

**DCO 46/11**

**Misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti e attivazioni  
non richiesti di forniture di energia elettrica e/o gas naturale**

*Documento per la consultazione emanato nell'ambito del procedimento avviato con  
deliberazione 15 dicembre 2011, ARG/com 185/11  
Mercati di incidenza: energia elettrica e gas naturale*

*15 dicembre 2011*

## **Premessa**

*Il presente documento per la consultazione illustra gli orientamenti dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) in merito alla disciplina relativa a contratti e attivazioni non richiesti di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale.*

*Il documento si inquadra nel procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità 15 dicembre 2011, ARG/com 185/11.*

*Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità, a tutti i soggetti interessati, di formulare osservazioni e proposte in merito agli argomenti trattati.*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità osservazioni e suggerimenti **entro e non oltre il 20 gennaio 2012**. Al fine di agevolare la pubblicazione dei contenuti dei documenti pervenuti in risposta alla presente consultazione si chiede di inviare, ove possibile, tali documenti in formato elettronico.*

*I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti della propria documentazione sono da considerare riservate.*

*È preferibile che i soggetti interessati inviino le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità. In alternativa, osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail (preferibile) con allegato il file contenente le osservazioni, fax o posta.*

### **Indirizzo a cui far pervenire osservazioni e suggerimenti:**

**Autorità per l'energia elettrica e il gas  
Piazza Cavour 5 - 20121 Milano**

**Direzione Consumatori e Qualità del Servizio  
Unità Informazioni e Tutela dei Consumatori  
tel. 02.655.65.263/313/387  
fax 02.65.565.230  
e-mail: [consumatori@autorita.energia.it](mailto:consumatori@autorita.energia.it)**

**Direzione Mercati  
Unità Mercati Retail  
tel. 02.655.65.284/290  
fax 02.655.65.265  
e-mail: [mercati@autorita.energia.it](mailto:mercati@autorita.energia.it)**

**sito internet: [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)**

## INDICE

<b>1. Introduzione.....</b>	<b>4</b>
<b>2. La normativa vigente in tema di contratti/attivazioni non richiesti di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale.....</b>	<b>5</b>
<i>Normativa primaria.....</i>	<i>5</i>
<i>La regolazione settoriale.....</i>	<i>6</i>
<b>3. Le risultanze delle Audizioni.....</b>	<b>10</b>
<i>Associazioni di consumatori domestici e non domestici.....</i>	<i>10</i>
<i>Esercenti la vendita di energia elettrica e/o gas naturale.....</i>	<i>11</i>
<i>Associazioni rappresentative degli esercenti i servizi di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e/o del gas naturale.....</i>	<i>14</i>
<b>4. Proposte di intervento.....</b>	<b>14</b>
<i>Misure preventive.....</i>	<i>15</i>
<i>Misure ripristinatorie.....</i>	<i>17</i>
<b>5. Tempi di attuazione e monitoraggio dell'evoluzione del fenomeno.....</b>	<b>20</b>

## **1. Introduzione**

- 1.1 Nel corso del 2010 e del 2011 sono pervenute all’Autorità per l’energia elettrica e il gas (di seguito: l’ Autorità) e allo Sportello per il consumatore di energia istituito dall’Autorità con delibera 14 maggio 2008 GOP 28/08 (di seguito: Sportello), da parte di singoli consumatori domestici, non domestici ed Associazioni di consumatori, numerose segnalazioni nei confronti di vari esercenti la vendita, aventi ad oggetto la conclusione di contratti e, in alcuni casi, la conseguente attivazione non richiesta di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale.
- 1.2 Al riguardo è opportuno precisare che per conclusione di contratti non richiesti si intende un contratto concluso in esito ad una pratica commerciale scorretta posta in essere dall’esercente la vendita, cioè una pratica contraria alla diligenza professionale ed idonea a pregiudicare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio; per attivazione non richiesta si intende un’attivazione della fornitura che consegue alla conclusione di un contratto non richiesto.
- 1.3 I citati reclami hanno riguardato l’effettiva sottoscrizione del contratto o la veridicità delle sottoscrizioni apposte dai clienti finali, ovvero il mancato rispetto, da parte dell’esercente la vendita, del diritto di ripensamento esercitato nei termini prescritti dalla normativa. In altri casi la denuncia ha riguardato l’attività scorretta degli operatori commerciali che hanno fornito al contraente informazioni non veritiere finalizzate a carpire la firma del contratto da parte del cliente finale.
- 1.4 È stato accertato che le lamentele dei clienti finali hanno riguardato sia la problematica della conclusione di contratti non richiesti, sia la conseguente ed eventuale attivazione di tali forniture nonché le modalità attualmente disponibili per il ripristino della precedente situazione di fornitura.
- 1.5 Nella Presentazione del Presidente della Relazione Annuale sullo stato dei servizi e sull’attività svolta, tenutasi il 6 luglio 2011, l’Autorità ha sottolineato che quello dei *contratti non richiesti* è un “fenomeno particolarmente odioso” perché più di altri contiene un esplicito elemento di malafede e di frodolenza. Il perdurare di comportamenti, anche marginali, volti a tollerarne o a non controllarne a sufficienza l’attivazione non può che minare la fiducia nel mercato e danneggiare la reputazione degli operatori nel punto in cui vi è più valore per i medesimi operatori: la fiducia del cliente finale.
- 1.6 L’Autorità, pertanto, ha avviato (deliberazione 21 luglio 2011, VIS 76/11) una ricognizione puntuale per acquisire informazioni ed argomentazioni sul fenomeno al fine di individuare e, ove possibile, condividere, le soluzioni più efficaci. Al riguardo ha convocato specifiche audizioni delle Associazioni dei consumatori, degli esercenti e delle Associazioni di categoria, svoltesi nei mesi di settembre e ottobre 2011, di cui si fornisce resoconto nel successivo capitolo 3.
- 1.7 Ai fini del presente documento viene di seguito illustrata sia la normativa generale applicabile alla fattispecie dei contratti non richiesti sia la regolazione vigente e rilevante per la definizione di una disciplina delle attività che devono essere intraprese dagli operatori coinvolti in presenza di attivazioni di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale. Con specifico riferimento alla regolazione verranno

riassunti anche gli interventi già attuati per prevenire il verificarsi dei contratti e delle attivazioni non richiesti.

