contrattuali/economiche) regolate, essendo tenuto l'esercente stesso a garantire la fornitura alle suddette condizioni.

Spunti per la consultazione:

Q12 Si condivide la proposta dell'Autorità di estendere la previsione delle clausole essenziali anche ai clienti elettrici? Quali potrebbero essere gli elementi di criticità?

Q13 Si considera opportuno ampliare il periodo di preavviso in caso di modifica unilaterale delle clausole contrattuali?

Q14 Si ritiene opportuno limitare il ricorso agli indennizzi automatici al solo caso di mancato rispetto del preavviso per modifica unilaterale delle clausole?

Q15 Si condivide la proposta che la variazione unilaterale, qualora prevista in contratto, non possa essere comunicata con un'informativa contenuta nel testo della bolletta? Si condivide inoltre la proposta di rendere edotto il cliente degli effetti di una mancata individuazione di un nuovo esercente qualora receda dal contratto per variazione unilaterale delle condizioni di fornitura e del diritto ad essere fornito alle condizioni del servizio di tutela in caso di non individuazione di un nuovo esercente?

8.20 In considerazione della statuizione della pronuncia del Consiglio di Stato n. 5622 del 2008 che ha annullato la previsione del diritto di ripensamento a favore dei clienti finali non domestici connessi in bassa tensione, si ritiene opportuno rimuovere tale previsione anche per quel che attiene alla fornitura di gas naturale. È naturalmente piena facoltà delle imprese di vendita mantenere tale previsione come garanzia per i loro clienti e per le stesse imprese.

Chiara identificazione degli esercenti

8.21 La ricordata deliberazione n. 272/07 disciplina alcuni aspetti dell'attività di vendita di energia elettrica da parte degli esercenti la maggior tutela e del mercato libero. In

particolare, le previsioni della delibera in questione, adottate a fronte delle segnalazioni pervenute alla Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell’Autorità, hanno apportato un nuovo strumento di tutela dei clienti finali al fine di assicurare loro una scelta consapevole attraverso informazioni corrette e chiare circa le modalità di erogazione del servizio, comprese le condizioni economiche o i prezzi di offerta sia da parte dei soggetti esercenti il servizio di maggior tutela sia da parte delle società di vendita ai clienti del mercato libero. Inoltre, qualora un medesimo esercente la vendita svolga in forma integrata i servizi di maggior tutela e vendita ai clienti finali del mercato libero, risulta necessario stabilire che i punti di contatto consentano di separare le funzioni dedicate al servizio di maggior tutela da quelle riservate al mercato libero. In aggiunta, qualora nei contratti, documenti di fatturazione, comunicazione e corrispondenza con i clienti finali, sia del mercato libero sia del servizio di maggior tutela, venga utilizzato un unico marchio per identificare il soggetto erogatore del servizio o dell’attività, deve essere riportato, nell’immediata prossimità del marchio, e con la dovuta evidenza, l’indicazione del servizio o dell’attività per cui il documento o l’informazione viene fornito, distinguendo tra maggior tutela e mercato libero.

- 8.22 Attenendo la ricordata normativa ai comportamenti commerciali di esercenti la vendita di energia elettrica attualmente regolati dalla deliberazione n. 272/07, l’Autorità propone di integrare il Codice di condotta commerciale unico con le ricordate previsioni, estendendole, in quanto applicabili, anche al settore gas.

Spunti per la consultazione:

Q16 *Si condivide la proposta dell’Autorità di introdurre previsioni specifiche che consentano al cliente finale di meglio comprendere quale tipologia di contratto sta sottoscrivendo?*

Q17 *Esistono strumenti diversi da quelli individuati che consentano al cliente finale di comprendere quale tipologia di contratto sta sottoscrivendo?*

Nota informativa per il cliente finale

- 8.23 In generale, in ragione sia dell’evolversi della normativa sia dei risultati dell’indagine demoscopica risultano necessarie alcune modifiche alla “*Nota informativa per il cliente finale*” da rilasciare al cliente finale. In particolare, valorizzando le esigenze manifestate dai clienti finali e per poter effettivamente consentire agli stessi una scelta consapevole ed una effettiva comprensione dell’offerta agli stessi proposta, o comunque del contratto di fornitura, si propone una semplificazione della scheda senza comunque eliminare le informazioni essenziali già presenti in quelle attualmente in essere e, nello specifico, si propone di rendere obbligatorio che il personale commerciale riporti il proprio nome e la propria firma, oltre a data e luogo di formulazione dell’offerta e di rilascio della scheda e, comunque, di contatto con il cliente finale (punto 8.9). In particolare, per quel che attiene alla semplificazione del contenuto della Nota informativa, si propone di semplificare il lessico utilizzato e di eliminare alcune duplicazioni in essa presenti al fine di non indurre il cliente a trascurare il contenuto della Nota a causa dell’eccessivo dettaglio. Specificamente, si propone di accorpare le informazioni relative al contratto nella parte dedicata alla

trasparenza delle proposte contrattuali (Allegato 6). Si propone altresì che la nota venga fornita separatamente dal contratto e non inglobata in esso, in modo che il cliente non l'associ al documento contrattuale, ma la percepisca come strumento di aiuto e verifica.

Spunti per la consultazione:

Q18 *Si condivide la proposta dell'Autorità di semplificazione della scheda denominata "Nota informativa per il cliente finale"?*

Q19 *Quali altri obblighi informativi dovrebbero essere previsti a carico dell'esercente al fine di permettere al cliente una scelta consapevole?*

Q20 *Quali altri strumenti potrebbero essere previsti per evitare attivazioni di contratto non consapevoli e quali previsioni potrebbero garantire al cliente di ripristinare la situazione preesistente?*

Altre informazioni da veicolare al momento della promozione di una offerta

8.24 A mero titolo di completezza si ricorda che con decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, convertito, con modificazioni, dalla legge 3 agosto 2007, n. 125, sono state adottate "Misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia". In particolare, tra le previsioni adottate, risulta significativa, ai fini della presente consultazione, la seguente: le imprese di vendita di energia elettrica forniscono, nelle fatture e nel materiale promozionale inviato ai propri clienti finali, le informazioni sulla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita nel periodo di due anni precedenti e indicano le fonti informative disponibili sull'impatto ambientale della produzione, utili al fine di risparmiare energia, secondo modalità definite con decreto del Ministro dello sviluppo economico.

8.25 In relazione a quanto sopra, con decreto 31 luglio 2009 il Ministero dello Sviluppo economico ha dettato "Criteri e modalità per la fornitura ai clienti finali delle informazioni sulla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita, nonché sull'impatto ambientale della produzione". Tale provvedimento, emanato alla luce del ricordato decreto legge ed in attuazione della normativa comunitaria in materia, disciplina le modalità con cui gli esercenti l'attività di vendita di energia elettrica sono tenute a fornire informazioni ai clienti finali:

- sulla composizione del mix di fonti energetiche primarie utilizzate per la produzione dell'energia elettrica fornita dagli esercenti la vendita;
- sull'impatto ambientale della produzione di energia elettrica utili al fine di risparmiare energia.

In particolare, gli esercenti sono tenuti a rendere disponibili ai clienti finali le informazioni suddette includendole nel materiale promozionale reso disponibile al cliente in fase precontrattuale e nelle schede di confrontabilità consegnate ai clienti alimentati in bassa tensione al momento della sottoscrizione del contratto.

8.26 Altre informazioni che devono essere rese disponibili sono quelle previste dalla deliberazione 6 agosto 2008, ARG/elt 117/08 e dalla deliberazione 6 luglio 2009, ARG/gas 88/09 relativamente ai bonus sociali.

