

**MISURE PREVENTIVE E RIPRISTINATORIE NEI CASI DI CONTRATTI ED ATTIVAZIONI
NON RICHIESTI DI FORNITURE DI ENERGIA ELETTRICA E/O DI GAS NATURALE**

PARTE I – DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Articolo 1
Definizioni

1.1 Ai fini del presente provvedimento sono adottate le definizioni del TIQV e le seguenti definizioni:

- **attivazione non richiesta** è lo *switching* e/o accesso per sostituzione compiuto al fine di eseguire un contratto non richiesto;
- **Autorità** è l’Autorità per l’energia elettrica e il gas;
- **chiamata di conferma** è la chiamata telefonica effettuata dal venditore o, per conto del venditore, da un soggetto da lui incaricato, al cliente finale in seguito alla conclusione di un contratto in luogo diverso dai locali commerciali del venditore, allo scopo di fornire al cliente ulteriore conferma della conclusione del contratto;
- **Codice di condotta commerciale** è l’allegato A alla deliberazione dell’Autorità 8 luglio 2010, ARG/com 104/10 come successivamente modificato e integrato;
- **contratto non richiesto** è il contratto tra il venditore ed il cliente finale che quest’ultimo ritiene derivi da una pratica commerciale scorretta, così come definita dagli articoli 20, comma 2, 21 e 22 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n.206 ;
- **lettera di conferma** è la comunicazione scritta inviata dal venditore al cliente finale in seguito alla conclusione di un contratto attraverso forme di comunicazione a distanza o in luogo diverso dai locali commerciali del venditore, allo scopo di fornire al cliente ulteriore conferma della conclusione del contratto;
- **periodo transitorio** è il periodo in cui l’attivazione non richiesta ha avuto luogo;
- **reclamo per contratto non richiesto** è ogni reclamo scritto con il quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale o un’associazione di consumatori, lamenta un contratto non richiesto o un’attivazione non richiesta;
- **Regolamento** è il Regolamento di cui all’Allegato A della deliberazione GOP 28/08;
- **risposta motivata** è la risposta a un reclamo scritto di cui all’articolo 10 del TIQV;
- **Sportello** è lo Sportello per il consumatore di energia istituito con la deliberazione GOP 28/08;

- **venditore precedente** è il venditore o l'esercente la maggior tutela che risultava la controparte in un contratto di fornitura del cliente finale antecedentemente a un'attivazione non richiesta;
- **venditore non richiesto** è il venditore che risulta controparte di un contratto non richiesto.

-- * --

- **deliberazione n. 138/04** è la deliberazione dell'Autorità 29 luglio 2004, n. 138/04, come successivamente modificata e integrata;
- **deliberazione ARG/elt 04/08** è l'allegato A alla deliberazione dell'Autorità 25 gennaio 2008, come successivamente modificata e integrata;
- **deliberazione ARG/elt 42/08** è l'allegato A alla deliberazione dell'Autorità 28 marzo 2008 ARG/elt 42/08, come successivamente modificato e integrato;
- **deliberazione GOP 28/08** è la deliberazione dell'Autorità 14 maggio 2008, GOP 28/08;
- **TIMR** è l'allegato A alla deliberazione dell'Autorità 3 novembre 2011, ARG/com 151/11;
- **TIQV** è l'allegato A alla deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, come successivamente modificato e integrato;
- **TIV** è l'allegato A alla deliberazione dell'Autorità 27 giugno 2007, n. 156/07, come successivamente modificato e integrato;
- **TIVG** è l'allegato A alla deliberazione dell'Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09, come successivamente modificato e integrato;
- **TIMG** è l'allegato A alla deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11.