## **2. *La normativa vigente in tema di contratti/attivazioni non richiesti di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale***

### *Normativa primaria*

- 2.1 Il Codice Civile prevede tra i requisiti essenziali del contratto l'accordo delle parti, l'assenza del quale può essere fatta accertare dalla parte interessata con un'azione di nullità. Qualora la volontà del soggetto sia stata invece viziata nella sua formazione, l'ordinamento consente quale strumento di tutela l'azione di annullamento.
- 2.2 Con riferimento alla normativa vigente rileva in materia anche il Codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del Consumo), che qualifica l'attività consistente nella fornitura di beni e servizi non richiesti come pratica commerciale scorretta, ai sensi degli articoli 21, 22, 23, 24, 25 e 26 e conseguentemente esonera il consumatore dal corrispondere a fronte del bene o servizio una prestazione corrispettiva.
- 2.3 Occorre evidenziare che la normativa del Codice del Consumo sopra richiamata riguarda soltanto i clienti che rientrano nella definizione di "consumatori"<sup>1</sup> di cui alla definizione del Codice medesimo, da cui pertanto sono esclusi i clienti non domestici del servizio elettrico e gas naturale.
- 2.4 L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito: AGCM) è il soggetto competente all'accertamento dell'esistenza di pratiche commerciali scorrette a danno del consumatore.
- 2.5 L'AGCM ha aperto dei procedimenti nei confronti di alcuni esercenti la vendita, accertando l'esistenza di pratiche commerciali scorrette e irrogando sanzioni senza di norma accettare gli impegni proposti dagli operatori coinvolti. Gli impegni sono stati considerati inammissibili perché presentati in relazione a condotte riconducibili a pratiche connotate da una particolare gravità e che presentavano pertanto esigenza di tutela rafforzata a beneficio della categoria di consumatori considerata particolarmente vulnerabile. Non è stato trascurato il fatto che le attivazioni non richieste avevano come destinatari della condotta, tra gli altri, anziani o persone alle quali venivano carpiti i dati di congiunti deceduti intestatari della fornitura.
- 2.6 Il comportamento tenuto dagli esercenti la vendita oggetto dei provvedimenti è stato inoltre ritenuto contrario alla diligenza professionale. L'esercente la vendita, infatti, operante nel settore da molti anni e conscio dei vantaggi ma anche dei problemi legati al ricorso alle agenzie per lo svolgimento dell'attività di promozione porta a porta per la vendita di beni - problemi che sono tra l'altro comuni anche ad altri settori liberalizzati (come nel caso delle telecomunicazioni) - non avrebbe dovuto limitarsi a prevedere contrattualmente un disincentivo economico per l'agenzia nel caso di stipula di contratti derivanti da condotte

---

<sup>1</sup> Il consumatore è definito dal Codice del consumo come la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta (art. 18 lett. a)

scorrette degli agenti; in aggiunta a simili previsioni, l' esercente avrebbe dovuto mettere in atto maggiori e più pervasivi controlli diretti dell' operato materialmente svolto dai venditori, cercando di anticipare le contestazioni dei consumatori in caso di criticità già individuate in particolari aree o in relazione a determinati venditori e diminuendo, in tal modo, significativamente l' incentivo al realizzarsi di simili condotte.

- 2.7 L' esercente la vendita non avrebbe messo in campo il normale grado di competenza ed attenzione che ragionevolmente ci si può attendere da un operatore del settore energetico, perché le problematiche poi emerse sarebbero state considerate soltanto dopo i reclami dei consumatori. Il livello di competenza ed attenzione deve essere necessariamente comparato al fatto che nel settore energetico si riscontra una elevata asimmetria informativa fra consumatore ed operatore commerciale, aumentata a seguito della transizione verso un regime di liberalizzazione.
- 2.8 Per quanto attiene il tema del rapporto con le misure di regolamentazione settoriale e gli interventi dell' AGCM è consolidata la giurisprudenza amministrativa che ha precisato i confini tra le prerogative e competenze dell' AGCM e quelle dell' Autorità di regolazione, confermando la competenza dell' AGCM nell' applicazione della disciplina in materia di pratiche commerciali scorrette e delineando nei termini di un rapporto di complementarietà l' esercizio di tali competenze con gli atti di regolazione emanati dall' Autorità di settore, anche qualora finalizzati alla protezione dei consumatori e degli utenti.
- 2.9 In questa logica si muove il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 recante “Attuazione delle direttive 2009/72/CE, 2009/73/CE e 2008/92/CE relative a norme comuni per il mercato interno dell' energia elettrica, del gas naturale ed a una procedura comunitaria sulla trasparenza dei prezzi al consumatore finale industriale di gas e di energia elettrica, nonché abrogazione delle direttive 2003/54/CE e 2003/55/CE”, che riafferma, tra l' altro, la collaborazione tra l' Autorità e l' AGCM così che la reciproca assistenza assicuri la più efficace regolazione dei mercati dell' energia elettrica e del gas naturale in funzione della loro competitività. Il decreto individua nei protocolli di intesa lo strumento per meglio raggiungere l' obiettivo assegnato.
- 2.10 Il nuovo quadro di tutela offerto dal Codice del Consumo viene pertanto ad aggiungersi, da un lato, ai normali strumenti di tutela contrattuale, dall' altro, a quelli derivanti dall' esistenza di specifiche discipline di settore oggetto di regolazione.

### *La regolazione settoriale*

#### *Il Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali*

- 2.11 La disciplina relativa alla fase precontrattuale è oggetto di previsione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali contenuto nell' All. A della deliberazione Arg/com 104/10 (di seguito: Codice di condotta commerciale). Con tale strumento sono state dettate – per le forniture di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali rispettivamente

alimentati in bassa tensione e con consumi non superiori a 200.000 smc/anno – le regole di correttezza alle quali devono uniformarsi gli esercenti la vendita, ed il personale commerciale dagli stessi impiegato, al momento del contatto con il potenziale cliente finale diretto alla conclusione di un contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale.

- 2.12 Il Codice di condotta commerciale disciplina, altresì, all'art. 12 il diritto di ripensamento esercitabile dai clienti domestici in caso di conclusione del contratto in un luogo diverso dai locali commerciali esercenti la vendita o anche nell'ipotesi di conclusione del contratto attraverso forme di comunicazione a distanza. In entrambe le fattispecie tale diritto può essere esercitato dal cliente finale senza oneri entro 10 (dieci) giorni lavorativi, decorrenti rispettivamente dalla data di conclusione del contratto e dalla data di ricevimento del contratto.