9. Schede di confrontabilità

Scheda di confrontabilità clienti domestici gas

- 9.1 Per quel che attiene alle condizioni economiche di fornitura da comunicare al cliente finale, in caso di fornitura di energia elettrica il relativo Codice di condotta commerciale prevede che il cliente finale riceva, prima della conclusione del contratto o comunque entro 10 giorni dalla conclusione se questa è avvenuta mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentono la trasmissione immediata del documento, la scheda riepilogativa di cui alla deliberazione n. 110/07. L'Autorità ritiene che anche per la fornitura di gas naturale sia opportuna la definizione di una scheda riepilogativa della spesa annua, al fine di uniformare la regolazione dei due settori e dotare i consumatori finali di adeguati strumenti di confronto anche per il settore gas.
- 9.2 A tal fine, si propone di utilizzare lo schema già definito dalla deliberazione n. 110/07 per le forniture elettriche, tenendo conto delle specificità relative alla fornitura di gas e alla relativa regolazione di settore (Allegato 4). In particolare, per il settore gas emergono potenziali criticità dovute alla diversa articolazione territoriale dei corrispettivi di vendita, con specifico riferimento al contenuto energetico del gas, e tariffari: tale articolazione riflette la necessità di adeguare a livello locale elementi quali il contenuto energetico del gas, le condizioni climatiche e ambientali e l'articolazione territoriale dei corrispettivi tariffari. Tali fattori comportano che, in assenza di criteri uniformi, il calcolo della spesa annua complessiva presenterebbe una variabilità territoriale tale da rendere necessaria la predisposizione di apposite schede riepilogative per un numero estremamente elevato di aree territoriali.
- 9.3 Per compenetrare l'esigenza di offrire ai clienti del servizio gas uno strumento che da un lato offra un corretto segnale della spesa annua complessiva accrescendo la trasparenza e comprensibilità delle offerte, e dall'altro non risulti eccessivamente oneroso da predisporre per gli esercenti la vendita, possono essere individuati i seguenti criteri di uniformità, integrativi rispetto ai criteri generali già definiti per la scheda di confronto per le offerte di energia elettrica. A tale proposito si propone che ai fini della scheda di confronto la spesa annua sia calcolata:
- utilizzando quale valore del coefficiente P di conversione dei corrispettivi espressi in unità energetiche (€/GJ) in corrispettivi espressi in unità volumetriche (€/Sm³) il valore $P = 0,003852 \text{ GJ/Sm}^3$;
 - assumendo valore $C=1$, quale valore del coefficiente C per la correzione alle condizioni standard dei quantitativi utilizzati quali livelli di consumo di riferimento;
 - per 6 livelli di consumo, espressi in in Sm³/anno, pari a 250, 500, 1.400, 2.500, 5.000, 10.000. (valutare l'eventuale inserimento anche di un settimo livello di consumo pari a 700)

- 9.4 Questi criteri consentirebbero di ridurre il calcolo della spesa annua al netto delle imposte risultanti per i clienti finali domestici a sei diversi valori, che rispecchiano l'articolazione dei sei ambiti tariffari definiti per la determinazione delle tariffe obbligatorie per i servizi di distribuzione e misura nell'ambito della regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas (Allegato A alla deliberazione del 6 novembre 2008, ARG/gas 159/08, di seguito: RTDG).
- 9.5 Attualmente, la scheda di riepilogo per la fornitura di energia elettrica presenta il calcolo della spesa annua escluse le imposte; tale criterio potrebbe essere esteso anche alla scheda di riepilogo per la fornitura di gas.
- 9.6 Tale soluzione renderebbe necessario, almeno per la scheda relativa alla fornitura di gas, predisporre un elevato numero di versioni in conseguenza della differente articolazione delle aliquote su base territoriale. Data quindi l'esigenza già richiamata di garantire da un lato la trasparenza e la completezza delle informazioni e dall'altro la maggiore semplicità di redazione dello strumento, una soluzione alternativa potrebbe essere quella di calcolare la stima della spesa annua escluse le imposte inserendo però nella scheda riepilogativa per entrambe le forniture uno spazio in cui il personale commerciale possa indicare di volta in volta l'ammontare delle imposte effettivamente applicate nell'area territoriale della fornitura per la quale viene presentata l'offerta commerciale al cliente. Tale ipotesi potrebbe peraltro essere perseguita anche in caso di contratti stipulati a distanza, per i quali l'obbligo di invio successivo della documentazione contrattuale, compresa la scheda di riepilogo, consentirebbe una personalizzazione dei dati non eccessivamente onerosa.
- 9.7 Ulteriore soluzione, potrebbe prevedere il mantenimento dell'attuale criterio di calcolo della spesa annua non comprensiva delle imposte, associato all'obbligo di rendere disponibile e indicare nella scheda di riepilogo stessa una modalità informativa in grado di fornire ai clienti, per ciascuna località, e per ciascuno dei livelli di consumo annuo di riferimento di cui al precedente punto 9.3, i valori della spesa annua calcolata sia al netto sia al lordo delle imposte applicabili.

Spunti per la consultazione:

- Q21*** *Si condivide la proposta dell'Autorità di introdurre una scheda riepilogativa dei corrispettivi anche per i clienti finali domestici di gas naturale per favorire una maggiore confrontabilità delle condizioni economiche?*
- Q22*** *Si condivide la proposta di utilizzare lo schema definito dalla deliberazione n. 110/07 per le schede di riepilogo gas? Sono sufficienti le semplificazioni proposte? Se no, quali potrebbero essere?*
- Q23*** *Attualmente il calcolo della spesa annua è proposto al netto delle imposte, si ritiene praticabile, date le caratteristiche dello strumento, l'ipotesi di includere il calcolo delle imposte? Se no, perché?*

Schede di confrontabilità clienti elettrici

- 9.8 Per quanto riguarda le schede di confrontabilità per i clienti domestici elettrici, l'entrata in vigore dei nuovi prezzi biorari determinerà, come segnalato anche da alcuni esercenti nell'ambito della consultazione relativa ai meccanismi di gradualità di applicazione (DCO 36/09), un impatto sulle Schede di riepilogo dei corrispettivi che gli esercenti del mercato libero devono consegnare ai clienti come previsto dal Codice di Condotta Commerciale (art. 11, comma 1, lett. c). Attualmente tali schede riportano la stima della spesa annua, escluse le imposte, come risultante dall'applicazione dei corrispettivi previsti dall'offerta che si sta presentando, comparata a quella risultante dall'applicazione dei corrispettivi previsti per la Maggior tutela, utilizzando in questo caso il corrispettivo PED monorario fissata dall'Autorità (ciò naturalmente produce lo stesso risultato che si otterrebbe utilizzando i prezzi biorari dell'Autorità e ipotizzando un'allocatione dei consumi pari alla "soglia di indifferenza", 33.6% in F1 e 66.4% in F23). Il calcolo viene effettuato per diversi livelli di consumo (1200 kWh – 2700 kWh – 3500 kWh – 4500 kWh – 7500 kWh) e per clienti domestici residenti e non residenti con 3 kW di potenza impegnata, nonché per clienti domestici con 4,5 kW di potenza impegnata.
- 9.9 Con l'applicazione dei nuovi prezzi biorari, elemento rilevante per avere una stima della spesa complessiva annua cui si va incontro, non è più solo il livello assoluto dei consumi annui, ma diventa fondamentale la distribuzione dei consumi nelle diverse fasce orarie e, una volta terminato il periodo per l'applicazione graduale dei predetti prezzi, anche nei diversi mesi. La spesa complessiva infatti varia a seconda di come sono allocati nelle diverse fasce orarie i consumi del cliente. Pertanto, è sembrato opportuno ripensare la struttura delle schede di riepilogo, in modo da dare al cliente uno strumento che gli consenta di effettuare un corretto e significativo confronto tra l'offerta che l'esercente gli sta proponendo e la spesa cui andrebbe incontro nell'ambito del servizio di maggior tutela, a seconda, del possibile profilo di consumo e dei prezzi applicati in maggior tutela ovvero prezzo monorario (applicato ai clienti che non hanno il misuratore programmato), i prezzi biorari transitori (applicati, successivamente alle specifiche comunicazioni al cliente finale, ai clienti con misuratore riprogrammato fino al dicembre 2011) e i prezzi biorari a regime.
- 9.10 Pertanto, al fine di dare al cliente un segnale di come la sua spesa annua complessiva possa cambiare a seconda dell'allocatione dei suoi consumi, si è ipotizzato di effettuare il calcolo per almeno 2 diversi profili di consumo (oltre a quello relativo alla "soglia di indifferenza"- profilo 1):
- un profilo 2 di un cliente che realizza la gran parte dei suoi consumi in fascia F23, e in particolare il 10% in F1 e il 90% in F23;
 - un profilo 3 di un cliente che realizza la gran parte dei suoi consumi in F1 "non virtuoso", ovvero di un cliente che realizza gran parte dei suoi consumi nella fascia F1 e in particolare il 60% in F1 e il 40% in F23.
- 9.11 Sempre al fine di semplificare e snellire tali schede si è optato per visualizzare i diversi livelli di spesa associati a tre livelli di consumo annuo (2.700 kWh, 3500 kWh e 4.500 kWh), riportando la stima della minore o maggiore spesa annua in termini

solo assoluti rispetto alle condizioni economiche definite dall’Autorità. Si avranno pertanto tre distinte schede relative rispettivamente a:

- a. cliente domestico residente con 3 kW di potenza impegnata;
- b. cliente domestico non residente con 3 kW di potenza impegnata;
- c. cliente domestico con 4,5 kW di potenza impegnata.

(Nell’Allegato 1 è riportato il solo esempio relativo al cliente con potenza impegnata 3 kW – contratto per abitazione di residenza).