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 Il presente provvedimento si applica ai rapporti tra venditori, di energia elettrica o di gas naturale, e clienti finali:
 - a) del servizio elettrico aventi diritto alla maggior tutela di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73;
 - b) del servizio gas considerati clienti vulnerabili ai sensi dell'articolo 22, comma 2, del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, ad esclusione dei clienti titolari di utenze relative ad attività di servizio pubblico.
- 2.2 In caso di rapporti aventi ad oggetto contratti per la fornitura congiunta di energia elettrica e di gas naturale, il presente provvedimento si applica se il cliente finale si trova in almeno una delle condizioni indicate alle lettere a) e b) del precedente comma 2.1.

PARTE II – MISURE PREVENTIVE

Articolo 3

Protocolli di autoregolazione

- 3.1 I venditori che si dotano, singolarmente o in forma congiunta, di un protocollo di autoregolazione volontaria in materia di contratti e attivazioni non richiesti, devono indicarne i contenuti sul proprio sito internet con adeguata evidenza e renderne scaricabile il testo integrale. L'adozione del protocollo deve essere comunicata al cliente finale contestualmente alle informazioni di cui all'articolo 9, commi 9.1 e 9.5 del Codice di condotta commerciale.
- 3.2 Ai fini di quanto previsto al precedente comma 3.1, il protocollo di autoregolazione deve prevedere:
- a) l'attivazione di procedure ulteriori rispetto agli adempimenti già previsti dalla regolazione dell'Autorità, volte a prevenire il fenomeno dei contratti e delle attivazioni non richiesti;
 - b) l'individuazione del soggetto o della funzione aziendale, diversa dalla funzione commerciale, responsabile del controllo e del monitoraggio dell'attuazione del protocollo;
 - c) le misure previste in caso di mancato rispetto del protocollo di autoregolazione.

Articolo 4

Identificazione dell'agente commerciale

- 4.1 La lettera a. dell'articolo 8, comma 8.2 del Codice di condotta commerciale è sostituita dalla seguente lettera a.:
- “a. identificarsi, esibendo al cliente finale un documento dal quale risultino: i propri elementi identificativi associati all'indicazione “agente di vendita”; il nome dell'esercente la vendita per cui opera; un recapito telefonico dell'esercente medesimo, in grado di confermare al cliente che il contatto è finalizzato alla conclusione di un contratto di fornitura nel mercato libero. Il documento non può indicare recapiti diversi da quelli telefonici dell'esercente la vendita.”.

Articolo 5

Obblighi per i venditori in caso di contratti stipulati fuori dai locali commerciali o mediante forme di comunicazione a distanza

- 5.1 Fermo restando quanto previsto ai Titoli III e IV del Codice di condotta commerciale, il venditore, in caso di contratti conclusi in un luogo diverso dai locali commerciali del venditore o attraverso forme di comunicazione a distanza, immediatamente dopo la conclusione del contratto e prima di inoltrare all'impresa distributrice la relativa richiesta di *switching* e/o di accesso per sostituzione deve:
- a) inviare al cliente finale una lettera di conferma rispondente ai requisiti indicati al successivo comma 5.2;
 - b) in alternativa, nei soli casi di contratti conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del venditore, acquisire la conferma della volontà contrattuale del

cliente, mediante una chiamata di conferma rispondente ai requisiti di cui al successivo comma 5.3.