#### *Il recesso dal contratto*

- 2.13 L'allegato A della deliberazione n. 144/07 reca la disciplina del recesso dai contratti per la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale ai clienti finali. In particolare, oggetto di previsione risultano essere i termini di preavviso, la decorrenza di tali termini, le modalità di esercizio del recesso e la revoca della proposta contrattuale.
- 2.14 Qualora il cliente finale domestico titolare di un contratto di fornitura eserciti il diritto di recesso al fine di cambiare esercente, si avvale del nuovo esercente per inoltrare la comunicazione di recesso al precedente fornitore. Il nuovo esercente procederà all'inoltro trascorsi, qualora applicabili, i tempi previsti per l'esercizio del diritto di ripensamento, specificandolo in calce al modulo predisposto per la specifica richiesta. Nel caso di cliente finale non domestico l'esercizio del diritto di recesso al fine di cambiare esercente può essere inoltrato dal nuovo venditore o direttamente dal cliente, ma in tale caso deve essere esplicitato che il recesso è finalizzato al cambio fornitore.
- 2.15 La citata disciplina contempla, altresì, l'ipotesi di revoca della proposta contrattuale prescrivendo al riguardo che, qualora il cliente finale domestico di gas naturale o il cliente elettrico in maggior tutela sottoscriva una proposta contrattuale irrevocabile, la stessa deve essere considerata vincolante per un tempo massimo di quarantacinque giorni dalla sua sottoscrizione, fatto salvo un termine più breve contenuto nella proposta stessa. Trascorso tale termine senza che l'esercente abbia espressamente accettato la proposta, quest'ultima si deve intendere revocata. La disciplina è stata introdotta proprio in quanto con la richiesta dell'operatore al cliente finale, soprattutto domestico, di sottoscrivere una proposta contrattuale irrevocabile a proprio favore si realizza un'inversione della relazione tipica tra offerta dell'esercente e accettazione del cliente, comportando una limitazione alla possibilità per il cliente di selezionare proposte più vantaggiose che possono essergli presentate nel periodo in cui si è impegnato con la proposta in attesa dell'accettazione dell'operatore.

*La procedura di cambio del fornitore (switching) - Settore Elettrico*

- 2.16 La disciplina del cambio fornitore (All. A della deliberazione ARG/elt 42/08) prevede che lo switching sia conseguente alla conclusione di un nuovo contratto di vendita da parte del cliente finale e che la richiesta di switching debba essere presentata dal venditore entrante, anche attraverso il suo utente del dispacciamento, all'impresa distributrice, dopo l'esercizio del recesso da parte del cliente finale e decorso il tempo a disposizione del cliente finale medesimo per esercitare il diritto di ripensamento.
- 2.17 La citata richiesta di switching deve essere inviata dal venditore entrante entro e non oltre l'ultimo giorno del secondo mese precedente la data di switching. L'impresa distributrice, entro e non oltre il dodicesimo giorno lavorativo del mese antecedente la data di switching, comunica al soggetto richiedente il rigetto o l'avvenuta esecuzione della richiesta di switching, confermando, in quest'ultimo caso, la data di switching del punto di prelievo.
- 2.18 L'utente del dispacciamento uscente in caso di risoluzione di un contratto di vendita di energia elettrica, deve comunicare all'impresa distributrice la risoluzione del contratto di trasporto e dispacciamento, indicando, per il punto di prelievo interessato, i dati identificativi del punto e la data a partire dalla quale il soggetto non sarà più utente del dispacciamento e del trasporto per il/i POD/PDR interessati. La citata comunicazione deve avvenire, entro 3 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della dichiarazione di recesso.
- 2.19 Qualora l'impresa distributrice, a fronte della comunicazione di cui al punto precedente, non abbia ricevuto una richiesta di switching riferita a tale punto, secondo le previsioni di cui all'All. A della deliberazione 156/07, provvede all'attivazione del servizio di maggior tutela o del servizio di salvaguardia, cui il titolare del punto risulta aver diritto in base alla normativa vigente.

*La procedura di cambio del fornitore (switching) - Settore gas*

- 2.20 Con riferimento alle procedure di switching, nel settore del gas risulta rilevante la deliberazione n. 138/04, che, all'art 14, disciplina l'accesso per sostituzione nei punti di riconsegna. Nello specifico, l'esercente la vendita subentrante, titolare di un contratto di fornitura presso i punti di riconsegna per cui venga richiesto l'accesso e in possesso della documentazione del recesso del cliente dal precedente venditore, inoltra la richiesta all'impresa distributrice entro il secondo giorno lavorativo del mese antecedente a quello di decorrenza della sostituzione nella fornitura.
- 2.21 L'impresa distributrice entro 13 giorni successivi al termine ultimo di presentazione della richiesta notifica all'utente subentrante e all'utente a cui esso si sostituisce l'elenco dei punti di riconsegna oggetto dello switching e la data di decorrenza della sostituzione.
- 2.22 Qualora il cliente finale si trovi temporaneamente privo di fornitore per ragioni indipendenti dalla sua volontà e per il punto di riconsegna non sia stata pertanto richiesta la chiusura o l'interruzione per morosità, l'impresa distributrice richiede l'attivazione del servizio del Fornitore di Ultima Istanza (di seguito denominati: FUI) di cui alla delibera ARG/gas 131/10.



- 2.23 L'attivazione del FUI, secondo le modifiche apportate dalla deliberazione ARG/gas 99/11 al Testo Integrato delle attività di Vendita al dettaglio di Gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG) di cui all'Allegato A alla deliberazione 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09, avviene a decorrere dal 1° ottobre 2011 in favore dei clienti gas domestici, i clienti che utilizzano il gas per usi diversi fino a 50.000 mc e per le utenze di servizio pubblico.
- 2.24 Dal 1° gennaio 2012, qualora non sussistano i requisiti per l'attivazione del servizio di fornitura di ultima istanza di cui al punto che precede o pur sussistendo i requisiti per usufruire del servizio di fornitura di ultima istanza, ne sia impossibile l'attivazione, si attiverà il servizio di default per un termine massimo di 6 mesi.

#### *Le attivazioni non richieste*

- 2.25 In presenza di un contratto non richiesto che determina un'attivazione non richiesta allo stato attuale non è previsto un rientro automatico del POD/PDR interessato nel contratto di dispacciamento/trasporto del precedente utente del dispacciamento/trasporto. Le conseguenze per il cliente finale sono attualmente diverse a seconda che la fornitura sia relativa all'energia elettrica o al gas naturale e, nel primo caso, se il cliente è servito a condizioni di maggior tutela o a condizioni definite sul mercato libero.
- 2.26 In particolare il cliente finale servito in maggior tutela, qualora subisca un'attivazione di fornitura di energia elettrica non richiesta nel mercato libero, sopporta, per il ritorno nel servizio di maggior tutela, oltre ai disagi connessi alla situazione che si determina anche i costi connessi alla conclusione di un nuovo contratto (oneri fiscali per la nuova sottoscrizione contrattuale) e il pagamento di un eventuale diverso prezzo dell'energia (non necessariamente svantaggioso) per il periodo necessario per il rientro con il fornitore legittimo.
- 2.27 Per i clienti finali del settore elettrico aventi diritto alla maggior tutela e già serviti nel mercato libero, un'attivazione non richiesta da parte di un diverso venditore comporta di norma un duplice disagio, per il ritorno al precedente fornitore; infatti, prima il POD afferente al cliente interessato viene trasferito al servizio di maggior tutela (con il connesso pagamento dei relativi oneri contrattuali) e in seguito, attraverso un ulteriore switching, può eventualmente rientrare nel contratto di dispacciamento e trasporto del venditore legittimo. In questo caso sia il prezzo pagato prima dell'automatico trasferimento al servizio di maggior tutela, sia le condizioni economiche a cui viene fornito quest'ultimo possono essere meno vantaggiose del contratto originario. Il cliente naturalmente può anche rivolgersi al vecchio fornitore per richiedere un nuovo contratto, ma anche in questo caso il cliente non è lasciato indenne dagli effetti del contratto non richiesto, perchè non può usufruire del rientro automatico (senza azioni da parte sua e senza oneri) con il suo precedente fornitore.
- 2.28 Per i clienti finali del settore gas naturale il disagio, per il ritorno al precedente fornitore, in assenza della stipula di un nuovo contratto con tale precedente fornitore e in assenza dell'attivazione del FUI, consiste, fino al 31 dicembre 2011