- 9.12 In alternativa alla scheda di cui all’Allegato 1, si propone di utilizzare un unico schema comprendente le tre tipologie di cliente elencate al precedente punto 9.11, lettere a, b, c, per le quali verrebbero riportate i valori della stima di spesa annua, calcolati per i ricordati livelli di consumo annuo, senza però l’indicazione della variazione rispetto alle condizioni economiche definite dall’Autorità. Al fine di rendere il cliente consapevole della convenienza o meno dell’offerta, si propone di evidenziare il valore di spesa più conveniente, per ciascun profilo e livello di consumo associato alla tipologia di cliente domestico, con adeguati supporti grafici (nell’esempio riportato nell’Allegato 2 è stato a tal fine impiegato il colore verde)
- 9.13 Quale alternativa ulteriore alla schede di cui agli Allegati 1 e 2, che presentano un numero rilevante di dati, si è optato per visualizzare i diversi livelli di spesa fissando il livello di consumo. Quindi si avrà una scheda per ciascun livello di consumo scelto (2700 kWh / 3500 kWh / 4500 kWh) e si è ipotizzato di sostituire i dati numerici con grafici, che possono consentire un facile confronto tra i diversi livelli di spesa, in quanto è immediata l’individuazione della “colonnina” più bassa (Allegati 3/a, 3/b e 3/c).
- 9.14 In ciascun grafico vengono rappresentati i livelli di spesa calcolati sulla base dei prezzi dell’offerta e dei corrispettivi dell’Autorità, distinguendo tra i diversi profili di prelievo. I valori vengono confrontati secondo tale logica:
- il livello di spesa calcolato in base al prezzo monorario dell’Autorità (o ai prezzi biorari ipotizzando un’allocazione F1 33.6% e F23 66.4%) viene confrontata con la spesa relativa all’offerta calcolata sulla base del prezzo monorario, qualora previsto, o ipotizzando la stessa ripartizione dei consumi (prime due colonne, gialla e verde, del grafico);
 - relativamente ad un profilo 2, vengono confrontati i livelli di spesa calcolati in base ai prezzi biorari transitori e a regime con quelli previsti dell’offerta (secondo gruppo di colonne, rossa azzurra e verde, del grafico);
 - relativamente ad un profilo 3, vengono confrontati i livelli di spesa calcolati in base ai prezzi biorari transitori e a regime con quelli previsti dell’offerta (terzo gruppo di colonne, rossa azzurra e verde, del grafico).
- 9.15 Nella parte destra della scheda si potranno inserire, oltre alla legenda, tutte le altre informazioni così come attualmente previste nell’attuale modello di scheda di riepilogo:
- altri oneri/servizi accessori;

- modalità di indicizzazione/Variazioni;
- descrizioni dello sconto e/o del bonus;
- altri dettagli sull'offerta;
- mix di fonti .

Spunti per la consultazione:

Q24 *Si condivide la proposta dell'Autorità circa le modifiche da introdurre alla scheda riepilogativa per i clienti domestici di elettricità che tenga conto dell'introduzione delle biorarie obbligatorie? Quali sono gli eventuali elementi di criticità?*

Q25 *Quale delle due opzioni proposte si ritiene quella più facilmente implementabile e quale quella più facilmente comprensibile?*

Q26 *Si condividono i profili 2 e 3 individuati come riferimenti comparativi rispetto al "profilo di indifferenza"? Quali altri profili si potrebbero individuare?*

9.16 Per quanto riguarda le schede di riepilogo dei clienti non domestici elettrici l'Autorità ritiene che le sue finalità possano essere adeguatamente sostituite da quanto proposto in tema di esposizione delle condizioni economiche dell'offerta di cui al paragrafo 8.8.

Spunti per la consultazione:

Q27 *Si condivide la proposta dell'Autorità circa la eliminazione della scheda di confrontabilità per i clienti non domestici? Se non si condivide, quali sono le proposte alternative?*

Allegato 1

Scheda di riepilogo dei corrispettivi per clienti finali domestici
 Corrispettivi previsti dall'offerta alla data del gg/mm/aa, valida fino alla data del gg/mm/aa
Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte
Cliente con potenza impegnata 3 kW – contratto per abitazione di residenza

Consumi con profilo medio (F1: 33,6% F23:66,4%)

Consumo annuo (in kWh)	(A) Stima della spesa annua escluse le imposte in base alla presente offerta	(B) Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (prezzo monorario)	Stima della minore spesa annua (segno -) o della maggiore spesa annua (segno +) escluse le imposte (in euro) A-B
2.700	333,54	385,72	-52,18
3.500	498,5	566,12	-67,62
4.500	708,91	795,86	-86,95

Consumi con profilo spostato su fasce non di punta (F1:10% F23 90%)

Consumo annuo (in kWh)	(A) Stima della spesa annua escluse le imposte in base alla presente offerta	(B) Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (prezzi biorari transitori)	Stima della minore spesa annua (segno -) o della maggiore spesa annua (segno +) escluse le imposte (in euro) A-B
2.700	298,96	380,14	-81,18
3.500	453,65	558,90	-105,25
4.500	651,85	786,56	-134,71

(A) Stima della spesa annua escluse le imposte in base alla presente offerta	(C) Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (prezzi biorari a richiesta)	Stima della minore spesa annua (segno -) o della maggiore spesa annua (segno +) escluse le imposte (in euro) A-B
298,96	362,71	-63,75
453,65	536,30	-82,65
651,85	757,51	-105,66

Consumi con profilo spostato su fasce di punta (F1 60% F23 40%)

Consumo annuo (in kWh)	(A) Stima della spesa annua escluse le imposte in base alla presente offerta	(B) Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (prezzi biorari transitori)	Stima della minore spesa annua (segno -) o della maggiore spesa annua (segno +) escluse le imposte (in euro) A-B
2.700	372,25	391,95	-19,7
3.500	548,66	574,21	-25,55
4.500	773,41	806,25	-32,84

(A) Stima della spesa annua escluse le imposte in base alla presente offerta	(C) Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (prezzi biorari a richiesta)	Stima della minore spesa annua (segno -) o della maggiore spesa annua (segno +) escluse le imposte (in euro) A-B
372,25	411,41	-39,16
548,66	599,44	-50,78
773,41	838,69	-65,28

I valori indicati nei grafici, calcolati alla data dell'offerta, possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Fasce orarie	
F1 = Fascia 1	Dalle 8 alle 19 dei giorni feriali
F23 = Fascia 23	Dalle 19 alle 8 dei giorni feriali e tutte le ore del sabato, della domenica e dei giorni festivi

Altri oneri/ servizi accessori

L'offerta prevede la possibilità di richiedere l'**Opzione green** per sostenere la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, pagando un corrispettivo aggiuntivo di **2 €/mese**.

Modalità di indicizzazione/Variazioni

I corrispettivi sono soggetti ad eventuali indicizzazioni/ variazioni definita dall'AEEG, qualora applicabili.

Descrizione dello sconto e/o del bonus

Sottoscrivendo l'**Offerta XYZ** è possibile partecipare al programma che consente di accumulare i punti energia per risparmiare in bolletta, richiedere i premi del catalogo e ottenere sconti nei negozi convenzionati. Il programma scade il 30/06/2010.

Altri dettagli sull'offerta

L'**Offerta XYZ** è a prezzo fisso per 12 mesi mentre le tariffe fissate dall'Autorità (di cui alle colonne gialla, rossa e azzurra dei grafici) variano trimestralmente ed il valore indicato è quello relativo al periodo 01/01/2010 - 31/03/2010.

L'**Offerta XYZ** è articolata su due fasce orarie e premia i consumi effettuati dal Cliente nella **fascia F1** (dalle 19.00 alle 8.00 dal lunedì al venerdì, il sabato e la domenica e tutte le festività nazionali).

Ai sensi della delibera AEEG ARG/com 34/08, la informiamo che la percentuale di consumi che rende la spesa dell'**Offerta XYZ** equivalente alla spesa che si avrebbe dall'applicazione dell'**Offerta monoraria XYZ** è il **33% per la fascia F1 e 67% per la fascia F23**.

Quindi l'offerta bioraria conviene a chi già oggi concentra più del 67% dei suoi consumi di elettricità la sera (dalle 19.00 alle 8.00 nei giorni feriali), nei weekend e in tutte le festività nazionali, diversamente è più conveniente l'**offerta monoraria XYZ**.