- 5.2 La lettera di conferma di cui al precedente comma 5.1, lettera a), deve:
- a) essere inviata al domicilio del cliente finale assicurando la registrazione della data di consegna al vettore incaricato della consegna al cliente finale;
 - b) informare il cliente finale che al venditore risulta stipulato un contratto di fornitura con il cliente finale medesimo, indicando il servizio oggetto del contratto e l'indirizzo di fornitura;
 - c) specificare che il contratto di cui alla precedente lettera b), sarà eseguito in luogo di quello in base al quale il cliente finale è attualmente fornito, indicando la data di avvio dell'esecuzione del contratto riportata nel contratto ai sensi dell'articolo 11, comma 11.1, lettera b), punto ii), del Codice di condotta commerciale;
 - d) indicare l'offerta commerciale oggetto del contratto stipulato, specificando che si tratta di un'offerta di mercato libero;
 - e) indicare la data, il luogo e le modalità di stipulazione del contratto;
 - f) indicare un recapito per richiedere informazioni o inoltrare un reclamo;
 - g) indicare la data di consegna della comunicazione al vettore incaricato della consegna al cliente finale.
- 5.3 La chiamata di conferma di cui al precedente comma 5.1, lettera b), deve:
- a) prevedere la registrazione della data, ora e minuti di inizio e fine della chiamata, del numero di telefono chiamato e la registrazione su supporto durevole della conversazione, previa acquisizione del consenso da parte del cliente;
 - b) essere indirizzata a un numero telefonico riconducibile al cliente (abitazione, cellulare, ufficio);
 - c) svolgersi, successivamente all'acquisizione del consenso del cliente alla registrazione, secondo una traccia predefinita che prevede i seguenti passaggi:
 - i. l'operatore si qualifica indicando il nome dell'impresa di vendita e chiede al cliente di fornire le proprie generalità (nome, cognome, luogo e data di nascita);
 - ii. l'operatore informa il cliente che l'impresa di vendita ha acquisito un contratto per la fornitura di un'utenza intestata al cliente stesso, specificando il servizio fornito e il nome dell'offerta;
 - iii. l'operatore chiede al cliente di confermare la propria volontà di stipulare il nuovo contratto e, in caso di risposta affermativa, chiede al cliente di confermare di essere consapevole che il nuovo contratto sarà eseguito in luogo di quello attuale.
- 5.4 In sede di acquisizione del consenso del cliente finale alla registrazione della chiamata di conferma, l'operatore telefonico informa il cliente finale circa le finalità della registrazione specificando che in caso di rifiuto il cliente medesimo non potrà fruire delle procedure di gestione dei reclami per contratti non richiesti di cui alla Parte III della presente deliberazione.
- 5.5 Qualora il cliente non rilasci il proprio consenso alla registrazione della chiamata di conferma o il cliente non risulti rintracciabile dopo almeno 5 tentativi di contatto telefonico, il venditore provvede comunque a documentare il rispetto di quanto previsto al comma 5.3, lettere a) e b).

PARTE III – RECLAMI PER CONTRATTI NON RICHIESTI

Articolo 6

Reclamo del cliente

- 6.1 Il cliente che ritenga di essere stato oggetto di un contratto o di una attivazione non richiesta, fatto salvo quanto previsto all'articolo 5, comma 5.4, può inviare, direttamente o tramite un rappresentante legale o un'associazione di consumatori, un reclamo per contratto non richiesto al venditore non richiesto immediatamente dopo aver avuto conoscenza del contratto o dell'attivazione non richiesta e comunque non più tardi di 30 giorni solari dalla data in cui ne ha avuto conoscenza. L'invio del reclamo per contratto non richiesto ai sensi del presente articolo 6 è, per il cliente, condizione necessaria per accedere alla procedura di ripristino di cui alla successiva Parte IV.
- 6.2 Ai fini del presente provvedimento, la data in cui il cliente ha avuto conoscenza del contratto o dell'attivazione non richiesta è:
- a) il decimo giorno solare successivo alla data in cui il venditore ha consegnato la lettera di conferma di cui all'articolo 5, comma 5.1, lettera a), al vettore incaricato della consegna al cliente finale;
 - b) in alternativa a quanto indicato alla precedente lettera a), la data della chiamata di conferma di cui all'articolo 5, comma 5.1, lettera b);
 - c) qualora la lettera di conferma non risulti inviata o la chiamata di conferma non risulti essere stata effettuata, la data di scadenza del pagamento della prima bolletta emessa dal venditore non richiesto.
- 6.3 Il reclamo per contratto non richiesto deve essere completo di copia della documentazione attestante la data di conoscenza del contratto non richiesto o dell'attivazione non richiesta, come definita al precedente comma 6.2.