nel venir meno della fornitura e dal 1° gennaio 2012 nel trasferimento al servizio di default.

- 2.29 I clienti finali, titolari di forniture congiunte di energia elettrica e di gas naturale (c.d. dual fuel), subiscono i profili di disagio illustrati, derivanti dal verificarsi della problematica delle attivazioni di forniture non richieste in entrambi i settori.

### ***3. Le risultanze delle Audizioni.***

- 3.1 Le risultanze delle audizioni, svoltesi nel periodo 29 settembre - 12 ottobre 2011, vengono qui di seguito sinteticamente riportate, distinguendole per categorie di soggetti auditi.

#### *Associazioni di consumatori domestici e non domestici*

- 3.2 Le Associazioni dei consumatori domestici e non domestici hanno illustrato le principali criticità in tema di contratti non richiesti ed hanno formulato proposte per la loro soluzione.

- 3.3 In ordine alla tipologia di comportamenti commerciali scorretti tutte le Associazioni hanno fatto riferimento alle seguenti fattispecie:

- firma del contratto raccolta con l'inganno mediante condotte omissive e/o aggressive dell'operatore commerciale proponente l'offerta;
- apposizione di firma apocrifa;
- mancato rispetto del diritto di ripensamento esercitato dal cliente finale nei termini.

È stato evidenziato, peraltro, che tali pratiche commerciali scorrette risultano poste in essere, in un numero non ridotto di casi, nei confronti di soggetti anziani, quindi particolarmente vulnerabili.

- 3.4 Le principali criticità connesse all'attivazione di contratti non richiesti, invece, sono risultate attinenti, da un lato, al danno economico (oneri da sopportare per il ritorno con il precedente fornitore, costi connessi ad eventuali tardivi conguagli ed eventuali richieste di pagamento da parte delle agenzie di recupero crediti) ed esistenziale patito dal cliente finale, dall'altro, all'omesso o carente controllo degli operatori sull'attività posta in essere dalle agenzie di commercializzazione, con rinvio a queste della responsabilità da parte degli operatori in caso di segnalazioni di pratiche commerciali scorrette.

- 3.5 Con riferimento, invece, alle proposte formulate per contrastare la problematica in questione, si evidenziano di seguito quelle oggetto di maggiore condivisione fra le Associazioni intervenute nelle audizioni:

- realizzazione presso l'Autorità di una black list degli esercenti, delle agenzie commerciali e dei loro dirigenti ovvero di una lista riportante le imprese che adottano best practices;
- modifica della regolazione in materia di switching, prevedendo sia una semplificazione della relativa procedura sia la possibilità di effettuare uno switching back;

- erogazioni di indennizzi automatici in favore dei clienti finali da parte degli esercenti anche per comportamenti posti in essere dagli agenti;
- introduzione dell'obbligo del venditore entrante di inviare al distributore il recesso in PDF unitamente alla richiesta di accesso;
- previsione di una tempistica più celere rispetto a quella ordinaria per la valutazione dei reclami in materia di contratti non richiesti da parte degli esercenti e dello Sportello per il Consumatore di energia, prevedendo altresì maggiori poteri in capo allo Sportello;
- estensione dell'ambito di applicazione dello strumento conciliativo alla materia dei contratti non richiesti.

### *Esercenti la vendita di energia elettrica e/o gas naturale*

- 3.6 Sono stati auditi nove esercenti, che hanno fatto pervenire memorie scritte a supporto delle audizioni medesime elaborate sulla check list predisposta dalla Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità.
- 3.7 Complessivamente, tutti gli esercenti hanno rimarcato il fatto che la problematica, pur se rappresenta una pratica odiosa e che mina la fiducia del cliente nel mercato libero, ha carattere residuale rispetto alle tematiche dei reclami e presenta un carattere di fisiologicità, che comporta una possibilità di compressione del fenomeno, ma non di totale eliminazione, come attestato anche da esperienze già svolte in altri settori.
- 3.8 È stato evidenziato, altresì, da parte di tutti gli esercenti che il fenomeno *de quo* produce ingenti danni d'immagine per le imprese che ricevono le lamentele di clienti interessati dalla conclusione di contratti non richiesti e dall'attivazione di forniture energetiche non volute.
- 3.9 La check list di cui sopra si è incentrata su 5 punti essenziali:
- a) la tipologia di comportamenti commerciali scorretti e la modalità con la quale l'esercente la vendita provvede al loro accertamento;
  - b) gli strumenti e/o le modalità di prevenzione che sono state approntate;
  - c) ulteriori misure di tutela poste in essere;
  - d) ulteriori criticità da evidenziare;
  - e) eventuali proposte per contrastare il fenomeno.
- 3.10 Per quanto riguarda il punto di cui alla lettera a) è stato riconfermato che la tipologia diffusa di comportamenti si può riassumere in due principali casistiche:
- la presunta falsificazione della firma apposta sulla proposta contrattuale;
  - i casi in cui il cliente dichiara la veridicità della propria firma, ma contesta l'omessa o non corretta informazioni fornite dall'agente.
- 3.11 La prevalenza degli operatori ha dichiarato di monitorare separatamente i reclami che scaturiscono da denunce di pratiche commerciali scorrette al fine di permettere una celere gestione dei reclami medesimi e di individuare gli interventi da attuare da un lato nei confronti dei canali di vendita prescelti e dall'altro a tutela del cliente finale.