Allegato 2

Scheda di riepilogo dei corrispettivi per clienti finali domestici

Corrispettivi previsti dall'offerta alla data del 1° gennaio 2010, valida fino alla data del 31 marzo 2010

Clienti con potenza impegnata 3 e 4,5 kW – contratto per abitazione di residenza e non di residenza

Cliente domestico con potenza impegnata 3 kW - residente

Consumo annuo (in kWh)	Profilo Medio F1: 33,6% F23:66,4%		Profilo spostato su fasce non di punta F1:10% F23 90%			Profilo spostato su fasce di punta F1 60% F23 40%		
	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (prezzo monorario)	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alla presente offerta	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (prezzi biorari transitori)	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (prezzi biorari a richiesta)	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alla presente offerta	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (prezzi biorari transitori)	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (prezzi biorari a richiesta)	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alla presente offerta
2.700	385,72	333,54	380,14	362,71	298,96	391,95	411,41	372,25
3.500	566,12	498,5	558,90	536,30	453,65	574,21	599,44	548,66
4.500	795,86	708,91	786,56	757,51	651,85	806,25	838,69	773,41

Cliente domestico con potenza impegnata 3 kW - non residente

Consumo annuo (in kWh)	Profilo Medio F1: 33,6% F23:66,4%		Profilo spostato su fasce non di punta F1:10% F23 90%			Profilo spostato su fasce di punta F1 60% F23 40%		
	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (prezzo monorario)	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alla presente offerta	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (prezzi biorari transitori)	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (prezzi biorari a richiesta)	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alla presente offerta	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (prezzi biorari transitori)	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (prezzi biorari a richiesta)	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alla presente offerta
2.700	498,76	446,58	493,18	475,75	411,99	504,99	524,46	485,29
3.500	668,93	601,31	661,71	639,11	556,47	677,02	702,25	651,48
4.500	885,34	798,40	876,05	846,99	740,74	895,74	928,17	862,90

Cliente domestico con potenza impegnata 4,5 kW

Consumo annuo (in kWh)	Profilo Medio F1: 33,6% F23:66,4%		Profilo spostato su fasce non di punta F1:10% F23 90%			Profilo spostato su fasce di punta F1 60% F23 40%		
	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (prezzo monorario)	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alla presente offerta	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (prezzi biorari transitori)	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (prezzi biorari a richiesta)	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alla presente offerta	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (prezzi biorari transitori)	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (prezzi biorari a richiesta)	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alla presente offerta
2.700	520,02	467,85	514,45	497,01	433,26	526,26	545,72	506,56
3.500	690,20	622,57	682,97	660,37	577,73	698,29	723,51	672,74
4.500	906,61	819,66	897,32	868,26	762,00	917,00	949,44	854,16

I campi in verde indicano il valore della spesa più basso, a parità di livello di consumo.

I valori indicati nei grafici, calcolati alla data dell'offerta, possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Fasce Orarie

F1 = Fascia F1	Dalle 8 alle 19 dei giorni feriali
F23 = Fascia F23	Dalle 19 alle 8 dei giorni feriali e tutte le ore del sabato, della domenica e dei giorni festivi

Altri oneri/ servizi accessori

L'offerta prevede la possibilità di richiedere l'**Opzione green** per sostenere la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, pagando un corrispettivo aggiuntivo di **2 €/mese**.

Modalità di indicizzazione/Variazioni

I corrispettivi sono soggetti ad eventuali indicizzazioni/ variazioni definita dall'AEEG, qualora applicabili.

Descrizione dello sconto e/o del bonus

Sottoscrivendo l'**Offerta XYZ** è possibile partecipare al programma che consente di accumulare i punti energia per risparmiare in bolletta, richiedere i premi del catalogo e ottenere sconti nei negozi convenzionati. Il programma scade il 30/06/2010.

Altri dettagli sull'offerta

L'**Offerta XYZ** è a prezzo fisso per 12 mesi mentre le tariffe fissate dall'Autorità (di cui alle colonne gialla, rossa e azzurra dei grafici) variano trimestralmente ed il valore indicato è quello relativo al periodo 01/01/2010 - 31/03/2010.

L'**Offerta XYZ** è articolata su due fasce orarie e premia i consumi effettuati dal Cliente nella **fascia F1** (dalle 19.00 alle 8.00 dal lunedì al venerdì, il sabato e la domenica e tutte le festività nazionali).

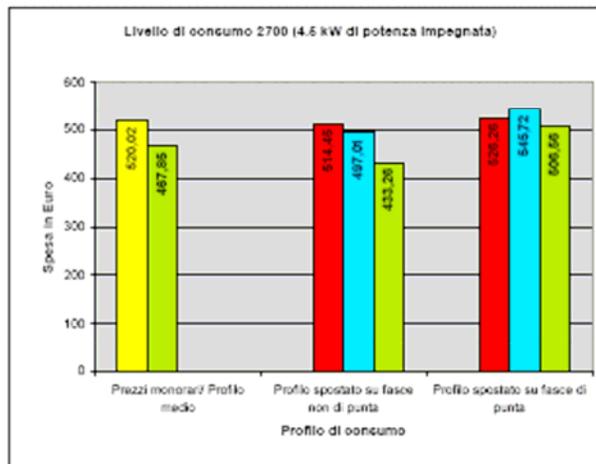
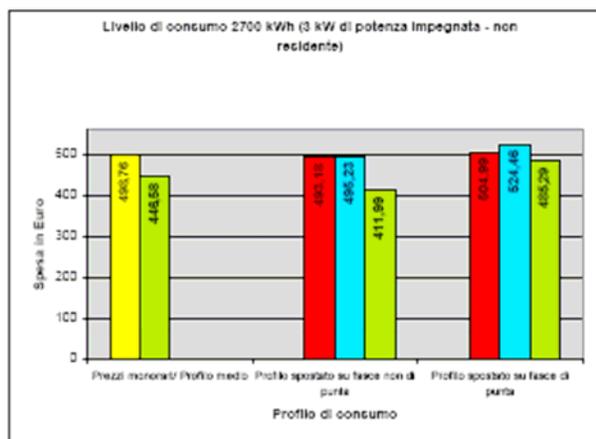
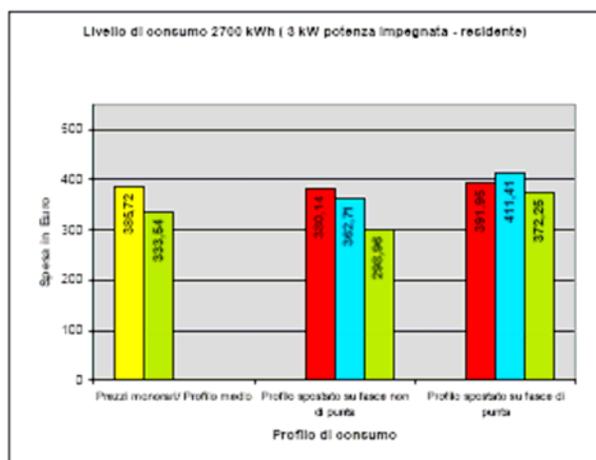
Ai sensi della delibera AEEG ARG/com 34/08, la informiamo che la percentuale di consumi che rende la spesa dell'**Offerta XYZ** equivalente alla spesa che si avrebbe dall'applicazione dell'**Offerta monoraria XYZ** è il **33% per la fascia F1 e 67% per la fascia F23**.

Quindi l'offerta bioraria conviene a chi già oggi concentra più del 67% dei suoi consumi di elettricità la sera (dalle 19.00 alle 8.00 nei giorni feriali), nei weekend e in tutte le festività nazionali, diversamente è più conveniente l'**offerta monoraria XYZ**.

Allegato 3/a

Scheda di riepilogo dei corrispettivi per clienti finali domestici con consumi annui pari a **2700 kWh**

Corrispettivi previsti dall'Offerta XYZ alla data del 1° gennaio 2010 valida fino alla data del 31 marzo 2010



Fasce orarie	
Fascia F1	Dalle 8 alle 19 dei giorni feriali
Fascia F23	Dalle 19 alle 8 dei giorni feriali e tutte le ore del sabato, la domenica e i giorni festivi

LEGENDA		
Prezzo Monorario definito dall'Autorità		
Prezzi biorari transitori definiti dall'Autorità		
Prezzi biorari a regime definiti dall'Autorità		
Offerta XYZ		
Profili di consumo	F1	F23
Profilo medio	33.6%	66.4%
Profilo spostato su fasce non di punta	10%	90%
Profilo spostato su fasce di punta	60%	40%

I valori indicati nei grafici, calcolati alla data dell'offerta, possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Altri oneri/ servizi accessori

L'offerta prevede la possibilità di richiedere l'**Opzione green** per sostenere la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, pagando un corrispettivo aggiuntivo di **2 €/mese**.

Modalità di indicizzazione/Variazioni

I corrispettivi sono soggetti ad eventuali indicizzazioni/ variazioni definita dall'AEEG, qualora applicabili.

Descrizione dello sconto e/o del bonus

Sottoscrivendo l'**Offerta XYZ** è possibile partecipare al programma che consente di accumulare i punti energia per risparmiare in bolletta, richiedere i premi del catalogo e ottenere sconti nei negozi convenzionati. Il programma scade il 30/06/2010.