Articolo 7

Risposta motivata

- 7.1 La risposta al reclamo per contratto non richiesto viene fornita dal venditore in conformità a quanto previsto dal TIQV.
- 7.2 Il venditore, qualora ritenga di non dover accogliere il reclamo per contratto non richiesto, invia risposta motivata al cliente finale e contestualmente invia allo Sportello, secondo le modalità indicate al successivo articolo 8, comma 8.1, la seguente documentazione:
- a) la risposta motivata al reclamo per contratto non richiesto in copia integrale;
 - b) gli allegati attestanti l'adempimento degli obblighi di cui all'articolo 5;
 - c) copia del reclamo per contratto non richiesto del cliente.
- 7.3 In caso di reclamo per contratto non richiesto di cui all'articolo 6, il venditore non può effettuare la richiesta di sospensione della fornitura ai sensi della deliberazione ARG/elt 04/08 o la richiesta di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità ai sensi del TIMG fino alla definizione della controversia.

Articolo 8

Comunicazione allo Sportello dei reclami rigettati

- 8.1 Il venditore invia allo Sportello la documentazione di cui al precedente articolo 7, comma 7.2, specificando:
- a) nell'oggetto: "Risposta a reclamo per contratto non richiesto";
 - b) se l'attivazione non richiesta è già stata effettuata e, in caso affermativo, la data dell'attivazione medesima;
 - c) se ha aderito o non ha aderito alle procedure di ripristino di cui alla successiva Parte IV.
- 8.2 Lo Sportello, nel caso in cui la comunicazione ricevuta ai sensi del precedente comma 8.1 non contenga copia della documentazione di cui all'articolo 7, comma 7.2, o contenga documentazione non idonea ad attestare la conformità agli obblighi di cui all'articolo 5, o contenga documentazione completa ma non si verifichi almeno una delle condizioni di cui all'articolo 8, comma 8.4, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione medesima:
- a) comunica al cliente finale e al venditore che non sussistono ai sensi della presente delibera gli elementi per il rigetto del reclamo per contratto non richiesto da parte del venditore;
 - b) indica al venditore che deve adempiere agli obblighi posti a suo carico dal TIQV;
 - c) indica al venditore, qualora quest'ultimo abbia aderito alla procedura di ripristino, di attivare la procedura di ripristino di cui alla successiva Parte IV;
 - d) informa il cliente finale che resta comunque salva la sua facoltà di rivolgersi alla magistratura ordinaria per l'eventuale esercizio delle ulteriori azioni previste dall'ordinamento.
- 8.3 Qualora la documentazione ricevuta ai sensi dell'articolo 7, comma 7.2 dal venditore risulti completa e si verifichi una delle condizioni di cui al comma 8.4, lo Sportello, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione di cui al comma 8.1, comunica:
- a) al cliente finale e al venditore che non sussistono ai sensi della presente delibera gli elementi per ritenere che il reclamo per contratto non richiesto risulti fondato anche ai fini dell'avvio della procedura di ripristino di cui alla successiva Parte IV;
 - b) al cliente finale che resta comunque salva la sua facoltà di rivolgersi alla magistratura ordinaria per l'eventuale esercizio delle ulteriori azioni previste dall'ordinamento.
- 8.4 Lo Sportello invia la comunicazione di cui al comma 8.3 se si verifica una delle seguenti condizioni:
- a) nel caso il venditore abbia effettuato la chiamata di conferma, che sia documentata la volontà espressa del cliente a stipulare il contratto in base all'adempimento di quanto previsto all'articolo 5, comma 5.3;
 - b) nel caso il venditore abbia effettuato la chiamata di conferma ed il cliente finale non abbia rilasciato il proprio consenso alla registrazione, che sia documentato che il venditore ha adempiuto a quanto previsto all'articolo 5, comma 5.4;
 - c) nel caso il venditore abbia effettuato i tentativi di chiamata di conferma, e il cliente finale non risulti rintracciabile, che il venditore abbia adempiuto a

quanto previsto all'articolo 5, comma 5.5 e dimostri che i tentativi siano stati effettuati nelle fasce di reperibilità indicate dal cliente finale al momento della comunicazione del numero telefonico;

- d) nel caso il venditore abbia inviato la lettera di conferma di cui all'articolo 5, comma 5.2, che il venditore dimostri che il reclamo per contratto non richiesto non è stato presentato nei termini di cui all'articolo 6, comma 6.1.