- 3.12 Con riferimento al punto di cui alla lettera b) è emerso che tutti gli esercenti dichiarano di provvedere ad una formazione e ad un aggiornamento in merito al Codice di condotta commerciale del personale dipendente e del personale non direttamente dipendente. In prevalenza la formazione sarebbe impartita dall'esercente, attraverso specifici corsi, individuali o collettivi, a secondo delle circostanze.
- 3.13 Gli strumenti di prevenzione che gli esercenti hanno posto in essere sono indirizzati da un lato alle agenzie di commercializzazione e dall'altro al cliente finale.
- 3.14 Per quanto attiene le prime, diventano fondamentali le modalità di selezione dei partners, il controllo costante della loro qualità (con strumenti vari quali ad es. affiancamento, verifiche in incognito, documentale, ascolto in doppia cuffia o da remoto, mystery call, intervista) e gli obblighi stipulati in contratto e relative penali in caso di violazione di tali obblighi.
- 3.15 Per quanto invece attiene agli strumenti preventivi a tutela del cliente, le prassi emerse sono sostanzialmente allineate e attengono ad una filiera di controlli introdotti lungo il processo di acquisizione del cliente e quindi del contratto sia a livello telefonico che a livello documentale. Di norma i clienti acquisiti tramite agenzia vengono contattati telefonicamente con vari tentativi che variano da un minimo di 3 ad un massimo dichiarato di 10 nell'arco di pochi giorni al fine di verificare la veridicità del consenso manifestato con la firma del contratto. Tali contatti sono svolti principalmente da strutture interne dell'esercente oppure da strutture dedicate in outsourcer di norma non coinvolte nelle attività di vendita.
- 3.16 In definitiva, la maggior parte degli esercenti, oltre agli obblighi previsti dal Codice di condotta commerciale, ha dichiarato di aver adottato o di star adottando pratiche per assicurarsi che il processo di formazione della volontà del cliente non sia stato viziato da pratiche aggressive o scorrette prima di avviare le procedure di switching. Fra queste pratiche preventive quella ritenuta dagli esercenti medesimi più idonea è la check call.
- 3.17 Nonostante i ripetuti tentativi, la check call può comunque fallire, pertanto è emersa la pratica di inviare anche una welcome letter (o altro strumento analogo, quale sms, email, ect) non solo per le proposte contrattuali (per le quali è già obbligatoria), ma anche per le altre modalità di contrattualizzazione.
- 3.18 Per quanto attiene il profilo di cui alla lettera c) di ulteriori misure di tutela del cliente finale, segnatamente la questione del pagamento degli oneri connessi all'attivazione di una fornitura non richiesta, le prassi, differenziate tra clienti domestici e non domestici, fino ad ora adottate dagli esercenti sono principalmente ascrivibili alle seguenti casistiche:
- storno dei documenti di fatturazione emessi, senza addebitare alcuno costo a carico del cliente finale (prassi seguita da tre esercenti);
  - nessun costo è addebitato per il periodo di fornitura al cliente contestato, al quale, inoltre, viene erogato un indennizzo (prassi seguita da un esercente);
  - applicazione, per il periodo contestato, del prezzo più favorevole fra quello praticato dal precedente fornitore e quello offerto in caso di cliente non domestico (prassi seguita da un esercente);

- richiesta al cliente finale del pagamento dei costi connessi ai consumi effettuati nel periodo contestato (prassi seguita da due esercenti), con applicazione del prezzo di fornitura più vantaggioso fra quello di maggior tutela e quello offerto, nel settore elettrico, e fra le condizioni economiche previste per il servizio regolato e la migliore condizione economica praticata, nel settore gas (prassi seguita da un esercente).
- 3.19 Con riferimento ad ulteriori criticità da evidenziare di cui alle precedente lettera d), sono venute in rilievo principalmente, da un lato, le diversità di condotte assunte dagli operatori con riferimento al prezzo della fornitura praticato per il periodo in contestazione, con la richiesta della formulazione di precise indicazioni da parte dell’Autorità per la definizione del medesimo prezzo, dall’altro, l’assenza di una procedura che permetta il rientro del cliente finale con il precedente fornitore, qualora questo non sia l’operatore della maggior tutela.
- 3.20 In ordine, invece, alle proposte che si ritengono utili per contrastare il fenomeno, si riportano quelle principali.
- 3.21 La gran parte degli operatori ha ritenuto utile l’adozione di un codice di autoregolamentazione della vendita per tutti gli operatori. Il codice, quale strumento utile per uniformare gli standard di qualità sulla rete vendita esterna, dovrebbe prevedere, tra l’altro, la creazione di un elenco dei singoli agenti così da consentire un monitoraggio puntuale della qualità della vendita, l’obbligatorietà della quality call (gli operatori di norma intendono come quality call il contatto con il cliente finale successivo alla conclusione del contratto al fine di accertare l’effettiva volontà del cliente stesso a concluderlo e verificare altresì l’operato dell’agente incaricato del contatto), un rigido sistema di controlli, accompagnato da sanzioni, quale requisito minimo di accesso al mercato per tutti i venditori.
- 3.22 Inoltre è stata ritenuta opportuna dalla maggior parte degli operatori la previsione di una procedura di switching back che consenta il reinserimento, entro un tempo limitato, del POD/PDR, oggetto di un’attivazione di fornitura non richiesta, nel contratto di dispacciamento/trasporto del venditore uscente. Tale misura, se contemplata a valle di una serie di misure preventive adottate su base volontaria dagli esercenti, interesserebbe un numero molto esiguo di casi (e di volumi), determinando quindi impatti molto limitati sul sistema (settlement, dispacciamento, trasporto), che potrebbero comunque essere minimizzati con opportune modifiche del quadro regolatorio.
- 3.23 È stata formulata, invece, una specifica proposta che prevede, sotto il profilo delle misure preventive, l’adozione generalizzata da parte di tutti gli esercenti dello strumento della welcome letter al fine di intercettare i casi di forniture non richieste e, sotto il profilo della gestione della problematica, l’applicazione al cliente finale, da parte della società di vendita non legittimata, di un prezzo allineato alle condizioni praticate nel servizio di tutela; la medesima società potrebbe farsi carico di svolgere per conto del cliente danneggiato tutte le attività amministrative propedeutiche alla riattivazione del contratto di fornitura con il precedente fornitore.

*Associazioni rappresentative degli esercenti i servizi di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e/o del gas naturale*

- 3.24 Sono state audite sei Associazioni rappresentative degli esercenti i servizi di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e/o del gas naturale, che hanno espresso considerazioni sulla tematica assai simili a quelle esposte nelle audizioni degli esercenti.
- 3.25 Con riferimento particolare alle proposte formulate si rileva la condivisione da parte della maggioranza delle Associazioni sia dello strumento del codice di autoregolazione sia dell'opportunità di prevedere un'apposita procedura di switching back da perfezionarsi in un arco temporale limitato.

