

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
668/2022/R/COM

**INTERVENTI DI AGGIORNAMENTO ED EFFICIENTAMENTO
DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEI VENDITORI A
VANTAGGIO DEI CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA
E GAS NATURALE**

Documento per la consultazione
Mercati di incidenza: energia elettrica e gas naturale
6 dicembre 2022

Premessa

Il presente documento per la consultazione delinea gli orientamenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente in merito agli interventi di, aggiornamento ed efficientamento della regolazione vigente in materia di obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali che riguardano primariamente il Codice di condotta commerciale.

In particolare, il presente documento illustra gli orientamenti con riferimento agli obblighi informativi in materia di oneri di recesso anticipato dei clienti finali di energia elettrica nell'ambito del procedimento avviato dall'Autorità con la deliberazione 22 marzo 2022, 121/2022/R/EEL, nonché gli orientamenti relativamente agli obblighi informativi in caso di rinnovo delle condizioni economiche nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale nell'ambito del procedimento avviato dall'Autorità con la deliberazione 21 maggio 2019, 197/2019/R/COM.

Inoltre, il documento per la consultazione avvia una disamina relativamente agli obblighi informativi in materia di contratti con prezzo dinamico dell'energia elettrica, di offerte di mercato libero con strutture di prezzo non convenzionali, di servizi e prodotti aggiuntivi e di offerte con disponibilità di energia rinnovabile finalizzata ad una prima ricognizione sulla possibile introduzione di nuovi obblighi informativi.

Il presente documento per la consultazione si inserisce nel percorso di riforma dell'Autorità delineato nell'obiettivo strategico contenuto nel Quadro Strategico per il quadriennio 2022-2025, approvato con deliberazione 13 gennaio 2022, 2/2022/A, OS.23 "Promuovere un funzionamento efficiente e partecipato dei mercati retail", con riferimento alla Linea di intervento a) afferente all'adeguamento della regolazione e degli elementi contrattuali a tutela dei diritti dei consumatori.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte in forma scritta compilando l'apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell'Autorità www.arera.it o, in alternativa, all'indirizzo PEC istituzionale protocollo@pec.arera.it, entro il **16 gennaio 2023**.*

Si fa riferimento all'Informativa sul trattamento dei dati personali, punto 1, lett. b) e c) in merito alla pubblicazione e alle modalità della pubblicazione delle osservazioni e si invitano i soggetti interessati a seguire le indicazioni ivi contenute, in particolare in relazione ad eventuali esigenze di riservatezza.

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia
Unità Tutela e Capacitazione
Piazza Cavour, 5 – 20121 Milano
Tel. 02-65565608
e-mail: mercati-retail@arera.it
sito internet: www.arera.it

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

La disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'ARERA è contenuta nella deliberazione n. 649/2014/A. Ai sensi dell'articolo 4.2 della disciplina in parola, l'ARERA non riceve contributi anonimi.

1. Base giuridica e finalità del trattamento

a. Trattamento dei dati personali raccolti in risposta alle consultazioni

Si informa che i dati personali trasmessi partecipando alla consultazione pubblica saranno utilizzati da ARERA, (Titolare del trattamento), nei modi e nei limiti necessari per svolgere i compiti di interesse pubblico e per adottare gli atti di sua competenza ai sensi della normativa vigente, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate. Il trattamento è effettuato in base all'articolo 6, par. 1 lett. e) del GDPR.

b. Pubblicazione delle osservazioni

Le osservazioni pervenute possono essere pubblicate sul sito internet di ARERA al termine della consultazione. I partecipanti alla consultazione possono chiedere che, per esigenze di riservatezza, i propri commenti siano pubblicati in forma anonima. Una generica indicazione di confidenzialità presente nelle comunicazioni trasmesse non sarà considerata una richiesta di non divulgare i commenti.

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, delle osservazioni e/o documentazione inviata, sono tenuti ad indicare quali parti delle proprie osservazioni e/o documentazione sono da considerare riservate e non possono essere divulgate. A tal fine, i partecipanti alla consultazione sono tenuti a trasmettere una versione non confidenziale delle osservazioni destinata alla pubblicazione.

c. Modalità della pubblicazione

In assenza delle indicazioni di cui al punto b) della presente Informativa (richiesta di pubblicazione in forma anonima e/o divulgazione parziale), le osservazioni sono pubblicate in forma integrale unitamente alla ragione sociale/denominazione del partecipante alla consultazione. La ragione sociale/denominazione del partecipante alla consultazione che contenga dati personali è oscurata. Sono altresì oscurati tutti i dati personali contenuti nel corpo del contributo inviato e che possano rivelare l'identità di persone fisiche identificate o identificabili. I dati personali delle persone fisiche che rispondono alla consultazione nella loro capacità personale sono oscurati. Sono altresì oscurati tutti i dati personali contenuti nel corpo del contributo inviato e che possano rivelare l'identità del partecipante alla consultazione.

2. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati

Dei dati personali possono venire a conoscenza i Capi delle Strutture interessate dall'attività di regolamentazione cui è riferita la consultazione, nonché gli addetti autorizzati al trattamento. I dati saranno trattati mediante supporto cartaceo e tramite procedure informatiche, con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza nonché ad evitare l'indebito accesso agli stessi da parte di soggetti terzi o di personale non autorizzato. Tali dati saranno conservati per un periodo massimo di 5 anni.

3. Comunicazione e diffusione dei dati

I dati non saranno comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'esercizio delle attività istituzionali del Titolare e i casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea.

4. Titolare del Trattamento

Titolare del trattamento è ARERA, con sede in Corso di Porta Vittoria, 27, 20122, Milano, e-mail: info@arera.it, PEC: protocollo@pec.arera.it, centralino: +39 02655651.

5. Diritti dell'interessato

Gli interessati possono esercitare i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi al Titolare del trattamento agli indirizzi sopra indicati. Il Responsabile della Protezione dei Dati personali dell'Autorità è raggiungibile al seguente indirizzo: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Corso di Porta Vittoria, 27, 20122, e-mail: rpdp@arera.it.

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

INDICE

1	INTRODUZIONE	6
2	CONTESTO NORMATIVO E REGOLATORIO IN MATERIA DI OBBLIGHI INFORMATIVI	8
3	ONERI DI RECESSO ANTICIPATO DEI CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA	13
4	OBBLIGHI INFORMATIVI IN CASO DI RINNOVO DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DEL CONTRATTO	26
5	TEMPISTICHE DI ATTUAZIONE	30
6	DISAMINA DEI CONTRATTI DI MERCATO LIBERO	30

1 INTRODUZIONE

- 1.1 Il presente documento per la consultazione delinea gli orientamenti dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) in merito agli interventi di aggiornamento ed efficientamento della regolazione vigente in materia di obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali (di seguito: obblighi informativi).
- 1.2 Gli orientamenti riguardano primariamente il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale) di cui alla deliberazione dell’Autorità 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM e s.m.i (di seguito: deliberazione 366/2018/R/COM), nonché, limitatamente ai clienti di energia elettrica, la deliberazione dell’Autorità 9 giugno 2016, 302/2016/R/COM (di seguito: deliberazione 302/2016/R/COM) recante la disciplina del recesso dai contratti di fornitura e la deliberazione 1 febbraio 2018, 51/2018/R/COM (di seguito: deliberazione 51/2018/R/COM) e, in particolare, l’Allegato A (di seguito: Regolamento di funzionamento del Portale Offerte).
- 1.3 In particolare, nell’ottica di modificare e adeguare la regolazione alla normativa vigente, il presente documento illustra gli orientamenti con riferimento agli obblighi informativi in materia di **oneri di recesso anticipato dei clienti finali di energia elettrica** nell’ambito del procedimento avviato dall’Autorità con la deliberazione 22 marzo 2022, 121/2022/R/EEL (di seguito: deliberazione 121/2022/R/EEL) per l’implementazione delle disposizioni previste dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210 (di seguito: decreto legislativo 210/21) diverse da quelle inerenti all’autoconsumo e alle infrastrutture di ricarica dei veicoli elettrici.
- 1.4 Inoltre, con l’obiettivo di rafforzare l’informazione e l’*empowerment* dei clienti finali, il documento illustra gli orientamenti relativamente agli obblighi informativi in caso di **rinnovo delle condizioni economiche nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale** nell’ambito del procedimento avviato dall’Autorità con la deliberazione 21 maggio 2019, 197/2019/R/COM (di seguito: deliberazione 197/2019/R/COM).
- 1.5 Infine, in vista della completa apertura dei mercati *retail* e al fine di intercettarne il dinamismo tecnologico e commerciale, l’Autorità intende effettuare una disamina finalizzata ad individuare, anche tenendo conto delle esperienze internazionali in materia, la necessità di interventi regolatori relativamente agli obblighi informativi in materia di:
 - i. **contratti con prezzo dinamico dell’energia elettrica;**

- ii. **offerte di mercato libero con strutture di prezzo non convenzionali**, ovvero sia le offerte non ricomprese nelle categorie di offerta a prezzo fisso e offerta a prezzo variabile come definite nel Codice di condotta commerciale;
- iii. **servizi e prodotti aggiuntivi**¹ con il servizio di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale;
- iv. **offerte con disponibilità di energia rinnovabile.**

Tali temi saranno comunque oggetto di approfondimento in successivi documenti per la consultazione, che potranno tenere conto degli spunti e contributi forniti dagli *stakeholder* in occasione di questa prima ricognizione.