Altri dettagli sull'offerta

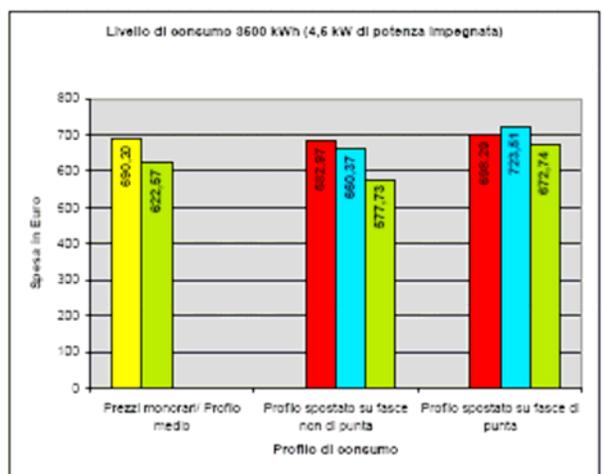
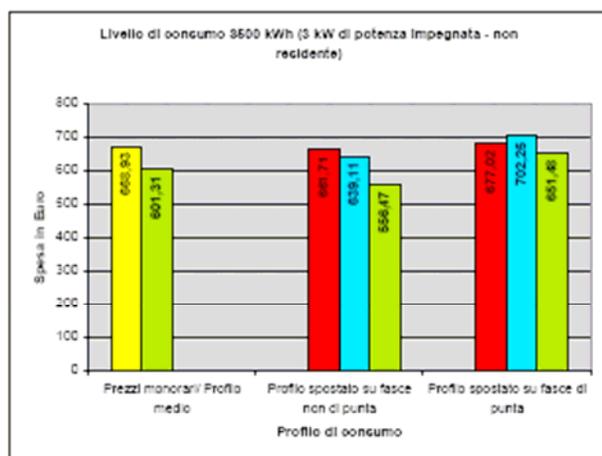
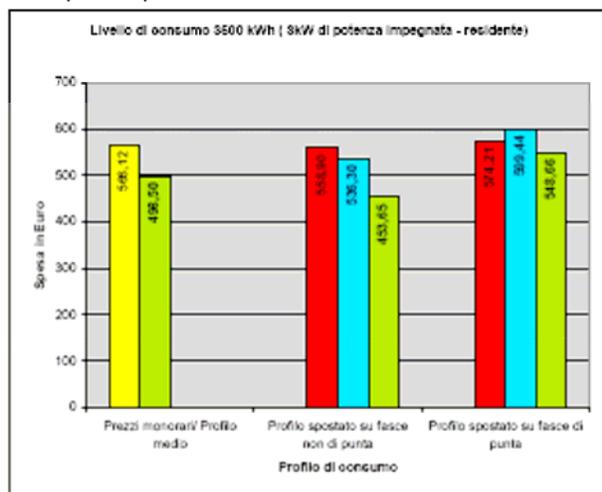
L'**Offerta XYZ** è a prezzo fisso per 12 mesi mentre le tariffe fissate dall'Autorità (di cui alle colonne gialla, rossa e azzurra dei grafici) variano trimestralmente ed il valore indicato è quello relativo al periodo 01/01/2010 - 31/03/2010. L'**Offerta XYZ** è articolata su due fasce orarie e premia i consumi effettuati dal Cliente nella **fascia F1** (dalle 19.00 alle 8.00 dal lunedì al venerdì, il sabato e la domenica e tutte le festività nazionali).

Ai sensi della delibera AEEG ARG/com 34/08, la informiamo che la percentuale di consumi che rende la spesa dell'**Offerta XYZ** equivalente alla spesa che si avrebbe dall'applicazione dell'**Offerta monoraria XYZ** è il **33% per la fascia F1** e **67% per la fascia F23**.

Quindi l'offerta bioraria conviene a chi già oggi concentra più del 67% dei suoi consumi di elettricità la sera (dalle 19.00 alle 8.00 nei giorni feriali), nei weekend e in tutte le festività nazionali, diversamente è più conveniente l'**offerta monoraria XYZ**.

Scheda di riepilogo dei corrispettivi per clienti finali domestici con consumi annui pari a **3500 kWh**

Corrispettivi previsti dall'Offerta XYZ alla data del 1° gennaio 2010 valida fino alla data del 31 marzo 2010



Fasce orarie	
Fascia F1	Dalle 8 alle 19 dei giorni feriali
Fascia F23	Dalle 19 alle 8 dei giorni feriali e tutte le ore del sabato, la domenica e i giorni festivi

LEGENDA		
Prezzo Monorario definito dall'Autorità		
Prezzi biorari transitori definiti dall'Autorità		
Prezzi biorari a regime definiti dall'Autorità		
Offerta XYZ		
Profili di consumo	F1	F23
Profilo medio	33.6%	66.4%
Profilo spostato su fasce non di punta	10%	90%
Profilo spostato su fasce di punta	60%	40%

I valori indicati nei grafici, calcolati alla data dell'offerta, possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Altri oneri/ servizi accessori

L'offerta prevede la possibilità di richiedere l'Opzione green per sostenere la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, pagando un corrispettivo aggiuntivo di 2 €/mese.

Modalità di indicizzazione/Variazioni

I corrispettivi sono soggetti ad eventuali indicizzazioni/ variazioni definita dall'AEEG, qualora applicabili.

Descrizione dello sconto e/o del bonus

Sottoscrivendo l'Offerta XYZ è possibile partecipare al programma che consente di accumulare i punti energia per risparmiare in bolletta, richiedere i premi del catalogo e ottenere sconti nei negozi convenzionati. Il programma scade il 30/06/2010.

Altri dettagli sull'offerta

L'Offerta XYZ è a prezzo fisso per 12 mesi mentre le tariffe fissate dall'Autorità (di cui alle colonne gialla, rossa e azzurra dei grafici) variano trimestralmente ed il valore indicato è quello relativo al periodo 01/01/2010 - 31/03/2010. L'Offerta XYZ è articolata su due fasce orarie e premia i consumi effettuati dal Cliente nella fascia F1 (dalle 19.00 alle 8.00 dal lunedì al venerdì, il sabato e la domenica e tutte le festività nazionali).

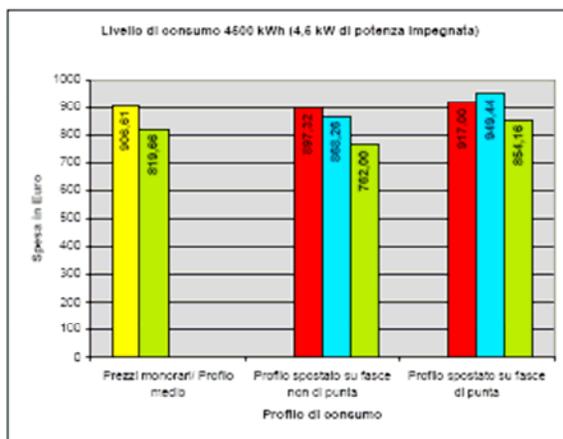
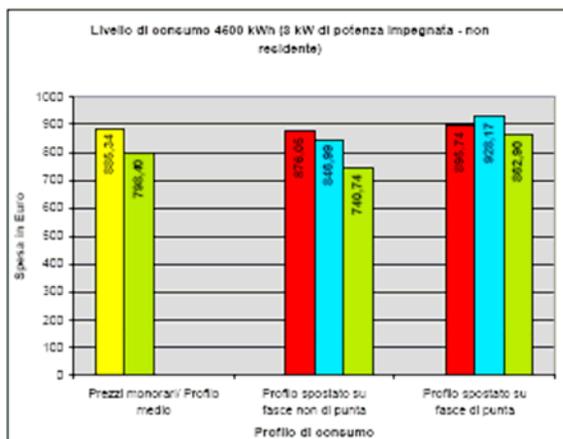
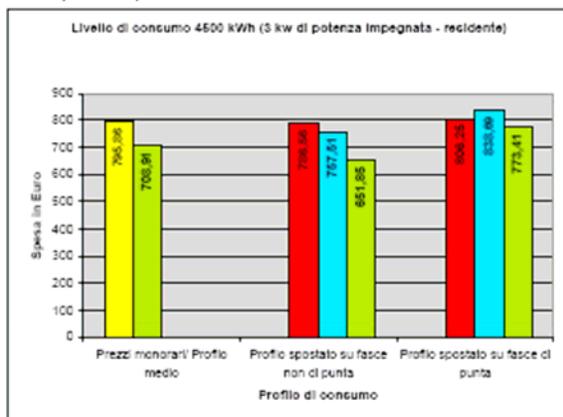
Ai sensi della delibera AEEG ARG/com 34/08, la informiamo che la percentuale di consumi che rende la spesa dell'Offerta XYZ equivalente alla spesa che si avrebbe dall'applicazione dell'Offerta monoraria XYZ è il 33% per la fascia F1 e 67% per la fascia F23.

Quindi l'offerta bioraria conviene a chi già oggi concentra più del 67% dei suoi consumi di elettricità la sera (dalle 19.00 alle 8.00 nei giorni feriali), nei weekend e in tutte le festività nazionali, diversamente è più conveniente l'offerta monoraria XYZ.

Allegato 3/c

Scheda di riepilogo dei corrispettivi per clienti finali domestici con consumi annui pari a 4500 kWh

Corrispettivi previsti dall'**Offerta XYZ** alla data del 1° gennaio 2010 valida fino alla data del 31 marzo 2010



Fasce orarie	
Fascia F1	Dalle 8 alle 19 dei giorni feriali
Fascia F23	Dalle 19 alle 8 dei giorni feriali e tutte le ore del sabato, la domenica e i giorni festivi

LEGENDA		
Prezzo Monorario definito dall'Autorità		
Prezzi biorari transitori definiti dall'Autorità		
Prezzi biorari a regime definiti dall'Autorità		
Offerta XYZ		
Profili di consumo	F1	F23
Profilo medio	33.6%	66.4%
Profilo spostato su fasce non di punta	10%	90%
Profilo spostato su fasce di punta	60%	40%

I valori indicati nei grafici, calcolati alla data dell'offerta, possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Altri oneri/ servizi accessori

L'offerta prevede la possibilità di richiedere l'**Opzione green** per sostenere la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, pagando un corrispettivo aggiuntivo di **2 €/mese**.