#### **4. Proposte di intervento**

- 4.1 Le proposte che si illustrano nel presente paragrafo tengono conto della normativa vigente e delle risultanze emerse nel corso delle audizioni e sono volte a:
- a) promuovere azioni volontarie, per prevenire il fenomeno dei contratti e delle attivazioni non richiesti che danneggia i consumatori, gli operatori e il mercato;
  - b) ripristinare la situazione precedente all'attivazione non richiesta per il cliente finale, garantendo al cliente medesimo la prosecuzione del rapporto di fornitura con il venditore volontariamente scelto senza soluzione di continuità e senza alcun onere;
  - c) introdurre procedure rapide per l'eventuale gestione delle controversie.
- 4.2 Le proposte partono inoltre dal presupposto di individuare delle misure che, in alternativa al ricorso al giudice ordinario, conducano a ripristinare la situazione antecedente l'attivazione non richiesta, tenendo indenne il cliente da qualsiasi onere di riposizionamento e minimizzando gli aggiustamenti necessari alle attuali procedure di switching così come descritte ai successivi paragrafi 4.21 e seguenti.
- 4.3 Le proposte di seguito riportate, infine, riguardano tutti i gli esercenti la vendita relativamente almeno ai clienti finali di energia elettrica domestici e non domestici aventi diritto al servizio di maggior tutela ed ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione, definiti come vulnerabili dal decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93.
- 4.4 Con riferimento agli obiettivi di cui ai punti che precedono, le proposte possono suddividersi in misure di carattere preventivo e misure di carattere ripristinatorio e tengono conto della seguente terminologia:
- *contratto non richiesto*: contratto concluso in esito ad una pratica commerciale scorretta, così come definita dagli artt. 20, comma 2, 21 e 22 del Codice del Consumo, cioè una pratica contraria alla diligenza professionale ed idonea a pregiudicare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, inducendolo ad aderire alle proposte contrattuali senza essere consapevole delle caratteristiche del contratto che si trova a

sottoscrivere e senza aver effettivamente manifestato un consenso informato, fino al caso estremo in cui il consenso non fosse neppure stato dato;

- *attivazione non richiesta*: attivazione conseguente ad un contratto non richiesto;
- *erroneous transfer*: switching avvenuto sulla base di un contratto non richiesto.

### *Misure preventive*

4.5 *Autoregolazione*. L'Autorità ritiene che il rafforzamento delle misure volte a prevenire i contratti e le attivazioni non richiesti sia fondamentale per ridurre considerevolmente il fenomeno. Allo scopo ritiene che un ruolo importante possa essere svolto dall'autoregolazione. In accoglimento della manifestazione di gradimento degli esercenti e delle loro Associazioni nonché delle Associazioni dei consumatori verso l'adozione, su base volontaria, di Protocolli di autoregolazione, l'Autorità valuta positivamente tali proposte a condizione che gli impegni assunti siano integranti gli estremi della diligenza professionale ed ulteriori rispetto agli obblighi regolatori già fissati in fase precontrattuale e contengano altresì alcune delle best practices emerse in sede di audizioni ed elencate di seguito:

- a) *check call*, quale strumento per acquisire la conferma della volontà di sottoscrivere un contratto, effettuata su tutti i clienti contrattualizzati fuori dai locali commerciali (tentativi ripetuti di chiamata da 3 a 5), soggetta a registrazione, infine effettuata da un soggetto diverso da quello preposto ai canali di commercializzazione;
- b) *script di check call* intesa come una sequenza di domande che permetta all'operatore l'accertamento oltre che della volontà, anche dell'identità del consumatore chiamato;
- c) *welcome letter* o altro messaggio nel caso di fallimento della check call.

L'Autorità propone inoltre che i soggetti che aderiscono ad un protocollo di autoregolamentazione ne diano notizia sui propri siti internet e nel materiale contrattuale e ne informino l'Autorità, perché quest'ultima ne possa dare adeguata informazione sul proprio sito.

4.6 *Modifiche al Codice di condotta commerciale*. L'Autorità propone che le attuali misure volte ad assicurare l'identificazione del personale commerciale (art. 8 del Codice di condotta commerciale) siano rafforzate prevedendo che sul cartellino identificativo sia riportato, oltre che il nome dell'agente, il suo codice identificativo (lo stesso codice identificativo che deve essere presente nella nota informativa consegnata insieme al contratto in base all'art. 9 del Codice di condotta commerciale) nonché il numero verde dell'esercente la vendita proponente l'offerta, in modo che il cliente possa compiutamente identificare il soggetto. L'Autorità propone inoltre che sia fatto al contempo divieto di inserire recapiti commerciali diversi da quelli dell'esercente la vendita proponente.

4.7 *Flussi informativi*. Si propone infine di prevedere anche per il settore elettrico, nelle more della piena operatività del SII, un obbligo in capo al distributore o comunque al soggetto che dà corso allo switching di notificare contemporaneamente al venditore entrante e al venditore uscente la conferma dello switching, introducendo tale obbligo all'interno della deliberazione n. 42/08,

a rafforzamento di quanto attualmente previsto all'art. 36.2 del TIS (ARG/elt 107/09). Tale proposta è formulata in una duplice ottica da un lato di valorizzare le proposte emerse in audizioni, (seguendo sia il criterio della reiterazione delle medesime sia della minimizzazione dell'impatto regolatorio) e dall'altro di migliorare lo scambio informativo venditore – distributore per prevenire gli effetti sulle partite fisiche ed economiche.

4.8 *Enforcement*: Nell'ambito delle misure preventive, l'Autorità propone di rafforzare l'enforcement con specifico riferimento agli obblighi rilevanti del Codice di condotta commerciale<sup>2</sup> intensificando i controlli sulle imprese, attraverso puntuali richieste di informazioni e incontri tecnici come passi propedeutici ad eventuali ispezioni o procedimenti anche sanzionatori. In sede di adozione del “Nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni”, l'Autorità valuterà se attribuire, ai fini repressivi, un particolare rilievo alle condotte plurioffensive, come quella oggetto del presente documento, che, oltre a ledere l'interesse dei consumatori finali danneggiati dai comportamenti in parola, minino anche la fiducia nel mercato alterandone – per effetto di condotte abusive – il fisiologico funzionamento.