Articolo 9

Comunicazioni allo Sportello da parte del cliente finale

- 9.1 Lo Sportello, qualora riceva un reclamo con il quale un cliente finale segnala di non aver ricevuto dal venditore alcuna risposta al proprio reclamo conforme all'articolo 6 per contratto non richiesto entro i termini previsti dal TIQV, accerta di non aver ricevuto dal venditore la documentazione di cui all'articolo 7, comma 7.2 e applica la procedura di cui all'articolo 8, comma 8.2.
- 9.2 Lo Sportello, qualora riceva un reclamo con il quale un cliente finale segnala di aver ricevuto dal venditore una risposta di rigetto del proprio reclamo per contratto non richiesto che ritiene non motivata, accerta di non aver ricevuto dal venditore la documentazione di cui all'articolo 7, comma 7.2 e applica la procedura di cui al precedente articolo 8, comma 8.2 ovvero, qualora ne sussistano i presupposti, la procedura di cui al precedente articolo 8, comma 8.3.

PARTE IV - PROCEDURA DI RIPRISTINO

Articolo 10

Ambito di applicazione delle procedure di ripristino

- 10.1 Le disposizioni previste nella presente Parte IV si applicano nei confronti dei venditori, qualora si verifichino le seguenti condizioni:
- a) il venditore sia un venditore precedente;
 - b) il venditore sia un venditore non richiesto ed abbia aderito alla procedura di ripristino ai sensi del comma 10.2.
- 10.2 I venditori che intendono aderire alla procedura di ripristino, ne danno comunicazione all'Autorità. L'adesione vincola ciascun venditore all'applicazione delle procedure di cui alla presente Parte IV per almeno due anni qualora si verifichi una delle due condizioni:
- a) l'accoglimento del reclamo per contratto non richiesto da parte del venditore non richiesto;
 - b) la comunicazione di cui all'articolo 8, comma 8.2 da parte dello Sportello.
- 10.3 L'adesione alla procedura di ripristino deve essere indicata nel protocollo di autoregolazione di cui all'articolo 3, se l'esercente lo ha adottato, nonché nel sito internet dell'esercente medesimo e nelle informazioni precontrattuali di cui all'articolo 9, commi 9.1 e 9.5 del Codice di condotta commerciale.
- 10.4 L'Autorità pubblica sul proprio sito internet l'elenco dei venditori che aderiscono alla procedura di ripristino di cui alla presente Parte IV, e ne cura l'aggiornamento in base alle comunicazioni degli esercenti.

- 10.5 Il Direttore della Direzione Consumatori e Utenti definisce con successiva determina le modalità di comunicazione dell'adesione alla procedura di ripristino di cui al comma 10.2, di pubblicazione e aggiornamento dell'elenco di cui al precedente comma 10.4.