Modalità di indicizzazione/Variazioni

I corrispettivi sono soggetti ad eventuali indicizzazioni/ variazioni definita dall'AEEG, qualora applicabili.

Descrizione dello sconto e/o del bonus

Sottoscrivendo l'**Offerta XYZ** è possibile partecipare al programma che consente di accumulare i punti energia per risparmiare in bolletta, richiedere i premi del catalogo e ottenere sconti nei negozi convenzionati. Il programma scade il 30/06/2010.

Altri dettagli sull'offerta

L'**Offerta XYZ** è a prezzo fisso per 12 mesi mentre le tariffe fissate dall'Autorità (di cui alle colonne gialla, rossa e azzurra dei grafici) variano trimestralmente ed il valore indicato è quello relativo al periodo 01/01/2010 - 31/03/2010. L'**Offerta XYZ** è articolata su due fasce orarie e premia i consumi effettuati dal Cliente nella fascia F1 (dalle 19.00 alle 8.00 dal lunedì al venerdì, il sabato e la domenica e tutte le festività nazionali).

Ai sensi della delibera AEEG ARG/com 34/08, la informiamo che la percentuale di consumi che rende la spesa dell'**Offerta XYZ** equivalente alla spesa che si avrebbe dall'applicazione dell'**Offerta monoraria XYZ** è il **33% per la fascia F1 e 67% per la fascia F23**.

Quindi l'offerta bioraria conviene a chi già oggi concentra più del 67% dei suoi consumi di elettricità la sera (dalle 19.00 alle 8.00 nei giorni feriali), nei weekend e in tutte le festività nazionali, diversamente è più conveniente l'**offerta monoraria XYZ**.

Allegato 4

Scheda di riepilogo dei corrispettivi per clienti finali domestici

Corrispettivi previsti dall'offerta alla data del ____ (gg/mm/aa), valida fino alla data del __ (gg/mm/aa)

Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte				
Ambito Nord orientale: Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna				
Consumo annuo (Sm3)	(A) Stima della spesa annua escluse le imposte in base alla presente offerta (in euro)	(B) Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle tariffe o condizioni economiche di riferimento dell'Autorità (in euro)	(C) Stima del minore spesa annua (segno -) o della maggiore spesa annua (segno +) (in euro)	(D) Stima del variazione percentuale della spesa annua (con segno + o segno -)
			A-B	A-B/Bx100
250				
500				
1.400				
2.500				
5.000				
10.000				

I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a:

P=0,003852 GJ/Sm3

C=1

I valori sono calcolati alla data dell'offerta, possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

ALTRI ONERI/SERVIZI ACCESSORI		
Descrizione dell'onere/servizio	Corrispettivo previsto	
.....	€/cliente/anno	<i>Opzionale</i>
.....	€/Sm3	<i>Opzionale</i>
.....	<i>Opzionale</i>

Modalità di indicizzazione/Variatione
--

Descrizione dello sconto e/o del bonus

Altri dettagli sull'offerta

Allegato 5 – Versione preliminare del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale

Viene di seguito riportata la versione preliminare del provvedimento che recepisce le proposte contenute nel documento per la consultazione sul quale si richiede di formulare osservazioni e commenti puntuali. Nello specifico, viene riportato il testo che accoglie le proposte, le modifiche ed integrazioni a seguito del provvedimento stesso.

Titolo I – Disposizioni generali

Articolo 1 *Definizioni*

Articolo 2 *Oggetto e ambito di applicazione*

1. Il presente Codice di condotta commerciale stabilisce norme che regolano i rapporti tra esercenti la vendita e clienti finali:
 - a. alimentati in bassa tensione;
 - b. con consumi di gas non superiori a 200.000 Smc/anno

Articolo 3 *Diffusione dell'informazione*

1. Gli esercenti la vendita forniscono in modo trasparente, completo e non discriminatorio, le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali e adottano ogni ragionevole misura per soddisfare le esigenze di informazione e assistenza dei clienti nella valutazione di tali offerte. A tal fine indicano, in tutta la modulistica e nelle comunicazioni commerciali, un recapito cui il cliente può rivolgersi per ottenere informazioni relative all'offerta.
2. Gli esercenti la vendita rendono disponibili ai propri clienti informazioni in merito alle modalità da seguire per una corretta e sicura gestione degli impianti di utenza, per l'uso sicuro ed efficiente del servizio e per il risparmio energetico.
3. Gli esercenti la vendita riportano nel materiale promozionale le informazioni sul mix energetico di fonti secondo quanto previsto dal Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 31 luglio 2009 recante "Criteri e modalità per la fornitura ai clienti finali delle informazioni sulla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita, nonché sull'impatto ambientale della produzione";
4. Gli esercenti la vendita di energia elettrica che svolgono in maniera integrata sia il servizio di maggior tutela sia l'attività di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato libero nonché le società di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato libero appartenenti a gruppi societari nei quali è presente una società che svolge il servizio di maggior tutela e che utilizzino nella comunicazione e nei rapporti con i clienti il marchio del gruppo in maniera predominante rispetto all'identificativo della singola società, indicano, in tutta la modulistica e nelle comunicazioni commerciali, il servizio o l'attività a cui si riferiscono (mercato libero o maggior tutela).

5. Gli esercenti la vendita di gas naturale indicano in tutta la modulistica e nelle comunicazioni commerciali l'attività cui si riferiscono (mercato libero o servizio di tutela).

Articolo 4

Criteria per la redazione dei contratti

1. I contratti predisposti dagli esercenti la vendita sono redatti utilizzando un carattere di stampa leggibile ed un linguaggio chiaro e comprensibile per tutti i clienti. Nel caso in cui nel contratto vengano citate fonti normative di qualsiasi specie, la citazione deve essere accompagnata dall'indicazione del titolo della norma e dei riferimenti di pubblicazione, in modo che il cliente ne possa agevolmente prendere visione.
2. I contratti contengono le previsioni di cui al successivo articolo 11.
3. I contratti contengono una sezione in cui sono riassunte le condizioni economiche offerte. Tale sezione contiene le informazioni sul prezzo dell'energia proposto nell'offerta e, qualora esso non sia comprensivo delle tariffe di trasporto e misura, sulle tariffe di trasporto e misura attribuite al cliente.
4. Le informazioni contenute nella sezione di cui al comma 3, devono consentire al cliente di comprendere il prezzo complessivo che dovrà corrispondere per il servizio di fornitura dell'energia elettrica e/o del gas naturale.

Articolo 5

Formazione del personale commerciale

1. Gli esercenti la vendita provvedono a fornire al personale, incaricato a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte contrattuali o alla conclusione di contratti, una formazione tale da garantire la conoscenza delle caratteristiche di tali offerte, del contenuto del Codice di condotta commerciale e dei diritti riconosciuti ai clienti e ne garantiscono l'aggiornamento.
2. Gli esercenti la vendita adottano misure affinché il personale di cui al precedente punto non diffonda notizie non veritiere relativamente agli effetti che potrebbero derivare al cliente dalla mancata accettazione dell'offerta, o atte a determinare il discredito dei concorrenti.

Titolo II – Criteri per la comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio

Articolo 6

Criteria di comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio

1. Al fine di garantire un corretto confronto tra le diverse offerte, qualora siano comunicate informazioni relative ai prezzi di fornitura del servizio previsti dalle offerte contrattuali, qualunque sia la forma di comunicazione adottata, tali informazioni devono uniformarsi ai seguenti criteri:
 - a. i corrispettivi dovuti dai clienti per la prestazione del servizio sono indicati nel loro valore unitario al netto delle imposte, specificando che saranno gravati dalle imposte;
 - b. i corrispettivi unitari dovuti in proporzione al consumo di energia elettrica o di gas naturale, eventualmente differenziati per fasce orarie di consumo o articolati in scaglioni, sono indicati in euro per kWh o in euro per Smc; i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa sono indicati in euro/punto di fornitura /anno nel caso di fornitura di

energia elettrica e in euro/punto di riconsegna/anno nel caso di fornitura di gas naturale; i corrispettivi unitari dovuti in proporzione alla potenza impegnata sono indicati in euro per kW/anno; i corrispettivi unitari dovuti per eventuali prelievi di energia reattiva sono indicati in euro per kvarh;