- Q1:** *Si condivide la proposta di rafforzare le misure preventive avvalendosi di protocolli di autoregolamentazione che tengano conto delle best practices già messe in atto da parte di alcune imprese? Se no, per quali motivi?*
- Q2:** *Si condivide la proposta di pubblicizzare i protocolli di autoregolazione sui siti internet e nel materiale contrattuale dei venditori, dandone relativa informativa all'Autorità? Se no, quali ulteriori modalità si ritengono maggiormente efficaci?*
- Q3:** *Si condividono le misure volte a rendere più chiaramente identificabile l'operatore commerciale? Se no, quali ulteriori modalità si ritengono maggiormente efficaci?*
- Q4:** *Si ritiene condivisibile l'introduzione dell'obbligo in capo al distributore di notificazione della conferma di switching ai venditori entranti ed uscenti? Se no, per quali motivi?*
- Q5:** *Si ritiene condivisibile, quale misura preventiva ulteriore, come già previsto nel settore delle telecomunicazioni, l'introduzione di un codice segreto di sicurezza per il cambio fornitore, fornito dall'esercente la vendita al proprio cliente e al distributore e non conoscibile da parte degli altri esercenti la vendita? Se no, per quali motivi. Quale ruolo dovrebbe eventualmente svolgere l'impresa distributrice nella gestione del codice?*

---

<sup>2</sup> Il Codice di condotta commerciale (Arg/com 104/10) pone in capo ai venditori in sede di contatto e di contrattualizzazione i seguenti obblighi: formazione del personale commerciale; riconoscibilità del personale commerciale anche attraverso un numero di telefono della società di vendita - e non dell'agenzia - che deve essere riportato sul cartellino identificativo dell'agente; in caso di proposta contrattuale, lettera di accettazione entro 45 giorni dalla sottoscrizione della proposta da parte del cliente finale; sulla nota informativa che deve accompagnare il contratto o la proposta contrattuale, data di sottoscrizione e codice identificativo dell'agente.



## *Misure ripristinatorie*

- 4.9 Le misure ripristinatorie proposte si articolano in due macro aree:
- A) specifica procedura di gestione delle controversie sui contratti non richiesti;
  - B) specifica procedura in caso di attivazioni non richieste.
- 4.10 L’Autorità ritiene che le procedure e le misure di cui alla lettera A), punto 4.20 b), e quelle di cui alla lettera B) siano attivabili, con riferimento ai venditori che aderiscano ex ante volontariamente alle medesime misure ed alle relative procedure predisposte dallo Sportello per il consumatore. Tali adesioni verranno rese pubbliche dall’Autorità attraverso un apposito elenco riportato sul proprio sito internet. Gli esercenti i servizi di maggior tutela saranno invece tenuti ad aderire a tali procedure.
- 4.11 Stante la novità delle procedure proposte, l’Autorità propone di prevedere un periodo di prima attuazione di un mese nel quale le procedure di seguito illustrate siano applicate sperimentalmente. In esito a tale sperimentazione potranno essere apportati eventuali interventi migliorativi
- A) *Specifica procedura di gestione delle controversie*
- 4.12 I reclami riferiti ai contratti non richiesti hanno una particolare criticità in quanto disservizi di questo tipo non solo costituiscono, come accennato nei paragrafi 1 e 2 del presente documento, un serio problema per i clienti finali, ma sono tali da ridurre la fiducia nel mercato da parte dei consumatori. Pertanto l’Autorità ritiene che debba essere messa a punto una procedura che riduca significativamente i tempi di trattazione di questa casistica sia da parte dei venditori che da parte dello Sportello per il consumatore di energia.
- 4.13 L’Autorità propone, pertanto, che tali reclami vengano trattati con una procedura di urgenza che consenta di accertare i fatti lamentati nel minore tempo possibile.
- 4.14 Nel caso dei contratti non richiesti l’esistenza di un documento che riporti una firma attribuibile al cliente non costituisce automaticamente evidenza della volontà del cliente medesimo di aderire a quel contratto. Si propone pertanto che sia l’esercente la vendita, in caso di reclamo per disconoscimento, a dare prova dell’effettività di tale volontà tramite prove documentali che rafforzino tale presunzione.
- 4.15 La procedura proposta comporta altresì:
- un termine opportunamente stringente per il cliente finale per poter accedere alla procedura al fine di ridurre il rischio di comportamenti opportunistici del cliente medesimo, che potrebbe disconoscere il contratto semplicemente per correggere propri errori di valutazione di proposte contrattuali consapevolmente accettate;
  - una riduzione dei tempi a disposizione del venditore per rispondere al reclamo scritto per disconoscimento del cliente finale;
  - una procedura abbreviata di gestione della controversia da parte dello Sportello per il consumatore.
- 4.16 Di seguito è illustrata la procedura proposta, i cui flussi sono sintetizzati in appendice al presente documento.

- 4.17 Il cliente finale inoltra all' esercente la vendita non riconosciuto un reclamo non più tardi di 30 gg. dalla conoscenza certa (ex ante o ex post, in caso di fallimento delle misure preventive adottate dall' esercente la vendita) con il quale segnala di non aver richiesto la modifica del venditore, comunicando la propria volontà che la fornitura di energia elettrica e/o di gas, a suo tempo richiesta, continui ad essere erogata dal precedente venditore senza soluzione di continuità, ivi compreso il periodo erroneamente attribuito al nuovo venditore.
- 4.18 Per conoscenza certa si intende il fatto che attraverso almeno una delle comunicazioni sotto elencate ricevute da parte del venditore il cliente abbia avuto la possibilità di conoscere di essere stato oggetto di una pratica commerciale scorretta sfociata in un contratto ed eventualmente anche in una attivazione non richiesta:
1. check call;
  2. welcome letter;
  3. primo documento di fatturazione.
- 4.19 L' esercente la vendita, comunica al cliente finale entro 15 gg. dal ricevimento del reclamo se accoglie o rigetta la sua comunicazione di disconoscimento. In particolare:
- se accoglie, comunica di aver accolto il disconoscimento e le misure poste in atto per riportare il cliente nella situazione precedente, annullando eventuali documenti di fatturazione emessi; il tutto condizionato all' applicabilità della procedura di "erroneous transfer" all' esercente la vendita precedente;
  - se rigetta, comunica al cliente finale e allo Sportello per il consumatore di non aver accolto il disconoscimento allegando tutta la necessaria documentazione (onus probandi: contratto sottoscritto dal cliente finale e controlli eventualmente effettuati sul contratto medesimo, evidenze della check call o della welcome letter, ecc.).
- 4.20 Lo Sportello per il Consumatore, ricevuta dal venditore una comunicazione di non accoglimento del disconoscimento attiva a sua volta entro 3 gg. lavorativi una procedura di urgenza, che prevede l' esame della documentazione già fornita dal venditore al fine di confermare la posizione assunta da quest' ultimo:
- a) se la posizione assunta dal venditore risulta fondata: lo Sportello invia una comunicazione al cliente e al venditore confermando che la posizione assunta dal venditore è corretta e che non ci sono i presupposti per l' applicazione della procedura di "erroneous transfer" e che quindi il reclamo viene rigettato;
  - b) se la posizione assunta dal venditore risulta non fondata perché non sufficientemente documentata (è onere dell' impresa far pervenire il rigetto debitamente documentato): indica al venditore di attivare la procedura di erroneous transfer, inviando detta comunicazione in copia al cliente e all' Autorità, a cui viene trasferito il fascicolo; il tutto condizionato all' applicabilità della procedura di "erroneous transfer" all' esercente la vendita precedente.