Articolo 11

Procedura di ripristino

- 11.1 La procedura di ripristino di cui al presente articolo si applica nel caso in cui il venditore non richiesto vi abbia aderito ai sensi dell'articolo 10, comma 10.1.
- 11.2 Il venditore non richiesto, qualora abbia già effettuato una richiesta di *switching* ai sensi della deliberazione ARG/elt 42/08 e/o di accesso per sostituzione ai sensi della deliberazione n. 138/04 procede a comunicare:
- a) all'impresa distributrice, la risoluzione del contratto di vendita relativo a un punto di prelievo ai sensi dell'articolo 5 della deliberazione ARG/elt 42/08 e/o a un punto di riconsegna ai sensi dell'articolo 16 della deliberazione n. 138/04, specificando che la risoluzione è dovuta a un contratto non richiesto;
 - b) al venditore precedente, i dati di cui all'articolo 3, comma 3.1, lettera a) della deliberazione ARG/elt 42/08 nel caso di punti di prelievo di energia elettrica e/o i dati di cui all'articolo 14, comma 14.4 della deliberazione n. 138/04 per i punti di riconsegna di gas naturale relativi al cliente finale oggetto del contratto non richiesto e la prima data utile a partire dalla quale non sarà più utente del dispacciamento/utente della distribuzione con riferimento a tale cliente. La comunicazione di cui alla presente lettera deve avvenire utilizzando il canale di posta elettronica certificata.
- 11.3 Le comunicazioni di cui al comma 11.2 devono avvenire:
- a) entro il giorno 15 del mese, se l'accoglimento del reclamo per contratto non richiesto o la comunicazione di cui all'articolo 8, comma 8.2 da parte dello Sportello sono avvenuti entro il giorno 12 del medesimo mese;
 - b) a partire dal terzo giorno lavorativo ed entro il giorno 15 del mese successivo, altrimenti.
- 11.4 Ad eccezione di quanto previsto all'articolo 13, il venditore precedente, se diverso dall'esercente la maggior tutela, effettua una richiesta di *switching* ai sensi della deliberazione ARG/elt 42/08 e/o di accesso per sostituzione ai sensi della deliberazione n. 138/04. In tale richiesta la data di effetto dello *switching*/accesso per sostituzione deve corrispondere alla data di cui al comma 11.2, lettera b).
- 11.5 Nei casi in cui, a seguito di errori materiali o incompletezza della richiesta di *switching* e/o della richiesta di accesso, il venditore precedente non proceda alle rettifiche o al completamento entro i tempi rispettivamente previsti dalle deliberazioni ARG/elt 42/08 e n. 138/04, l'impresa distributrice ne dà immediata comunicazione all'Autorità.
- 11.6 Il venditore non richiesto, qualora non abbia ancora effettuato una richiesta di *switching* ai sensi della deliberazione ARG/elt 42/08 e/o di accesso per sostituzione ai sensi della deliberazione n. 138/04, ma abbia già comunicato il recesso del cliente finale al venditore precedente ai sensi della deliberazione n.144/07 comunica al medesimo venditore che il recesso è stato erroneamente trasmesso.

Articolo 12

Regolazione dei pagamenti nel periodo transitorio

- 12.1 Nei casi di cui all'articolo 11, comma 11.1, il venditore non richiesto storna le fatture eventualmente emesse nei confronti del cliente finale e procede ad applicare ai prelievi relativi al periodo in cui l'attivazione non richiesta ha avuto luogo:
- a) per le forniture di energia elettrica, per ogni mese e ogni fascia oraria del periodo in cui ha avuto luogo l'attivazione non richiesta, le condizioni economiche applicate ai clienti in maggior tutela di cui all'articolo 7, comma 7.1 del TIV aventi le medesime caratteristiche del cliente oggetto di contratto non richiesto, ad esclusione del corrispettivo PCV relativo alla commercializzazione della vendita al dettaglio;
 - b) per le forniture di gas naturale, per ogni mese del periodo in cui ha avuto luogo l'attivazione non richiesta, le condizioni economiche previste per i clienti del servizio di tutela di cui all'articolo 5, comma 5.1 del TIVG ad esclusione della componente QVD relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio.

Articolo 13

Mancata attivazione della procedura di ripristino

- 13.1 Le disposizioni di cui al presente articolo si applicano nei casi in cui, alla data in cui si attiva la procedura di ripristino, si sia verificata almeno una delle seguenti condizioni:
- a) il contratto tra il venditore precedente ed il cliente finale sia venuto a naturale scadenza;
 - b) il contratto tra il venditore precedente e il cliente finale sia stato sciolto per altre cause;
 - c) il venditore precedente abbia cessato la propria attività.
- 13.2 Nei casi di cui al comma 13.1, il venditore precedente non è tenuto ad effettuare la richiesta prevista ai sensi dell'articolo 11, comma 11.4 e l'impresa distributrice dà seguito alle procedure previste ai sensi dell'articolo 5 della deliberazione ARG/elt 42/08 e dell'articolo 16 della deliberazione n. 138/04.
- 13.3 Nei casi di cui al presente articolo, il venditore non richiesto applica quanto previsto dall'articolo 12.
- 13.4 In caso di attivazione del servizio di maggior tutela, l'impresa distributrice comunica, contestualmente alla comunicazione di cui all'articolo 5, comma 5.8 della deliberazione ARG/elt 42/08 che l'attivazione del servizio è dovuta a un contratto non richiesto.