- c. eventuali corrispettivi diversi dai corrispettivi di cui alla precedente lettera b. sono indicati nel loro valore unitario e sono accompagnati da una descrizione sintetica delle modalità di applicazione;
 - d. per i corrispettivi soggetti a indicizzazione deve essere indicata la frequenza dei possibili aggiornamenti e devono essere fornite una descrizione sintetica dell'eventuale criterio di indicizzazione, l'indicazione del valore unitario massimo raggiunto dal corrispettivo nel corso degli ultimi dodici mesi e l'indicazione del periodo durante il quale tale valore massimo è stato applicato;
 - e. qualora sia previsto l'adeguamento su base territoriale dei corrispettivi unitari, dovuti in proporzione al consumo di gas naturale, al contenuto energetico del gas fornito, deve essere utilizzato un valore del Potere Calorifico Superiore del gas naturale pari a $P=0,003852$ GJ/Smc;
 - f. i corrispettivi unitari dovuti in proporzione al consumo di gas naturale dovranno essere indicati assumendo come valore del coefficiente di conversione dei volumi C definito, dall'articolo 38 dello Allegato A alla deliberazione 6 novembre 2008 – ARG/gas 159/08, il valore $C=1$; segnalando che nel caso in cui il punto di riconsegna, ove il gruppo di misura è installato, non sia dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base ad un opportuno valore del coefficiente C.
2. Gli esercenti la vendita rendono disponibile almeno uno strumento informativo al quale i clienti possono accedere per ottenere informazioni circa le aliquote delle imposte di cui al precedente comma 1, lettera a..
 3. Qualora lo sconto sia presentato come riferito non al prezzo finale, ma ad una o più delle sue componenti, deve essere fornita indicazione al cliente dello sconto praticato sulla componente specifica e dell'incidenza percentuale media dello sconto sul prezzo finale al netto delle imposte, specificando che quest'ultimo sarà gravato da imposte.

Articolo 7

Criteri di comunicazione delle informazioni relative alla spesa complessiva

1. Qualora siano fornite informazioni relative alla stima della spesa complessiva associata ai prezzi di fornitura del servizio, previsti dalle offerte contrattuali ai clienti non domestici o ai clienti domestici, come informazioni ulteriori rispetto al contenuto della scheda di confrontabilità di cui ai successivi articoli XXXX, qualunque sia la forma di comunicazione adottata, l'informazione deve uniformarsi ai criteri di cui al precedente articolo 6 e ai seguenti criteri:
 - a. l'informazione deve avere per oggetto la spesa complessiva risultante dall'applicazione su base annua di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente in relazione all'esecuzione del contratto, e per consumi di energia elettrica e/o gas naturale individuati ai sensi del comma 2;
 - b. i bonus una tantum o gli sconti applicati solo al verificarsi di particolari condizioni previste dal contratto non rientrano nel calcolo della spesa complessiva; è tuttavia facoltà dell'esercente la vendita fornire una separata evidenza della spesa complessiva annua associata al verificarsi di tali condizioni;

- c. qualora uno o più corrispettivi siano soggetti ad indicizzazione o variazione automatica, deve essere specificato in modo chiaro, evidente e inequivocabile che l'informazione ha per oggetto un valore indicativo e soggetto a variazione;
 - d. l'informazione deve essere associata all'indicazione della durata del contratto, della località e della data o del periodo nel quale sono in vigore i corrispettivi unitari utilizzati per il calcolo, nonché della durata e delle eventuali condizioni limitative dell'offerta.
2. In presenza di corrispettivi articolati su base oraria o che prevedano l'articolazione del valore di uno o più corrispettivi su base stagionale, mensile o giornaliera, deve essere indicato il criterio di ripartizione, anche per fasce, dei consumi annui o dei volumi di consumo annuo, individuati ai sensi del precedente comma 1, adottato ai fini del calcolo della spesa complessiva annua, specificando in che misura la spesa complessiva potrà variare nel caso in cui la ripartizione dei consumi del cliente si discosti da quella ipotizzata.

Titolo III – Obblighi relativi alla promozione delle offerte contrattuali

Articolo 8

Informazioni minime da fornire nelle comunicazioni a scopo commerciale

1. Fatte salve le previsioni in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, le comunicazioni ed i messaggi pubblicitari che contengono informazioni relative alle condizioni di fornitura oggetto di una o più offerte contrattuali riportano, utilizzando modalità idonee ad assicurarne una chiara percezione, almeno le seguenti informazioni:
- a. indicazione delle caratteristiche dell'offerta e delle eventuali condizioni limitative dell'offerta;
 - b. indicazione di un recapito al quale il cliente può rivolgersi per ottenere le informazioni di cui all'articolo 10.

Articolo 9

Riconoscibilità e regole di comportamento del personale commerciale

1. Gli esercenti la vendita assicurano la riconoscibilità del personale incaricato a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte contrattuali ed alla conclusione di contratti.
2. Qualora il cliente venga contattato in luoghi diversi dalla sede o dagli uffici commerciali dell'esercente la vendita, il personale commerciale si identifica e:
- a. consegna al cliente un documento dal quale risultino i propri elementi identificativi e gli elementi identificativi e i recapiti dell'esercente la vendita (indirizzo, numeri telefonici, fax, sito internet, ecc);
 - b. in caso di contatto solo telefonico, fornisce gli elementi identificativi e il recapito telefonico dell'esercente la vendita. Il recapito telefonico deve essere idoneo a consentire l'identificazione del personale;
 - c. informa il cliente che il contatto è finalizzato alla presentazione di un'offerta contrattuale o alla conclusione di un contratto nel mercato libero prima di richiedere qualunque dato o documento relativo alla fornitura del cliente oggetto del contatto.

Articolo 10

Informazioni preliminari alla conclusione del contratto

1. Fatto salvo quanto previsto al successivo comma 10.6, in occasione della proposta di un'offerta contrattuale, qualunque sia la modalità con cui il cliente viene contattato, e in ogni caso prima della conclusione del contratto, il cliente deve ricevere le seguenti informazioni:
 - a. l'identità dell'esercente la vendita ed un suo recapito;
 - b. le eventuali condizioni limitative dell'offerta;
 - c. i principali contenuti del contratto di cui all'articolo 11, comma 1, lettere da c) a i);
 - d. le modalità e i tempi per l'avvio dell'esecuzione del contratto, compresi gli eventuali adempimenti a carico del cliente necessari per ottenere la connessione alla rete di distribuzione e i relativi costi o relativi, nel caso di fornitura di energia elettrica, alla stipula dei contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento in prelievo di cui all'articolo 4 dell'Allegato A alla deliberazione 9 giugno 2006, n. 111/06
 - e. la durata della validità dell'offerta e le modalità di adesione;
 - f. i mezzi per ottenere informazioni aggiornate su tutte le tariffe vigenti e gli addebiti per manutenzione;
 - g. la durata del contratto, le condizioni del rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto, le modalità e i termini di preavviso per l'esercizio della facoltà di recesso dal contratto e la possibilità di recedere gratuitamente dal contratto oltre all'eventuale facoltà di esercizio del diritto di ripensamento;
 - h. informazioni sulla gestione dei reclami e sui diritti dei consumatori;
 - i. le informazioni di cui ai successivi commi 2 e 3;
 - j. i livelli di qualità commerciale relativi alle prestazioni di competenza dell'esercente la vendita definiti ai sensi della normativa in vigore, compresi i livelli specifici e generali di qualità eventualmente definiti dall'esercente la vendita, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli di sua competenza, e i livelli effettivi di qualità riferiti all'anno precedente; qualora l'esercente la vendita abbia definito propri livelli di qualità l'informazione riguarda tali livelli;
2. Il cliente servito in maggior tutela dallo stesso esercente la vendita che propone la nuova offerta deve essere informato degli effetti dell'esercizio del diritto di recesso di cui all'articolo 2 della deliberazione 25 giugno 2007, n. 144/07 e del passaggio al mercato libero dell'energia elettrica
3. *Disposizione posta in consultazione alternativamente alla mancata formulazione della stessa: "Nel caso di clienti finali domestici, le informazioni di cui alla lettera c dovranno riferirsi anche alle condizioni economiche definite ai sensi del TIVG e alle condizioni contrattuali di cui alla deliberazione n. 229/01"*
4. Qualora le condizioni economiche dell'offerta contrattuale siano definite in termini di sconto rispetto alle condizioni economiche offerte da un diverso esercente la vendita, contestualmente alle condizioni contrattuali di cui al comma 1, lettera c. devono essere comunicate anche le corrispondenti condizioni contrattuali associate alle condizioni economiche utilizzate come riferimento, se diverse da quelle oggetto dell'offerta.

5. Qualora l'offerta contrattuale riguardi la fornitura congiunta di energia elettrica e di gas naturale, oltre alle informazioni relative ai due servizi, fornite nel rispetto del presente codice di condotta commerciale, devono essere specificati i vincoli e gli effetti eventualmente previsti nel caso di estinzione di uno solo dei due contratti.
6. Qualora il contatto tra l'esercente la vendita e il cliente avvenga mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentono la trasmissione immediata di documentazione scritta, il cliente deve ricevere le seguenti informazioni:
 - a. Le informazioni di cui al comma 1 lettere a), b), e), g) e h);
 - b. Le informazioni di cui al comma 1 lettera c) limitatamente a: modalità e periodicità di utilizzo dei dati di lettura ai fini della fatturazione, periodicità di fatturazione, le garanzie eventualmente richieste, modalità e termini di pagamento e conseguenze del mancato pagamento;
 - c. *(disposizione posta in consultazione alternativamente alla mancata formulazione della stessa: "Nel caso di clienti finali domestici, le predette informazioni di cui alla lettera c dovranno riferirsi anche alle condizioni contrattuali di cui alla deliberazione n. 229/01")* .:
 - a. le modalità attraverso le quali è possibile ottenere le suddette informazioni in forma scritta.