- 1.6 Il presente documento per la consultazione si inserisce nel percorso di riforma dell’Autorità delineato nell’obiettivo strategico contenuto nel Quadro Strategico per il quadriennio 2022-2025, approvato con deliberazione 13 gennaio 2022, 2/2022/A, OS.23 “Promuovere un funzionamento efficiente e partecipato dei mercati retail”, con riferimento alla Linea di intervento a) afferente all’adeguamento della regolazione e degli elementi contrattuali a tutela dei diritti dei consumatori.
- 1.7 Il presente documento di consultazione è così strutturato:
- i. il capitolo 2 illustra i principali riferimenti normativi e regolatori in materia di obblighi informativi dei venditori di energia elettrica e gas naturale nei confronti dei clienti finali di piccole dimensioni;
 - ii. il capitolo 3 illustra il contesto normativo e gli orientamenti dell’Autorità relativi agli obblighi informativi in materia di oneri di recesso anticipato dei clienti finali di energia elettrica;
 - iii. il capitolo 4 illustra gli orientamenti dell’Autorità relativamente agli obblighi informativi in caso di rinnovo delle condizioni economiche nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale;
 - iv. il capitolo 5 illustra gli orientamenti dell’Autorità in merito alle tempistiche di attuazione degli interventi prospettati.
- 1.8 Nel capitolo 6, infine, viene presentata una disamina in materia di contratti con prezzo dinamico dell’energia elettrica, offerte di mercato libero con strutture di prezzo non convenzionali, servizi e prodotti aggiuntivi e offerte con disponibilità di energia rinnovabile, finalizzata ad una prima ricognizione sulla possibile introduzione di nuovi obblighi informativi.

¹ Nell’ambito del decreto legislativo 210/21, i servizi e prodotti aggiuntivi sono indicati come servizi e prodotti a pacchetto.

2 CONTESTO NORMATIVO E REGOLATORIO IN MATERIA DI OBBLIGHI INFORMATIVI

Contesto normativo comunitario e nazionale di interesse

- 2.1 La centralità del cliente finale nella transizione energetica e il tema della partecipazione consapevole del cliente finale nei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale assumono un ruolo sempre più considerevole all'interno del disegno europeo di un mercato unico dell'energia liberalizzato.
- 2.2 L'obiettivo di promozione della partecipazione attiva al mercato da parte dei clienti finali riveste un ruolo centrale per le istituzioni europee. Da ultimo, la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 (di seguito: direttiva 2019/944) relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che supera la precedente direttiva in materia (direttiva (CE) 2009/72), facente parte del pacchetto di misure c.d. "Energia pulita per tutti gli europei", individua tre aree di intervento a favore dei clienti finali: informazione, *empowerment* e protezione. Nell'ambito delle prime due aree, la direttiva 2019/944 promuove, tra l'altro, la partecipazione attiva del cliente finale nel mercato, anche mediante un'informazione più chiara, comprensibile e diffusa in merito al funzionamento dei mercati e agli strumenti disponibili per effettuare una scelta consapevole.
- 2.3 Il Capo III della direttiva 2019/944 sulla responsabilizzazione e tutela dei consumatori definisce in particolare una serie di norme volte a proteggere e a rendere partecipi i clienti finali nei mercati energetici, tra cui norme sui diritti contrattuali di base (articolo 10), sul diritto a un contratto con prezzo dinamico dell'energia elettrica (articolo 11) e sul diritto di cambiare venditore e norme sui relativi oneri (articolo 12).
- 2.4 In attuazione della direttiva 2019/944, il decreto legislativo 210/21 prevede, con riferimento ai diritti dei clienti finali di energia elettrica, alla promozione del loro ruolo attivo e alla tutela dei clienti vulnerabili, che l'Autorità stabilisca le misure necessarie al fine di rendere effettivi i diritti contrattuali dei clienti finali relativi, tra l'altro, al contenuto minimo della documentazione da mettere a disposizione dei clienti nella fase precontrattuale e contrattuale (articolo 5); assicuri l'attuazione delle disposizioni in termini di informazione sulla possibilità dei venditori di imporre ai propri clienti, singoli o aggregati, il pagamento di una somma di denaro in caso di recesso anticipato da un contratto di fornitura di energia elettrica a tempo determinato o a prezzo fisso (articolo 7); e rafforzi gli strumenti per la tutela dei

clienti finali che stipulano contratti con prezzo dinamico dell'energia elettrica da eventuali pratiche abusive (articolo 8).

- 2.5 L'obiettivo di garantire una comunicazione chiara, trasparente e completa da parte dei venditori nei confronti dei clienti finali di piccole dimensioni assume ancor più rilevanza nel contesto di progressiva liberalizzazione dei mercati *retail* e del completo superamento delle tutele di prezzo.
- 2.6 Con lo scopo di attuare una riforma complessiva e organica dell'attuale assetto del mercato *retail*, la legge 124/17 traccia un complesso percorso di superamento dei regimi di tutela di prezzo. La legge medesima, come modificata dal decreto-legge 31 dicembre 2020, n. 183 convertito con legge 26 febbraio 2021, n. 21, dal decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152 convertito con legge 29 dicembre 2021, n. 233 e da ultimo dal decreto-legge 18 novembre 2022, n. 176, ha stabilito la progressiva rimozione dei regimi di tutela di prezzo di cui beneficiano le piccole imprese² del settore elettrico e i clienti domestici di entrambi i comparti di energia elettrica e di gas naturale non serviti nel mercato libero (articolo 1, commi 59 e 60): tale rimozione ha avuto luogo, in ossequio a tale legge, a partire dall'1 gennaio 2021 per le piccole imprese e le microimprese³ (con potenza impegnata superiore a 15 kW) di energia elettrica connesse in bassa tensione e il 10 gennaio 2024 per i clienti domestici di energia elettrica e di gas naturale.
- 2.7 La legge 124/17 presuppone, tra l'altro, l'adozione, da parte dell'Autorità, di adeguati strumenti di informazione e tutela non di prezzo del cliente finale nella relazione con i venditori. Tali misure rivestono un'importanza cruciale rispetto agli obiettivi di completa apertura del mercato sanciti dalla normativa, atteso che requisito imprescindibile all'affermazione del mercato libero quale modalità ordinaria di approvvigionamento per i clienti di piccola dimensione è proprio la maturazione del cliente finale e la sua capacità di valutare le offerte e i venditori che meglio soddisfano le proprie esigenze. A tal fine, la legge 124/17 prevede, tra l'altro, un rafforzamento delle funzioni dell'Autorità, con specifico riferimento alla pubblicizzazione e alla diffusione delle informazioni in merito alla piena apertura del mercato e alle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dei clienti finali e degli utenti dei settori oggetto di regolazione.

Contesto regolatorio di interesse

² Ai sensi dell'articolo 2 della direttiva 2019/944 sono piccole imprese le imprese con meno di 5 dipendenti e un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiore a 10 milioni di euro.

³ Ai sensi dell'articolo 2 della direttiva 2019/944, microimpresa è un'impresa che occupa meno di 10 persone e realizza un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiore a 2 milioni di euro.

- 2.8 Uno dei principali obiettivi che l’Autorità ha inteso perseguire nell’ambito della regolazione del mercato della vendita al dettaglio è quello relativo all’aumento della conoscenza e della capacità negoziale dei clienti finali di piccole dimensioni, al fine di consentire una loro maggiore partecipazione al mercato. In tale ambito, rientrano gli interventi volti a rendere maggiormente comprensibili le condizioni economiche e contrattuali delle offerte proposte dai venditori nel mercato libero e facilitare la comparazione delle offerte medesime, al fine di facilitare una scelta d’acquisto più consapevole e razionale, nonché ridurre le asimmetrie informative del cliente finale nell’ambito dell’ordinario rapporto contrattuale con il venditore e in relazione al superamento delle tutele di prezzo.
- 2.9 Negli interventi di cui al precedente punto rientrano sia iniziative a tutela del cliente finale nell’ambito del rapporto con il venditore sia interventi di carattere comunicativo e informativo, volti a rendere il cliente finale edotto delle opportunità del mercato libero. Si evidenziano a seguire gli interventi regolatori con maggiore attinenza alla presente consultazione.