*B) Introduzione della procedura di switching per “erroneous transfer” in presenza di una attivazione non richiesta*

- 4.21 Come è già stato in precedenza evidenziato, attualmente non è previsto un ritorno automatico del cliente finale con il venditore precedente, pertanto la procedura di proposta ha l’obiettivo di introdurre un correttivo che consenta di far restare il cliente finale con l’ esercente la vendita legittimamente scelto senza soluzione di continuità, limitando al contempo gli interventi sui contratti di dispacciamento/trasporto o di distribuzione.
- 4.22 Sulla base di questa procedura proposta, l’ esercente la vendita entrante, qualora riconosca di aver richiesto all’ impresa distributrice uno switching senza averne titolo (o non sia in grado di dimostrare allo Sportello di aver posto in essere tutte le misure atte ad accertare l’ effettiva volontà del cliente finale, come illustrato al punto 4.19), dovrebbe comunicare all’ impresa distributrice che lo switching effettuato è il risultato di un errore (un “erroneous transfer”). L’ impresa distributrice a sua volta, sulla base di questa comunicazione, alla prima data utile successiva, andrebbe a riattribuire il POD/PDR nel contratto di dispacciamento/trasporto o distribuzione corrispondente all’ esercente la vendita “legittimo”, dandone comunicazione a quest’ ultimo.
- 4.23 Nel periodo transitorio (cioè per il periodo in cui il cliente è stato fornito dal venditore “non legittimato”) l’ energia è stata di fatto consegnata al punto di prelievo/riconsegna del cliente finale dall’ utente del dispacciamento/distribuzione corrispondente al venditore “non legittimato”, mentre doveva essere fatturata al cliente finale dal suo venditore “legittimo”.
- 4.24 Per tale periodo si propone che le partite economiche corrispondenti siano gestite con una procedura ad hoc. Con tale procedura, l’ esercente la vendita non legittimo acquisisce il ruolo di utente del dispacciamento/trasporto o distribuzione per i POD/PDR interessati a favore dell’ esercente la vendita legittimo che, invece, mantiene il ruolo di fornitore. L’ esercente la vendita legittimo acquista, pertanto, l’ energia, consegnata al POD/PDR in argomento, dall’ esercente la vendita non legittimo e provvede all’ emissione della relativa fattura dei consumi al cliente finale. Le fatture eventualmente emesse dal venditore non legittimo vengono annullate.
- 4.25 Si propone che il prezzo con cui dovrebbero essere regolate le partite economiche corrispondenti all’ energia scambiata tra i due venditori nel periodo transitorio, fermo restando un eventuale libero accordo tra le parti coinvolte, sia fissato considerando:
- per la copertura degli oneri di approvvigionamento di energia o di gas naturale, ivi inclusi eventuali oneri di sbilanciamento, un prezzo pari al corrispondente valore risultate dal mercato del giorno prima gestito dal GME per l’ energia elettrica e dal mercato del bilanciamento per il gas naturale;
  - gli oneri di trasmissione e distribuzione/trasporto e di dispacciamento/bilanciamento (esclusi eventuali oneri di sbilanciamento).

In particolare, il prezzo valido per tutto il periodo transitorio dovrebbe essere pari alla somma delle componenti sopra richiamate ridotte del 5-10%; ciò a totale ristoro per il venditore “legittimo” di eventuali oneri amministrativi (ad esempio

rateizzazioni) o legati ad inadempimenti contrattuali (ad es. mancati pagamenti) del cliente finale riconducibili alla fornitura del periodo transitorio.

- 4.26 La riattribuzione dei POD/PDR all' esercente la vendita legittimato viene effettuata alla prima data utile successiva alla comunicazione di "erroneous transfer", mentre la validità del precedente contratto di fornitura senza soluzione di continuità viene stabilita sulla base della dichiarazione di "erroneous transfer" del venditore "non legittimato".
- 4.27 La procedura proposta comporta, nelle more della operatività del SII, una piccola variazione della attuali procedure seguite dal distributore, la definizione della procedura di gestione del transitorio fra i due esercenti la vendita coinvolti e la definizione del prezzo di cessione dell'energia da parte dell' esercente la vendita non legittimato (utente del dispacciamento) all' esercente la vendita legittimato (responsabile della fornitura al cliente finale).

- Q6: Si condivide l'introduzione di una procedura d'urgenza per il reclamo di disconoscimento del contratto? Se no, per quali motivi?*
- Q7: Si condividono le specifiche tempistiche di proposizione e di riscontro del reclamo di disconoscimento? Se no, per quali motivi?*
- Q8 Si ritengono sufficienti i documenti probatori che l'esercente la vendita deve comunicare allo Sportello? Se no, per quali motivi?*
- Q9: Si condivide la procedura di switching per "erroneous transfer" illustrata ? Se no, per quali motivi?*
- Q10: Si condividono i criteri considerati per la fissazione del prezzo delle partite economiche corrispondenti all'energia scambiata tra i due venditori nel periodo transitorio?*

## **5. Tempi di attuazione e monitoraggio dell'evoluzione del fenomeno**

- 5.1 Per quanto riguarda le tempistiche di attuazione, ed al fine di riconoscere agli esercenti la vendita il tempo necessario per l'implementazione delle opportune modifiche organizzative in accordo alle proposte formulate nel presente documento, l'Autorità propone che il provvedimento in oggetto entri in vigore decorso un mese dalla pubblicazione del relativo provvedimento.
- 5.2 Al fine di valutare l'impatto delle misure adottate, si propone di introdurre un monitoraggio temporaneo del fenomeno relativo ai soli casi di contratti non richiesti che hanno condotto ad attivazioni non richieste, richiedendo ai distributori la registrazione dei dati relativi alle richieste di "erroneous transfer", suddivisi per tipologia di clienti, per la comunicazione con cadenza semestrale all'Autorità per gli anni 2012-2013 (con invio dei dati entro il 31 marzo ed entro il 30 settembre di ogni anno rispettivamente per il II semestre dell'anno precedente e per il I semestre dell'anno in corso).

**Q11:** *Si condivide la proposta sopra formulata in relazione alla tempistica di attuazione dell'intervento? Se no, per quali motivi?*

**Q12:** *Si condivide la proposta di introdurre un monitoraggio temporaneo del fenomeno e la relativa tempistica? Se no, per quali motivi?*

# PROCESSO DI RECLAMO PER DISCONOSCIMENTO CONTRATTO