Titolo IV – Contratto

Articolo 11

Contenuto dei contratti

1. I contratti predisposti dagli esercenti la vendita e consegnati o trasmessi ai clienti ai sensi del successivo articolo 12, contengono almeno:
 - a. l'identità e l'indirizzo delle parti e l'indirizzo della fornitura;
 - b. l'indicazione delle prestazioni oggetto del contratto, specificando:
 - i. le condizioni tecniche di erogazione del servizio;
 - ii. la data di avvio dell'esecuzione del contratto;
 - iii. la durata del contratto e le eventuali modalità di rinnovo; e le modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso da parte del cliente finale in conformità a quanto previsto dall'Allegato A alla deliberazione 25 giugno 2007, n. 144/07;
 - iv. le eventuali prestazioni accessorie;
 - v. i mezzi per ottenere informazioni aggiornate su tariffe e condizioni economiche;
 - c. le condizioni economiche di fornitura del servizio secondo quanto previsto all'articolo 4, comma 3;
 - d. le modalità per la determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi nonché le condizioni economiche delle prestazioni accessorie;
 - e. le forme di garanzia eventualmente richieste al cliente e ogni altro onere posto a carico del cliente in relazione alla conclusione o all'esecuzione del contratto;

- f. le modalità e la periodicità di utilizzo dei dati di lettura comunque rilevati ai fini della fatturazione, specificando il tempo massimo intercorrente tra l'utilizzo di due letture e le modalità di informazione del cliente circa l'eventuale esito negativo del tentativo di lettura e le sue conseguenze;
- g. le modalità di fatturazione e le modalità di pagamento del servizio da parte del cliente, specificando:
 - i. la periodicità di emissione delle fatture;
 - ii. qualora sia prevista l'emissione di fatture basate sulla stima dei consumi, il criterio adottato per la stima dei consumi;
 - iii. le modalità e i termini per il pagamento delle fatture;
- h. le conseguenze dell'eventuale ritardo nel pagamento delle fatture, specificando:
 - i. le penali o gli interessi di mora dovuti dal cliente;
 - ii. il tempo minimo intercorrente tra l'invio al cliente del sollecito di pagamento e la sospensione della fornitura per morosità;
- i. gli eventuali adempimenti a carico del cliente necessari per ottenere la connessione alla rete di distribuzione;
- j. i livelli di qualità commerciale relativi alle prestazioni di competenza dell'esercente la vendita definiti ai sensi della normativa in vigore, compresi i livelli specifici e generali di qualità eventualmente definiti dall'esercente la vendita, gli indennizzi automatici previsti per il mancato rispetto di standard specifici di qualità commerciale se aggiuntivi rispetto a quelli previsti dalla normativa in vigore, e per i casi previsti dal successivo articolo 14;
- k. le modalità per l'inoltro scritto di richieste di informazione e reclami, nonché le modalità di attivazione delle eventuali procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie;
- l. limitatamente ai contratti elettrici il mandato per la sottoscrizione dei contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento di cui all'articolo 4 dell'Allegato A alla deliberazione 9 giugno 2006, n.111/06.

Articolo 12

Consegna del contratto e diritto di ripensamento

1. Prima della conclusione del contratto o comunque entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione, se questa è avvenuta mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentono la trasmissione immediata del documento, l'esercente la vendita consegna o trasmette al cliente in forma cartacea o, a scelta del cliente, su altro supporto durevole:
 - a. una copia integrale del contratto;
 - b. la nota informativa di cui alla Scheda 1, allegata al presente Codice, che riporta in calce gli elementi identificativi dell'esercente la vendita e dell'incaricato che ha proposto o concluso il contratto;
 - c. una scheda riepilogativa dei corrispettivi conforme allo schema allegato al presente provvedimento.
2. In qualunque momento successivo all'esecuzione del contratto, su richiesta, l'esercente la vendita trasmette al cliente copia integrale del contratto e la scheda riepilogativa dei corrispettivi di cui al precedente comma 1, lett. c., informandolo preventivamente circa le

modalità di trasmissione e l'eventuale rimborso dei costi sostenuti per la spedizione posti a suo carico.

3. Qualora il contratto sia stato concluso in un luogo diverso dai locali commerciali dell'esercente la vendita, il cliente domestico può recedere dal contratto senza oneri entro 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data della conclusione.
4. Qualora il contratto sia stato concluso attraverso forme di comunicazione a distanza, il cliente domestico può recedere senza oneri entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento del contratto.

Articolo 13

Termini e modalità di preavviso per la variazione unilaterale delle condizioni contrattuali

1. Qualora nel periodo di validità di un contratto, nel quale è esplicitamente prevista la facoltà per l'esercente la vendita di variare unilateralmente specifiche clausole contrattuali, si renda necessario, per giustificato motivo, il ricorso da parte dell'esercente la vendita a tale facoltà, l'esercente la vendita ne dà comunicazione in forma scritta a ciascuno dei clienti interessati in modo tale che la stessa pervenga ai clienti stessi con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del cliente stesso.
2. La suddetta facoltà di variare unilateralmente specifiche clausole contrattuali non potrà avere effetto in relazione alle condizioni economiche e contrattuali del servizio di maggior tutela o di tutela o in riferimento alle clausole fissate attraverso provvedimenti di regolazione.
3. La comunicazione di cui al comma 13.1. non è dovuta in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In questo caso il cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.
4. La comunicazione di cui al comma 13.1 contiene, per ciascuna delle modifiche proposte, le seguenti informazioni:
 - a. il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta;
 - b. l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta;
 - c. la decorrenza della variazione proposta;
 - d. i termini e modalità per la comunicazione da parte del cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri;
 - e. l'illustrazione chiara e comprensibile che il cliente domestico di gas naturale, nel caso in cui non abbia trovato un nuovo esercente la vendita disposto a fornirlo, ha diritto di essere fornito alle condizioni economiche e contrattuali del servizio di tutela dal medesimo esercente. In questo caso la richiesta in forma scritta deve essere trasmessa dal cliente stesso all'esercente la vendita, almeno 1 mese prima della decorrenza della

variazione considerandosi il suddetto termine decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte dell'esercente la vendita.

5. Le informazioni di cui al precedente comma 4 non potranno essere contenute tra gli elementi informativi dei documenti di fatturazione.

Titolo V - Indennizzi automatici

Articolo 14

Casi di indennizzo automatico

1. Il mancato rispetto di quanto previsto ai commi 13.1 e 13.4 comporta la corresponsione al cliente finale interessato di un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro.
2. Le modalità e i tempi per la corresponsione degli indennizzi automatici di cui al comma 14.1 sono quelle previste dal TIQV.

Titolo VI – Schede di confrontabilità della spesa annua

Allegato 6

Nota informativa per il cliente finale

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e gas.

Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero.

Se Lei è un cliente domestico gas, ha sempre la possibilità di richiedere al fornitore l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, in alternativa all'offerta attuale (www.autorita.energia.it - 800 166 654)

Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI¹, Lei ha sempre la possibilità di richiedere all' esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, e quindi l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas. (www.autorita.energia.it - 800 166 654)

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento.

Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale

1. Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome impresa indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o del ripensamento Identificativo/nome dell'agente – data e ora del contatto- firma dell'agente

2. Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di attivazione Data di validità della proposta <i>Nota: in caso di proposta contrattuale indicare la data entro cui l'impresa deve fornire riscontro scritto affinché la proposta del cliente non decada (data limite è il 45° giorno successivo alla sottoscrizione e consegna della proposta firmata dal cliente)</i> Eventuali oneri a carico del cliente
--

¹ PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro

3. Contenuto del contratto

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere, almeno le seguenti clausole:

- prezzo del servizio;
- durata del contratto;
- modalità e periodicità di fatturazione e di utilizzo dei dati di lettura;
- modalità e tempistiche di pagamento; conseguente del mancato pagamento;
- eventuali garanzie richieste;
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso;
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita.

4. Documenti che devono essere consegnati

Copia contratto

Scheda di confrontabilità della spesa annua (solo clienti domestici)

La presente Nota informativa

5. Diritto di ripensamento

Il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro

- 10 giorni dalla **conclusione del contratto** se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale);
- entro 10 giorni dal ricevimento della copia scritta del contratto se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono)
- entro 10 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

Se l'impresa non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta e il cliente è libero di cercarsi un altro fornitore