Codice di condotta commerciale

2.10 Il Codice di condotta commerciale, da ultimo modificato con la deliberazione 28 giugno 2022, 289/2022/R/COM (di seguito: deliberazione 289/2022/R/COM), regola, in accordo con le previsioni del Codice del consumo⁴ e delle direttive comunitarie in materia energetica, le regole di comportamento che i venditori di energia elettrica e/o gas naturale (compresi i loro incaricati a qualunque titolo), devono osservare nei rapporti commerciali con i clienti finali (clienti domestici e clienti non domestici di piccole dimensioni⁵). Con specifico riferimento alla fase precontrattuale, in occasione della proposta di un’offerta di un contratto di fornitura, e in ogni caso prima della conclusione del contratto medesimo, il Codice di condotta commerciale prevede che il cliente finale debba ricevere, tra l’altro:

- i. la Scheda di confrontabilità di cui agli Allegati 1, 2 e 3 che fornisce al cliente finale domestico, sulla base di fasce di consumo standardizzate, un confronto tra la spesa annua stimata dell’offerta contrattuale del venditore e la spesa annua stimata del servizio di maggior tutela/tutela gas, entrambe al netto delle imposte;

⁴ Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

⁵ L’articolo 2 del Codice di condotta commerciale prevede che il testo trovi applicazione nel caso in cui al cliente finale, a cui siano riconducibili punti di prelievo e/o punti di riconsegna esclusivamente alimentati in bassa tensione e/o consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno, venga proposto un contratto di fornitura per uno o più punti di prelievo/riconsegna.

ii. la Scheda sintetica di cui all'Allegato 4, corrispondente al tipo di cliente finale (domestico o non domestico), al tipo di fornitura (energia elettrica, gas naturale o fornitura congiunta) e al tipo di prezzo (fisso o variabile) che riassume tutti gli obblighi informativi, in capo al venditore, relativi all'offerta, in formato standardizzato e comprensibile per il cliente finale e contiene, tra l'altro: l'identità e i recapiti del venditore; la denominazione commerciale e il codice dell'offerta⁶; la validità temporale dell'offerta e la durata contrattuale; i metodi e le tempistiche di fatturazione e di pagamento; esclusivamente per le offerte destinate ai clienti domestici, la stima della spesa annua al netto di imposte e tasse per livelli di consumo e profili di cliente finale (potenza impegnata/residenza) stabiliti, in coerenza con le Schede di confrontabilità; la sintesi delle condizioni economiche tra cui gli indicatori di prezzo che aggregano tutte le componenti relative alla materia prima energia/materia gas naturale in termini di €/anno (Costo fisso anno), €/kWh o €/Smc (Costo per consumi) e €/kW (Costo per potenza impegnata); la descrizione sintetica degli sconti e di prodotti o servizi aggiuntivi; le eventuali garanzie richieste al cliente finale; le tempistiche per esercitare il diritto di ripensamento; il codice identificativo o nominativo dell'agente commerciale.

2.11 Con specifico riferimento alla fase contrattuale, il Codice di condotta commerciale svolge uno specifico ruolo di tutela e rafforzamento della consapevolezza del cliente finale, informandolo dei propri diritti e delle modalità con le quali esercitarli. Inoltre, è previsto che i contratti di fornitura contengano una sezione in cui sono illustrate, tra l'altro, le condizioni economiche offerte, in termini di informazioni sui corrispettivi afferenti ai servizi di vendita proposti.

2.12 Sempre nell'ambito della fase contrattuale, il Codice di condotta commerciale, all'articolo 13, disciplina anche i termini e le modalità di preavviso per la comunicazione di eventuali variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali da parte del venditore nonché per la comunicazione nei casi in cui il contratto preveda, nell'arco di 12 mesi, evoluzioni automatiche⁷ delle condizioni economiche che comportino un aumento dei corrispettivi unitari determinati dal venditore, lo scadere o la riduzione di sconti, il passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile ovvero il passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso.

⁶ Il codice offerta è il codice alfanumerico composto da 32 caratteri di cui all'Articolo 1 della deliberazione 29 marzo 2022, 135/2022/R/COM.

⁷ L'evoluzione automatica è qualsiasi variazione delle condizioni economiche della fornitura già prevista e determinata nel contratto sottoscritto dal cliente finale; la definizione è stata introdotta nel Codice di condotta commerciale nella revisione del testo di cui alla deliberazione 426/2020/R/COM.

Portale Offerte

- 2.13 A rafforzamento della capacità di comprensione del cliente finale intenzionato ad effettuare una scelta nel mercato libero, ai sensi della legge 124/17, con la deliberazione 51/2018/R/COM, l'Autorità ha definito la disciplina per la realizzazione e la gestione del Portale Offerte da parte del Gestore del Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) approvando il Regolamento di funzionamento del Portale Offerte.
- 2.14 Il Portale Offerte è un sito internet terzo ed imparziale, operativo dall'1 luglio 2018, che contiene tutte le offerte di energia elettrica, di gas naturale e congiunte rivolte alla generalità dei clienti finali di piccole dimensioni, pubblicizzate o diffuse sui siti internet e/o presso gli sportelli fisici dei venditori, su altri siti internet e sui principali mezzi di informazione con copertura territoriale almeno pari alla regione⁸.
- 2.15 L'elenco delle offerte, determinato in base alle informazioni richieste al cliente per la consultazione del sito (ad esempio, l'oggetto della fornitura, il consumo annuo, la potenza impegnata del contatore), è ordinato per livelli crescenti della spesa annua stimata con la possibilità di essere ordinato e filtrato sulla base di alcuni criteri (ad esempio, nome venditore, presenza di servizi aggiuntivi); i risultati della ricerca illustrano, inoltre, per ogni offerta, la differenza di spesa annua stimata rispetto i servizi di tutela. Per ciascuna offerta dell'elenco è presente una pagina di dettaglio all'interno della quale sono contenute informazioni di approfondimento e descrizioni relative all'offerta stessa.

Ulteriori interventi regolatori

- 2.16 Si segnalano, infine, i seguenti ulteriori interventi volti a rendere il cliente finale edotto delle opportunità del mercato libero:
- i. la Bolletta 2.0, disciplinata con la deliberazione 16 ottobre 2014, 501/2014/R/COM, come in ultimo modificata dalla deliberazione 10 maggio 2022, 209/22/R/COM, che, perseguendo l'obiettivo principale di

⁸ Non rientrano in questa categoria tutte le offerte che, indipendentemente dal canale di commercializzazione, siano riservate a un gruppo chiuso di soggetti dotati di specifici requisiti distintivi e quindi non replicabili per la generalità dei clienti; abbiano condizioni contrattuali ed economiche oggetto di negoziazione individuale ossia, personalizzate; siano proposte ai clienti solamente se direttamente contattati dal venditore o da un suo agente e sottoscrivibili unicamente dai clienti in tal modo contattati; siano riservate unicamente alle pubbliche amministrazioni; siano destinate ai *prosumer*; siano pubblicizzate esclusivamente tramite mezzi di informazione con una copertura territoriale inferiore alla regione.

razionalizzare e semplificare le informazioni contenute nelle bollette, ha rafforzato la trasparenza dei documenti di fatturazione;

- ii. il Portale Consumi, istituito con la deliberazione 25 giugno 2019, 270/2019/R/COM e attivo da luglio 2019, che consente a ciascun cliente finale l'accesso ai propri dati di consumo storici, elettrici e gas, in modo chiaro e fruibile.

3 ONERI DI RECESSO ANTICIPATO DEI CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA

Contesto normativo e regolatorio di interesse

- 3.1 A livello comunitario, la distinzione degli oneri di recesso anticipato da altri oneri per cambio del venditore nel caso di contratti di fornitura di energia elettrica è stata introdotta per la prima volta nell'ambito della direttiva 2019/944. In particolare, l'articolo 2 definisce:
 - i. al comma 16 gli *oneri di risoluzione del contratto* come qualsiasi onere o penale imposti ai clienti dai venditori o dai partecipanti al mercato coinvolti nell'aggregazione per risolvere un contratto di fornitura di energia elettrica o di servizi attinenti;
 - ii. al comma 17 gli *oneri per cambio di venditore* come qualsiasi onere o penale imposti ai clienti dai venditori, dai partecipanti al mercato coinvolti nell'aggregazione o dai gestori di sistemi, direttamente o indirettamente, in caso di cambiamento di venditore o di partecipante al mercato coinvolto nell'aggregazione, compresi gli oneri di risoluzione del contratto.
- 3.2 Le definizioni di cui al precedente punto sono state inserite in funzione dell'articolo 12 della direttiva medesima che definisce i diritti dei clienti finali di cambiare venditore e le norme sui relativi oneri e prevede:
 - i. al comma 2, l'assenza di qualsiasi *onere per il cambio di venditore* in capo ai clienti finali di piccole dimensioni;
 - ii. al comma 3, la possibilità per i venditori di imporre *oneri di risoluzione del contratto* ai clienti che risolvano volontariamente un contratto di fornitura di energia elettrica a tempo determinato e a prezzo fisso prima della scadenza, purché tali oneri rientrino in un contratto che il cliente ha sottoscritto volontariamente e siano comunicati in modo chiaro al cliente prima della

sottoscrizione del contratto; il comma definisce inoltre i criteri in capo ai venditori per stabilire tali oneri.