Articolo 14

Obblighi in capo al venditore precedente e all'esercente la maggior tutela

- 14.1 A seguito della richiesta prevista ai sensi dell'articolo 11, comma 11.4, il venditore precedente è tenuto a:

- a) applicare al cliente finale, successivamente alla data di effetto dello *switching*/accesso per sostituzione, le condizioni economiche e contrattuali previste nel contratto precedente alla data di attivazione non richiesta;
 - b) non applicare alcun onere aggiuntivo relativo alla esecuzione del contratto.
- 14.2 Le disposizioni di cui al comma 14.1, lettera b) si applicano anche nei confronti dell'esercente la maggior tutela, nei casi previsti ai sensi dell'articolo 13.

PARTE V - MONITORAGGIO

Articolo 15 ***Monitoraggio***

- 15.1 A fini di monitoraggio:
- a) ciascun venditore comunica all'Autorità il numero dei contratti conclusi in ciascun mese e il numero dei reclami di cui all'articolo 6, ricevuti in ciascun mese in relazione ai quali ha accettato il reclamo medesimo;
 - b) lo Sportello comunica all'Autorità, per ciascun mese e distintamente per ciascun venditore, le informazioni relative al numero dei reclami di cui all'articolo 6, dando separata evidenza dei casi di cui all'articolo 8, comma 8.2, nonché al numero dei reclami di cui all'articolo 9, commi 9.1 e 9.2;
 - c) ciascuna impresa distributrice comunica all'Autorità il numero di richieste di risoluzione del contratto di vendita, dovute a un contratto non richiesto, ricevute ai sensi dell'articolo 11, comma 11.2, relative a ciascun mese e distinte per venditore.
- 15.2 È dato mandato al Direttore della Direzione Mercati, sentito il Direttore della Direzione Consumatori e Utenti per gli aspetti di competenza, di indicare la modalità e i tempi con cui le comunicazioni di cui al comma 15.1 hanno luogo. Nell'ambito di tale determina saranno definiti altresì le specifiche relative all'ambito territoriale di riferimento e alla distinzione dei dati rilevati per tipologia di cliente finale.

Articolo 16 ***Pubblicazione delle risultanze del monitoraggio***

- 16.1 L'Autorità rende pubbliche le risultanze del monitoraggio condotto sulla base delle informazioni di cui all'articolo 15, comma 15.1, mediante predisposizione del Rapporto annuale di cui all'articolo 6 del TIMR, fatte comunque salve ulteriori modalità ritenute opportune.
- 16.2 Entro 6 mesi dalla raccolta delle informazioni di cui all'articolo 15, comma 15.1 l'Autorità definisce i criteri, le informazioni e le modalità di pubblicazione dell'elenco dei venditori che sono risultati venditori non richiesti nonché il termine entro cui provvedere alla pubblicazione di tale elenco.
- 16.3 L'Autorità può utilizzare le informazioni di cui agli articoli 9 e 15 per l'effettuazione di controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati, nonché assicurare il rispetto delle disposizioni del presente provvedimento, anche avviando procedimenti per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della

legge 14 novembre 1995, n. 481. In quest'ultimo caso, l'Autorità attribuisce un particolare rilievo aggravante ai comportamenti offensivi contestati i quali, oltre a ledere l'interesse dei consumatori finali danneggiati, minano anche la fiducia nel mercato alterandone il fisiologico funzionamento.