- 3.3 L'articolo 12, comma 3, della direttiva 2019/944⁹ permette quindi agli Stati Membri dell'Unione Europea (di seguito: Stati membri) di recepire la facoltà in capo ai venditori di richiedere ai clienti finali il pagamento di un onere qualora questi decidano di risolvere un contratto a tempo determinato e a prezzo fisso prima della scadenza naturale dello stesso.
- 3.4 Per quanto attiene il contesto italiano, l'attuale regolazione in materia di recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale per i clienti finali di piccole dimensioni è disciplinata dalla deliberazione 302/2016/R/COM, come da ultimo modificata dalla deliberazione 23 novembre 2017, 783/2017/R/COM. Oltre a definire le tempistiche del recesso a seguito di *switching* anche al fine di rendere l'intero processo di cambio del venditore coerente in tutti i suoi aspetti comprese le attività di sviluppo del SII, la deliberazione 302/2016/R/COM prevede espressamente per i clienti di piccole dimensioni che il diritto di recesso, esercitato nei termini previsti, non possa essere sottoposto a penali né a spese comunque denominate e che eventuali clausole in tal senso devono considerarsi non apposte.
- 3.5 Il decreto legislativo 210/21, recependo la direttiva 2019/944, ha introdotto nell'ordinamento italiano la facoltà in capo al venditore di apporre oneri di recesso anticipato. In particolare, l'articolo 7, comma 5, prevede che il venditore possa imporre ai propri clienti, singoli o aggregati, il pagamento di una somma di denaro in caso di recesso anticipato da un contratto di fornitura a tempo determinato o a prezzo fisso, a condizione che tale onere sia stato indicato, in maniera esplicita, chiara e agevolmente comprensibile, tanto nel documento informativo comunicato prima della stipula del contratto quanto nel contratto stesso e sia stato specificamente approvato e sottoscritto dal cliente.
- 3.6 L'articolo 7, comma 5, definisce inoltre i criteri in capo ai venditori per quantificare la somma richiesta che deve in ogni caso essere proporzionata¹⁰ e non può eccedere la perdita economica direttamente subita dal venditore a seguito dello scioglimento

⁹ Precedentemente, il punto 1, lettera e., dell'Allegato 1 alla direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 2003/54/CE, prevedeva che gli Stati membri garantissero l'assenza di spese per cambiare venditore in capo al cliente finale.

¹⁰ Il termine *proporzionato*, ripreso nel decreto legislativo 210/21 dalla direttiva 2019/944, secondo il documento preparatorio della Commissione europea alla proposta di direttiva "Evaluation Report covering the Evaluation of the EU's regulatory framework for electricity market design and consumer protection in the fields of electricity and gas" (2016) è riferito ai costi effettivi sostenuti dal venditore nel perdere il cliente finale.

anticipato del contratto, ivi compresi i costi legati a eventuali pacchetti di investimenti o servizi già forniti al cliente nell'ambito del contratto. Infine, il decreto legislativo 210/21 prevede che l'onere di provare l'esistenza e l'entità di tale perdita economica diretta gravi sul venditore.

- 3.7 Tale facoltà rappresenta una deroga dell'articolo 7, comma 4, del decreto legislativo 210/21 il quale dispone che l'esercizio del diritto di recesso da parte dei clienti domestici e delle imprese che occupano meno di cinquanta dipendenti, a tempo indeterminato e a termine, e che realizzano un fatturato o un totale di bilancio non superiore a €10 milioni, non sia soggetto ad alcun onere.
- 3.8 L'articolo 7, comma 7, del decreto legislativo 210/21 prevede, infine, che l'Autorità, con propri provvedimenti, assicuri l'attuazione delle disposizioni dell'articolo medesimo, in ogni caso già vigenti a partire dal 26 dicembre 2022, data dell'entrata in vigore del decreto legislativo medesimo.
- 3.9 Con la deliberazione 121/2022/R/EEL l'Autorità ha avviato un procedimento per implementare, tra l'altro, le disposizioni inerenti ai diritti contrattuali dei clienti finali, di cui ai commi 5 e 7 dell'articolo 7 del decreto legislativo 210/21.
- 3.10 Una prima integrazione degli obblighi informativi del Codice di condotta commerciale delle misure informative previste dal decreto legislativo 210/21 è stata attuata con la deliberazione 289/2022/R/COM. Il provvedimento in argomento è stato preceduto da un incontro tecnico convocato dall'Autorità con le associazioni rappresentative dei clienti finali e le associazioni rappresentative degli operatori, dal quale sono emerse osservazioni in merito agli specifici obblighi informativi in tema di oneri di recesso anticipato dei clienti di energia elettrica. Alla luce di tali osservazioni, l'Autorità ha ritenuto di effettuare ulteriori approfondimenti sullo specifico punto.

Scenario internazionale

- 3.11 Al momento dell'entrata in vigore della direttiva 2019/944, alcuni Stati membri prevedevano un divieto esplicito di apporre tali oneri di recesso anticipato¹¹. In altri Stati membri, la normativa di settore prevedeva già comunque la possibilità di richiedere oneri di recesso anticipato sotto determinate condizioni, come il tipo di contratto sottoscritto dal cliente finale. In particolare:
 - i. in Belgio, Bulgaria, Italia, Malta, Polonia, Regno Unito e Svezia il divieto era assoluto;

¹¹ Commissione europea. (2018). *Consumer study on pre-contractual information and billing in the energy market - improve clarity and comparability*.

- ii. nei Paesi Bassi il divieto riguardava esclusivamente i contratti con durata indeterminata;
- iii. in Slovenia il divieto riguardava esclusivamente il recesso dopo il termine della durata delle condizioni economiche inizialmente sottoscritte dal cliente finale.

3.12 Relativamente allo scenario antecedente alla direttiva 2019/944, secondo un rapporto del Council of European Energy Regulators (di seguito: CEER) pubblicato nel 2016¹², negli Stati membri in cui i venditori avevano già la facoltà di richiedere oneri di recesso anticipato ai clienti finali, questi interessavano prevalentemente contratti a prezzo fisso o a durata determinata, erano più comuni nel settore elettrico rispetto al settore del gas naturale e variavano, di norma, sulla base del tempo rimanente tra il momento del recesso del cliente finale e la fine del contratto. Questi oneri avevano solitamente l'obiettivo di coprire le perdite derivanti dai costi di marketing nel sottoscrivere un nuovo contratto; dai costi nel rivendere l'energia precedentemente acquistata; dal recupero di sconti già accreditati al cliente; oppure dal recupero di prodotti e servizi aggiuntivi già erogati al cliente finale. Il documento del CEER evidenzia come, in alcuni casi, gli oneri di recesso fossero apposti anche nel periodo successivo al rinnovo delle condizioni economiche (ad esempio, dopo il primo anno).

3.13 Attualmente, la normativa degli Stati membri relativamente agli oneri di recesso anticipato è eterogenea pur rimanendo all'interno del solco tracciato dalla direttiva 2019/944. Ad esempio:

- i. in Irlanda i venditori che decidono di imporre oneri di recesso anticipato devono indicarne chiaramente la presenza tanto nel materiale promozionale quanto nel materiale trasmesso in sede di fase precontrattuale¹³; a febbraio 2022, i principali venditori prevedevano oneri di recesso nei contratti di energia elettrica di durata annuale pari a €50 una tantum oppure ad una somma di denaro variabile sul numero di mesi rimanenti dal recesso al termine del contratto¹⁴;
- ii. nei Paesi Bassi, come illustrato in precedenza, gli oneri di recesso anticipato sono ammissibili solamente nei contratti con durata determinata (ad esclusione dei contratti con prezzo variabile) e, qualora presenti, devono essere chiaramente indicati nella documentazione contrattuale; la regolazione

¹² CEER. (2016). *CEER Position paper on early termination fees*.

¹³ Articoli 2.3.1, g. e 3.2.1, b. VII. dell'*Electricity and Gas Suppliers' Handbook* della *Commission for Regulation of Utilities* (CRU).

¹⁴ Bonkers.ie. (2022). *Everything you need to know about energy cancellation fees*.

olandese prevede, inoltre, dei valori massimi per gli oneri di recesso anticipato che dipendono dal tempo rimanente dal recesso al termine del contratto¹⁵; ad esempio, se rimane un periodo inferiore ad un anno e mezzo, il venditore non può imporre un onere superiore a €50 mentre se il periodo è superiore a due anni e mezzo, il valore massimo dell'onere è pari a €125;

- iii. in Francia, recependo la direttiva 2019/944, la normativa prevede la facoltà per il venditore di fatturare, nel caso di contratti a prezzo fisso e a tempo determinato, le spese sostenute nel caso in cui il cliente finale receda anticipatamente e volontariamente prima della data di scadenza delle condizioni. Tali costi devono essere chiaramente comunicati prima della conclusione del contratto e non possono eccedere il danno economico diretto subito dal venditore¹⁶.

3.14 Al di fuori dell'Unione Europea:

- i. in Regno Unito gli oneri di recesso anticipato non possono essere previsti nel caso di contratti con durata indeterminata, di contratti con condizioni a durata limitata per il periodo successivo al rinnovo delle condizioni medesime e di contratti di default (*Relevant Fixed Term Default Tariff*); se previsti nel contratto, gli oneri devono essere proporzionati e non devono eccedere la perdita economica diretta che il venditore subirebbe a causa del recesso del cliente, inclusi i costi dovuti a servizi e prodotti aggiuntivi già erogati. Inoltre, è previsto che il cliente possa recedere dal contratto senza pagare alcun onere nella cosiddetta *switching window*, cioè in un periodo di 49 giorni antecedente al termine delle condizioni economiche o del contratto¹⁷; un'analisi dei principali comparatori di prezzo britannici indica che gli oneri di recesso anticipato variano da £30 a £150 a seconda della durata del contratto;
- ii. in Australia, similmente al Regno Unito, i venditori possono richiedere oneri nel caso di recesso anticipato da un contratto a durata determinata. Tali oneri devono essere indicati in dollari oppure come percentuale dell'importo della bolletta all'interno della documentazione contrattuale¹⁸.

¹⁵ Articolo 95m dell'*Electricity Act 1998* e articolo 4 delle *Guidelines for reasonable termination fees* della *Authority for Consumers and Markets* (ACM).

¹⁶ Articolo L. 224-15 del *Code de la consommation* e articolo L. 332-2 del *Code de l'énergie*.

¹⁷ Condition 24.3, 24.3A e 24.17 dello *Standard conditions of electricity supply licence* dell'Office of Gas and Electricity Markets (Ofgem).

¹⁸ Punto 44 delle *Retail pricing information guidelines* dell'*Australian Energy Regulator* (AER).

Box: aspetti comportamentali

La scelta di un cliente finale di cambiare venditore è influenzata sia dalle possibilità di risparmio garantite da altre offerte (o, più in generale, dalla possibilità di trovare un'offerta o un venditore ritenuto migliore rispetto quello attuale) sia dai c.d. costi di *switching*, cioè costi che il cliente finale sostiene una tantum e che sono associati al cambio medesimo. I costi di *switching* possono essere monetari, quindi quantificabili in una valuta, oppure non monetari. Gli oneri di recesso anticipato rientrano nella categoria dei costi di *switching* monetari mentre i costi non monetari sono inerenti al tempo e all'impegno che il cliente finale impiega nel cercare una nuova offerta (ad esempio, derivanti dall'apprendimento richiesto per valutare le offerte o dallo stress generato dal processo decisionale) oppure a fattori psicologici e comportamentali (ad esempio, relativi ad un eccesso di informazioni che può disorientare il cliente finale).

È riconosciuto da diversi studi di economia comportamentale che gli individui sono generalmente avversi alle perdite (*loss adverse*), cioè tendono a valutare maggiormente una perdita rispetto un guadagno della stessa entità. Ciò implica che anche costi di *switching* puramente monetari possono essere percepiti, a livello cognitivo, più elevati di quelli effettivi. In caso di avversione alla perdita, un onere di recesso anticipato può avere un impatto maggiore sulla propensione a cambiare venditore rispetto un guadagno in termini di risparmio dello stesso valore monetario (se non addirittura superiore), annullando o rendendo meno probabile, di conseguenza, la scelta.

La presenza di oneri di recesso anticipato potrebbe aggiungersi alle barriere allo *switching* di matrice cognitiva e comportamentale già presenti nei mercati *retail* dell'energia. La più recente indagine demoscopica dell'Autorità condotta nei primi mesi del 2022 a livello nazionale e finalizzata a misurare i comportamenti, le percezioni e le scelte dei clienti finali ha rilevato, tra le motivazioni addotte per non cambiare venditore, la propensione a ritenere il contratto o il venditore attuale migliore di qualsiasi alternativa presente sul mercato, anche se più vantaggiosa (c.d. *status quo bias*), l'incertezza sui prezzi del mercato libero, la scarsa fiducia nei confronti degli altri venditori e la difficoltà nel cercare nuove offerte.

Le ricerche condotte dalla Commissione europea in materia dimostrano che effettivamente gli oneri di recesso anticipato sono un aspetto rilevante nella scelta

del cliente finale di cambiare venditore. In particolare, da un sondaggio condotto a livello europeo tra i clienti finali nel 2018 è emerso che:

- i. l'assenza degli oneri di recesso anticipato è stata giudicata importante tanto quanto la qualità del servizio erogato e più importante della presenza di energia rinnovabile nel mix energetico del venditore;
- ii. il 91% dei soggetti intervistati ha affermato che la presenza di un onere di recesso anticipato avrebbe avuto un impatto sulla scelta di *switching*;
- iii. in una situazione di scelta simulata tra il contratto esistente con onere di recesso ed un contratto alternativo più vantaggioso, il 32% degli intervistati ha mantenuto il contratto esistente seppur l'onere fosse inferiore al risparmio ottenibile con lo *switching*, a dimostrazione della rilevanza dell'avversione alla perdita nelle scelte dei clienti finali.

Riferimenti bibliografici

Burnham, T. A., Frels, J. K., and Mahajan, V. (2003). Consumer switching costs: a typology, antecedents, and consequences. *Journal of the Academy of marketing Science*. 31(2):109–126.

Kahneman, D., Knetsch, J. and Thaler, R. (1990). Experimental tests of the endowment effect and the Coase theorem. *The Journal of Political Economy*. 98, 1325-1348.

Kahneman, D.; Knetsch, J. L.; Thaler, R. H. (1991). Anomalies: The Endowment Effect, Loss Aversion, and Status Quo Bias. *Journal of Economic Perspectives*. 5 (1): 193–206.

Commissione europea. (2018). Consumer study on pre-contractual information and billing in the energy market - improve clarity and comparability.

Orientamenti dell'Autorità

3.15 Alla luce degli elementi riportati, l'Autorità ritiene necessario procedere all'adeguamento del Codice di condotta commerciale e della deliberazione 302/2016/R/COM¹⁹ al fine di rafforzare la trasparenza delle informazioni fornite dal venditore al cliente finale sia nella documentazione precontrattuale sia nella documentazione contrattuale nel caso siano previsti oneri di recesso anticipato.

3.16 Sulla base dell'approccio *customer-first* e in linea con gli obiettivi strategici dell'Autorità richiamati nel capitolo 1, gli obblighi informativi devono essere sviluppati sulla base delle esigenze e specificità del cliente di piccole dimensioni, a

¹⁹ L'attuale articolo 6, comma 5 prevede che il diritto di recesso, esercitato dai clienti di piccole dimensioni nel termine di preavviso non può essere sottoposto a penali né a spese di chiusura.

cui si indirizzano le disposizioni del Codice di condotta commerciale e della deliberazione 302/2016/R/COM, e devono garantire che il cliente sia in grado di:

- i. comprendere, senza eccessivi sforzi cognitivi, le informazioni veicolate dal venditore relativamente alla presenza di oneri di recesso anticipato;
- ii. utilizzare, in maniera agevole e proficua, le informazioni veicolate dal venditore per effettuare un confronto con le offerte del mercato libero anche mediante il Portale Offerte.

3.17 Come noto, sia in fase precontrattuale, attraverso le Schede di confrontabilità e la Scheda sintetica, sia nell'ambito della comparazione tra offerte del mercato libero attraverso il Portale Offerte, l'Autorità ha ritenuto che la spesa annua stimata sia la misura più idonea per fornire uno strumento comparativo efficace e sintetico. Tale misura è infatti universalmente intellegibile rappresentando un valore semplice da approssimare per qualsiasi cliente finale, anche alla luce dell'articolata composizione dei corrispettivi che concorrono a determinare il prezzo finale e alla loro variabilità in relazione ai diversi fattori.

3.18 La presenza di oneri di recesso anticipato ha un impatto inevitabile sulla quantificazione della vantaggiosità di un'offerta che deve essere chiaramente riscontrabile dal cliente finale durante il processo decisionale anche mediante il raffronto con la spesa annua stimata.

3.19 La normativa in materia prevede che l'eventuale onere di recesso anticipato, consistente nel pagamento di una somma di denaro, debba essere:

- i. indicato in maniera espressa, chiara e agevolmente comprensibile nella documentazione precontrattuale e nel contratto stesso;
- ii. specificamente approvato e sottoscritto dal cliente finale;
- iii. proporzionato e non eccedere la perdita economica direttamente subita dal venditore a seguito dello scioglimento anticipato del contratto, ivi compresi i costi legati a eventuali servizi o prodotti aggiuntivi già forniti al cliente finale, fermo restando che l'onere di provare l'esistenza e l'entità di tale perdita economica diretta grava sul venditore.

3.20 L'Autorità ritiene che l'onere di recesso anticipato possa trovare applicazione solo nei contratti di fornitura di energia elettrica:

- i. di durata determinata; non rientrano in tale casistica i contratti di durata indeterminata con condizioni economiche di durata determinata;

- ii. ed esclusivamente a prezzo fisso; non rientrano in tale casistica tutti i contratti che prevedono il passaggio ad un prezzo variabile dopo un periodo determinato a prezzo fisso.
- 3.21 Relativamente agli obblighi in capo ai venditori, l’Autorità ritiene opportuno che, in occasione della proposta di un’offerta di un contratto di fornitura nonché nel contratto medesimo, il venditore comunichi al cliente finale la somma di denaro richiesta conseguente al recesso anticipato, eventualmente differenziata ed esplicitata sulla base del numero di mesi o giorni intercorrenti tra il recesso e il termine del contratto, e specifichi che tale somma di denaro costituisce un importo massimo, che potrebbe essere ridotto in ragione della perdita economica diretta derivante dal recesso anticipato del cliente finale.
- 3.22 In occasione dell’applicazione dell’onere di recesso anticipato, il venditore sarà tenuto ad adeguare la somma di denaro richiesta al cliente finale all’effettiva perdita economica diretta qualora l’entità della stessa risulti inferiore alla somma di denaro originariamente comunicata.
- 3.23 Si intende altresì ribadire come nessun onere di recesso anticipato può in ogni caso essere applicato in caso di variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali di cui all’articolo 13, comma 1, del Codice di condotta commerciale.
- 3.24 Nel dettaglio, l’Autorità intende intervenire attraverso una specifica integrazione degli obblighi informativi già presenti nel Codice di condotta al fine di dare chiara evidenza degli oneri di recesso anticipato:
- a) nelle informazioni precontrattuali;
 - b) nel contratto di fornitura;
 - c) nella Scheda di confrontabilità dei clienti domestici di energia elettrica;
 - d) nelle Schede sintetiche delle offerte di energia elettrica.
- 3.25 Con riferimento alle lettere a) e b), l’Autorità ritiene opportuno integrare l’articolo 9, comma 1, lettera f., e l’articolo 11, comma 1, lettera b., punto iii., del Codice di condotta commerciale relativamente all’obbligo in capo al venditore di fornire al cliente finale informazioni circa le modalità e i termini di preavviso per l’esercizio della facoltà di recesso dal contratto rispettivamente in occasione della proposta di un’offerta di un contratto di fornitura e in ogni caso prima della conclusione del contratto di fornitura, e nei contratti di fornitura consegnati o trasmessi ai clienti finali, con la seguente frase:

Il venditore è tenuto a indicare in maniera chiara, espressa e agevolmente comprensibile l’eventuale onere richiesto al cliente finale in caso di recesso

anticipato dal contratto di fornitura di energia elettrica a tempo determinato ed esclusivamente a prezzo fisso, che deve essere specificamente approvato e sottoscritto dal cliente finale; l'onere è indicato come somma massima di denaro complessivamente dovuta, eventualmente differenziata ed esplicitata sulla base del numero di mesi o giorni intercorrenti tra il recesso e il termine del contratto. L'onere deve essere fissato dal venditore sulla base dei criteri dell'articolo 7, comma 5, del decreto legislativo 210/21 per i quali la somma richiesta deve essere proporzionata e non può eccedere la perdita economica direttamente subita dal venditore a seguito del recesso anticipato del contratto. Il venditore evidenzia che tale somma di denaro costituisce un importo massimo e che potrebbe essere ridotto in ragione della perdita economica diretta derivante dal recesso anticipato del cliente finale.

3.26 Con riferimento alla lettera c), l'Autorità ritiene opportuno integrare la Scheda di confrontabilità dei clienti domestici di energia elettrica di cui all'Allegato 1 con un riquadro appositamente dedicato agli oneri di recesso anticipato mediante l'introduzione del seguente articolo 19bis "Compilazione del riquadro "Oneri di recesso anticipato" per i contratti di fornitura di energia elettrica":

19bis.1 Il riquadro denominato "Oneri di recesso anticipato", da inserire nella scheda per i clienti finali domestici di energia elettrica di cui all'Allegato 1, descrive l'eventuale onere richiesto al cliente finale in caso di recesso anticipato dal contratto di fornitura di energia elettrica a tempo determinato ed esclusivamente a prezzo fisso; l'onere è indicato sulla base dei criteri di cui all'articolo 9, comma 1, lettera f., del Codice di condotta commerciale.

19bis.2 Il riquadro denominato "Oneri di recesso anticipato" riporta una colonna per la descrizione dell'eventuale onere di recesso anticipato, una colonna per l'indicazione dei relativi corrispettivi e una colonna nella quale tale onere viene eventualmente differenziato ed esplicitato sulla base del numero di mesi o giorni intercorrenti tra il recesso e il termine del contratto. Il venditore evidenzia che tale somma di denaro costituisce un importo massimo e che potrebbe essere ridotto in ragione della perdita economica diretta derivante dal recesso anticipato del cliente finale.

Conseguentemente, il nuovo riquadro verrebbe richiamato all'articolo 15, comma 3, del Codice di condotta commerciale, relativo all'illustrazione generale dei riquadri presenti all'interno delle Schede di confrontabilità.

3.27 Con riferimento alla lettera d), relativamente alle Schede sintetiche delle offerte di energia elettrica a prezzo fisso di cui all'Allegato 4 del Codice di condotta commerciale, l'Autorità ritiene opportuno:

- i. integrare il riquadro "Condizioni economiche" delle Schede medesime mediante l'aggiunta della seguente lettera all'articolo 28, comma 1:

j. nella sezione "Oneri di recesso anticipato", le informazioni relative all'eventuale onere richiesto al cliente finale in caso di recesso anticipato dal contratto di fornitura di energia elettrica a tempo determinato ed esclusivamente a prezzo fisso; l'onere è indicato come somma massima di denaro complessivamente dovuta, eventualmente differenziata ed esplicitata sulla base del numero di mesi o giorni intercorrenti tra il recesso e il termine del contratto. Il venditore evidenzia che tale somma di denaro costituisce un importo massimo e che potrebbe essere ridotto in ragione della perdita economica diretta derivante dal recesso anticipato del cliente finale.

- ii. integrare la sezione "Modalità di recesso" nel riquadro "Altre informazioni" di cui all'articolo 29, comma 1, lettera c., con la seguente frase:

nonché le informazioni relative all'eventuale onere massimo richiesto al cliente finale in caso di recesso anticipato dal contratto di fornitura di energia elettrica a tempo determinato ed esclusivamente a prezzo fisso.

<i>Q1.</i>	<i>Si condivide l'orientamento relativamente agli obblighi informativi sugli oneri di recesso anticipato nelle informazioni precontrattuali? Se no, per quale motivo?</i>
<i>Q2.</i>	<i>Si condivide l'orientamento relativamente agli obblighi informativi sugli oneri di recesso anticipato nel contratto di fornitura? Se no, per quale motivo?</i>
<i>Q3.</i>	<i>Si condivide l'orientamento relativamente agli obblighi informativi sugli oneri di recesso anticipato nella Scheda di confrontabilità dei clienti domestici di energia elettrica? Se no, per quale motivo?</i>
<i>Q4.</i>	<i>Si condivide l'orientamento relativamente agli obblighi informativi sugli oneri di recesso anticipato nelle Schede sintetiche delle offerte di energia elettrica? Se no, per quale motivo?</i>

3.28 Alla luce dell'articolo 7, comma 5, del decreto legislativo 210/2021, e considerando la coerenza dell'ambito soggettivo di applicazione del comma medesimo con quello individuato dall'articolo 2 della deliberazione 302/2016/R/COM, l'Autorità ritiene necessario adeguare la deliberazione mediante la seguente integrazione all'articolo 6, comma 5 (in grassetto):

Il diritto di recesso, esercitato nel termine di preavviso di cui ai commi 6.1 e 6.2, non può essere sottoposto a penali né a spese di chiusura. È fatta salva la facoltà del venditore di apporre penali in caso di recesso anticipato da parte dei clienti finali da un contratto di fornitura di energia elettrica a tempo determinato ed esclusivamente a prezzo fisso nel rispetto dei criteri e delle modalità di cui all'articolo 7, comma 5 del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210 e degli obblighi informativi del Codice di condotta commerciale.

3.29 In linea con l'orientamento sopra esposto, l'Autorità ritiene inoltre opportuno aggiornare l'articolo 1, comma 1, della deliberazione 302/2016/R/COM relativamente ai riferimenti della regolazione.

3.30 Si ritiene, infine, opportuno chiarire che la facoltà di apporre oneri in caso di recesso anticipato del cliente finale non trova in ogni caso applicazione nel caso delle offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela o offerte PLACET, in quanto disciplinate dall'Autorità con deliberazione 27 luglio 2017, 555/2017/R/COM (di seguito: deliberazione 555/2017/R/COM).

<p><i>Q5. Si condivide l'orientamento relativamente alla modifica della deliberazione 302/2016/R/COM? Se no, per quale motivo?</i></p>
--

3.31 Nell'ottica di rendere coerenti le informazioni in materia di oneri di recesso anticipato all'interno della documentazione precontrattuale e contrattuale con le informazioni ottenibili durante la fase di ricerca dell'offerta, l'Autorità ritiene infine opportuno integrare il Regolamento di funzionamento del Portale Offerte in linea con gli orientamenti prospettati nelle precedenti sezioni.

3.32 In esito all'inserimento di alcune informazioni relative alla fornitura (ad esempio, tipo di fornitura, tipo di cliente, consumo annuo), il Portale Offerte mostra all'utente l'elenco delle offerte disponibili ordinate sulla base della spesa annua stimata in ordine crescente (dall'offerta più economica alla più costosa)²⁰; in questa pagina,

²⁰ L'utente può, in ogni caso, scegliere di ordinare le offerte sulla base di altri criteri, come la spesa annua stimata in ordine decrescente oppure il nome dei venditori in ordine alfabetico.

l'utente può visualizzare alcune informazioni essenziali sulle offerte come, ad esempio, se sono presenti offerte derivanti da energie rinnovabili oppure se sono presenti sconti, oltre ad affinare la ricerca selezionando dei criteri puntuali (ad esempio, presenza di servizi o prodotti aggiuntivi). Cliccando sulla singola offerta dall'elenco delle offerte, l'utente accede ad una pagina di dettaglio che illustra, in maniera omogenea, semplice e facilmente comprensibile, informazioni approfondite sull'offerta medesima come, ad esempio, il dettaglio dei corrispettivi unitari che concorrono alla spesa annua stimata, la frequenza e le modalità di fatturazione e di pagamento e gli indicatori sintetici di prezzo.

3.33 Il Regolamento di funzionamento del Portale Offerte disciplina all'articolo 10 i criteri di visualizzazione e i contenuti dell'elenco delle offerte; all'articolo 11 i criteri relativi all'affinamento della ricerca da parte dell'utente; all'articolo 12 i criteri di visualizzazione e i contenuti della pagina di dettaglio delle offerte.

3.34 L'Autorità ritiene opportuno:

- a) integrare le informazioni minime dell'elenco delle offerte disponibili (di cui all'articolo 10, comma 2, del Regolamento di funzionamento del Portale Offerte) con l'indicazione della presenza di oneri di recesso anticipato;
- b) integrare le informazioni puntuali minime dell'affinamento della ricerca (di cui all'articolo 11, comma 3, del Regolamento di funzionamento del Portale Offerte) con la presenza di oneri di recesso anticipato;
- c) integrare le informazioni minime della pagina di dettaglio dell'offerta (di cui all'articolo 12, comma 3, del Regolamento di funzionamento del Portale Offerte) con l'indicazione della presenza di oneri di recesso anticipato, in linea con i criteri delineati nel Codice di condotta commerciale.

Q6. Si condivide l'orientamento relativamente all'integrazione delle informazioni minime dell'elenco delle offerte del Portale Offerte? Se no, per quale motivo?

Q7. Si condivide l'orientamento relativamente all'integrazione delle informazioni puntuali minime dell'affinamento della ricerca del Portale Offerte? Se no, per quale motivo?

Q8. Si condivide l'orientamento relativamente all'integrazione delle informazioni minime della pagina di dettaglio del Portale Offerte? Se no, per quale motivo?

4 OBBLIGHI INFORMATIVI IN CASO DI RINNOVO DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DEL CONTRATTO

4.1 Come illustrato nel capitolo 2, nell'ambito della fase contrattuale, il Codice di condotta commerciale disciplina, all'articolo 13, i termini e le modalità di preavviso per la comunicazione di eventuali variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali da parte del venditore nonché per la comunicazione delle evoluzioni automatiche delle condizioni economiche già definite nell'ambito del contratto concluso tra le parti. Più in dettaglio:

- i. le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali riguardano i casi in cui, durante il periodo di esecuzione di un contratto di fornitura, il venditore decide di avvalersi, per giustificato motivo, di una clausola contrattuale nella quale è prevista esplicitamente la possibilità di variare unilateralmente specifiche condizioni contrattuali (anche relative al prezzo); le variazioni unilaterali rappresentano, a livello giuridico, un esempio del c.d. *ius variandi*²¹;
- ii. le evoluzioni automatiche delle condizioni economiche riguardano, invece, variazioni già predeterminate nel contratto sottoscritto dal cliente finale. Il Codice prevede una comunicazione specifica nei casi di variazioni che comportino un aumento dei corrispettivi unitari determinati dal venditore, lo scadere o la riduzione di sconti, il passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile ovvero il passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso.

4.2 Le due fattispecie descritte al precedente punto sono accomunate dal fatto di contemplare clausole contrattuali che consentono di apportare modifiche alle condizioni del contratto (nel caso delle evoluzioni automatiche, solo quelle economiche), le quali intervengono durante la fase di esecuzione del contratto e di validità delle condizioni oggetto di modifica. Allo stesso tempo, si tratta di fattispecie che presentano alcune differenze. Dal punto di vista del cliente finale, la differenza principale tra le variazioni unilaterali e le evoluzioni automatiche riguarda l'effettiva conoscenza, in sede di sottoscrizione del contratto, delle nuove condizioni che saranno applicate — conoscenza nulla nel primo caso, piena e relativa alle sole condizioni economiche nel secondo caso. Mentre, infatti, in caso di variazioni unilaterali, il cliente finale è solo consapevole del fatto che il venditore potrebbe modificare una condizione contrattuale (anche relativa al prezzo) ma non conosce l'esatto contenuto della modifica (né se una tale modifica vi sarà), nel caso delle evoluzioni automatiche delle condizioni economiche, invece, il cliente finale

²¹ Lo *ius variandi* costituisce un diritto potestativo, riconosciuto ad una parte, dalla legge o dal contratto, di modificare o specificare unilateralmente il contenuto del contratto.

è consapevole – sin dalla sottoscrizione del contratto – dell’esatto contenuto della modifica e del momento a partire dal quale opererà.

- 4.3 L’Autorità, intervenendo con la deliberazione 27 ottobre 2020, 426/2020/R/COM nella prospettiva di tutela del cliente finale, ha diversificato gli obblighi informativi delle due fattispecie proprio tenendo conto di questa differenza, prevedendo nel caso delle evoluzioni automatiche una comunicazione più agevole e snella (ad esempio, un termine di preavviso pari a 2 mesi rispetto i 3 mesi della comunicazione di variazione unilaterale e una modalità di invio non predefinita).
- 4.4 In aggiunta alle fattispecie descritte al punto 4.1, si riscontra nel mercato libero la diffusione di una distinta casistica, consistente in clausole contrattuali che regolano, in modo espresso, le modalità di *rinnovo* del contratto, ed in particolare delle sue condizioni economiche (che sono proposte quindi come condizioni a termine).
- 4.5 Come noto, il rinnovo attiene al momento genetico, dopo una durata prestabilita, di nuove condizioni tra le parti che, per varie ragioni, decidono di mantenere il medesimo regolamento contrattuale, eventualmente con alcune modifiche. Spesso le condizioni generali di contratto regolano anche le modalità di rinnovo, invero con una variegata e ricca fenomenologia.
- 4.6 Quel che qui rileva è un peculiare tipo di clausole di rinnovo che è stato segnalato essersi diffuso nella prassi commerciale dei venditori del mercato libero, che possono essere, in sintesi, connotate nei termini seguenti: si tratta di clausole che, a fronte d’un contratto con condizioni di prezzo sottoposte a termine prevedono il rinnovo automatico delle condizioni economiche per altro periodo predeterminato, riconoscendo però al venditore la facoltà di proporre nuove condizioni di prezzo, con congruo preavviso, le quali si intenderanno applicabili dalla scadenza (per un ulteriore tempo determinato), salvo il diritto di recesso del cliente finale che non intenda aderire alle nuove condizioni. Si tratta, pertanto, a rigore di un nuovo accordo tra le parti su specifiche condizioni ormai scadute.
- 4.7 Come si può agevolmente osservare, si tratta di clausole che rispecchiano, quanto ai loro elementi qualificanti, un “modello” utilizzato dall’Autorità nell’ambito della disciplina delle offerte PLACET. Per tali offerte di mercato libero, che ogni venditore è tenuto a inserire nel proprio ventaglio d’offerte, l’Autorità definisce interamente le condizioni contrattuali e la struttura di prezzo, mentre il venditore definisce liberamente i livelli delle condizioni economiche.
- 4.8 La regolazione delle offerte PLACET, pertanto, integra condizioni generali di contratto il cui contenuto è completamente predefinito e quindi indisponibile alle parti. Il venditore, come detto, fissa i livelli delle condizioni di prezzo che, ai sensi

della regolazione, hanno una durata predeterminata (un anno), rinnovabili secondo la specifica disciplina prevista all'articolo 14 dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/COM (il contratto di fornitura, invece, ha durata a tempo indeterminato, salvo il diritto di recesso delle parti secondo la regolazione dell'Autorità, come previsto dall'articolo 7 del testo medesimo).

- 4.9 Ai sensi dell'articolo 14 della deliberazione 555/2017/R/COM, in particolare, il venditore comunica al cliente finale, con un preavviso non inferiore a tre mesi rispetto la scadenza delle condizioni economiche, le nuove condizioni economiche sotto forma del prezzo previsto dall'offerta PLACET applicabile al cliente e commercializzata dal venditore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione. In assenza di comunicazione, il venditore è tenuto, invece, ad applicare il prezzo minore tra quello indicato nelle condizioni economiche in scadenza e il prezzo previsto dall'offerta PLACET applicabile al cliente e commercializzata dal venditore alla data di attivazione delle nuove condizioni economiche, (è fatto salvo, in entrambi i casi, il diritto di recesso del cliente finale).
- 4.10 Come si nota, la disciplina del rinnovo delle condizioni economiche delle offerte PLACET risponde a quel modello di clausola di rinnovo che, come detto, si è consolidato nella prassi commerciale dei venditori, nell'ambito delle altre offerte di libero mercato. Si tratta, infatti, di una clausola che, in estrema sintesi, riconosce al venditore la facoltà di modificare le condizioni di prezzo in scadenza, con nuove e differenti condizioni che siano anticipate con congruo preavviso, definendo altresì cosa accade alla scadenza delle condizioni medesime per un successivo periodo predefinito, in assenza della predetta comunicazione (di norma rinnovo automatico delle condizioni in scadenza per altro periodo predefinito), sempre fatto salvo il diritto di recesso del cliente finale²².
- 4.11 Considerata, pertanto, la prassi dei *rinnovi* così diffusa nel mercato libero, l'Autorità ritiene opportuno introdurre, a maggior tutela dei clienti finali, specifici obblighi informativi in capo ai venditori al fine di rafforzare la trasparenza, anche nel caso di *rinnovo delle condizioni economiche*, qualora il contratto sottoscritto dal cliente finale nel libero mercato preveda:

²²Si segnala, invece, che la previsione per cui, in sede di rinnovo, debba comunque applicarsi la nuova condizione economica PLACET pubblicata dal venditore, qualora più vantaggiosa per il cliente, non è un elemento qualificante del modello di clausola di rinnovo ora descritto; ma costituisce, piuttosto, essa stessa una differente clausola di rinnovo che opera in modo automatico al verificarsi d'una particolare condizione (ossia quella per cui le condizioni economiche praticate in quel momento dal venditore nell'ambito dell'offerta PLACET siano migliorative rispetto a quelle in scadenza).

- i. la validità delle condizioni economiche per un periodo temporale determinato (condizioni economiche che, pertanto, scadono con lo spirare di detto termine);
- ii. la facoltà per il venditore di applicare, per un nuovo periodo di tempo predefinito, nuove e differenti condizioni economiche, mediante preavviso al cliente finale rispetto alla scadenza;
- iii. l'applicazione, a far data dalla scadenza *sub* i), delle nuove condizioni economiche comunicate *sub* ii), salvo comunque l'espreso riconoscimento al cliente finale del diritto di recesso.

4.12 L'Autorità intende, pertanto, prevedere che, similmente agli obblighi informativi già presenti nel Codice di condotta commerciale con riferimento alle variazioni unilaterali e alle evoluzioni automatiche, il *rinnovo delle condizioni economiche*, come identificato al punto 4.11, sia oggetto di una specifica comunicazione in forma scritta in capo al venditore che pervenga al cliente finale con un preavviso non inferiore a tre mesi rispetto alla decorrenza delle nuove e differenti condizioni economiche, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del cliente stesso.

4.13 La comunicazione, da trasmettere separatamente dalla bolletta, deve contenere l'intestazione "Proposta di rinnovo delle condizioni economiche" e le seguenti informazioni:

- i. l'illustrazione chiara, completa e comprensibile dei contenuti e degli effetti delle nuove e differenti condizioni economiche;
- ii. la relativa decorrenza;
- iii. le modalità e i termini per la comunicazione da parte del cliente finale dell'eventuale non accettazione del rinnovo e della conseguente volontà di esercitare il recesso in coerenza con la disciplina dell'Autorità in materia;
- iv. il nuovo codice offerta risultante dal rinnovo medesimo;
- v. la stima della spesa annua, escludendo le imposte, calcolata secondo i criteri definiti dall'articolo 13 del Codice di condotta commerciale conseguente alle nuove condizioni economiche;
- vi. il riferimento al Portale Offerte.

<p><i>Q9. Si condivide l'orientamento relativo all'introduzione di obblighi informativi in capo al venditore nel caso di rinnovo delle condizioni economiche?</i></p>

5 TEMPISTICHE DI ATTUAZIONE

- 5.1 L’Autorità ritiene che gli obblighi informativi prospettati ai capitoli 3 e 4 del presente documento per la consultazione possano decorrere dopo sei mesi dalla data di approvazione del provvedimento, con specifico riferimento alle nuove proposte contrattuali e agli adeguamenti necessari.

Q10. Si condivide l’orientamento relativo alle tempistiche di attuazione? Se no, per quale motivo e quale tempistica si ritiene più adeguata?

6 DISAMINA DEI CONTRATTI DI MERCATO LIBERO

- 6.1 In vista della completa apertura dei mercati *retail* e al fine di intercettarne il dinamismo tecnologico e commerciale, l’Autorità intende effettuare una disamina finalizzata ad individuare, anche tenendo conto delle esperienze internazionali in materia, la necessità di interventi regolatori relativamente agli obblighi informativi in materia di:
- i. **contratti con prezzo dinamico dell’energia elettrica;**
 - ii. **offerte di mercato libero con strutture di prezzo non convenzionali;**
 - iii. **servizi e prodotti aggiuntivi** al servizio di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale;
 - iv. **offerte con disponibilità di energia rinnovabile.**
- 6.2 Alla luce della novità dei temi trattati, il capitolo non è finalizzato alla definizione di orientamenti specifici sugli obblighi informativi bensì a raccogliere primi elementi indicativi e contributi dagli *stakeholder* che saranno approfonditi in successivi documenti per la consultazione.
- 6.3 Coerentemente con l’approccio *customer-first* e in linea con gli obiettivi strategici dell’Autorità richiamati nel capitolo 1, nonché nell’ottica di permettere ai clienti di piccole dimensioni di beneficiare pienamente delle opportunità del mercato libero, è essenziale che, nella fase di scelta di un contratto di fornitura, il cliente finale:
- i. comprenda, senza eccessivi sforzi cognitivi, le informazioni veicolate dal venditore a prescindere dalla complessità dell’offerta;

- ii. utilizzi, in maniera agevole e proficua, le informazioni veicolate dal venditore per effettuare un confronto con le altre offerte del mercato libero.
- 6.4 È bene precisare che, pur nel continuo e assoluto sforzo affinché la regolazione in materia di obblighi informativi sia tesa a garantire la massima confrontabilità delle offerte da parte del cliente finale, il confronto di prodotti potenzialmente molto diversi tra loro, per caratteristiche ed evoluzione attesa dei prezzi, non renderà del tutto comparabili tutte le offerte tra loro. In generale, la scelta del cliente resterà in ultima analisi guidata da valutazioni del medesimo e le esigenze dei singoli clienti dovranno essere considerate per permettere la migliore selezione delle offerte disponibili, anche tenuto conto delle preferenze dei singoli clienti.
- 6.5 In questo senso, la regolazione in materia di obblighi informativi sarà tanto più efficace come strumento di *empowerment*, quanto più sarà in grado – anche in modo dinamico – di tenere conto delle esigenze espresse dal singolo cliente finale e del dinamismo del mercato, bilanciando la riduzione dell’asimmetria informativa tra venditori e clienti in fase di scelta dell’offerta con la necessità di promuovere efficacemente ai clienti finali le peculiarità di offerte anche molto diverse tra loro e quindi difficilmente standardizzabili.

Contratti con prezzo dinamico dell’energia elettrica

- 6.6 In generale, come noto, le componenti di prezzo che concorrono a determinare la spesa per la materia energia nei contratti di fornitura ai clienti finali possono assumere diverse forme. Il contratto può ad esempio specificare i valori di tali componenti di prezzo (che sono quindi noti al cliente finale già in fase precontrattuale) oppure definire solamente la struttura di prezzo in quanto i valori sono definiti attraverso meccanismi di indicizzazione e quindi effettivamente noti nel periodo di erogazione della fornitura.
- 6.7 La letteratura scientifica individua, di norma, i seguenti tipi di prezzo, differenziati sulla base del grado di aderenza puntuale al costo effettivo della materia energia nei mercati all’ingrosso e sulla suddivisione del rischio tra venditore e cliente finale²³:
- i. **fisso**: il prezzo è costante per un determinato periodo;
 - ii. **a blocchi**: il prezzo cambia a seconda della quantità di elettricità consumata e può essere progressivo (aumentare all’aumentare del consumo) oppure regressivo (diminuire all’aumentare del consumo)

²³Si veda, ad esempio: Dutta, G., e Mitra, K. (2017). *A literature review on dynamic pricing of electricity*. Journal of the Operational Research Society, 68(10), 1131-1145.

- iii. **stagionale/mensile:** il prezzo cambia a seconda del periodo dell'anno, tipicamente con valori più alti durante periodi ad alta domanda e valori più bassi durante periodi a bassa domanda;
- iv. **a raggruppamenti orari:** il prezzo cambia a seconda del momento della giornata, tipicamente con valori più alti durante momenti ad alta domanda e valori più bassi durante momenti a bassa domanda²⁴;
- v. **in tempo reale:** il prezzo cambia ad intervalli di frequenza molto brevi (da un'ora fino a pochi minuti).

Di norma, nei contratti caratterizzati da prezzo fisso oppure a blocchi, i valori dei prezzi medesimi sono noti in fase precontrattuale e quindi facilmente valutabili dal cliente finale; negli altri casi, invece, ad essere nota ex-ante potrebbe essere solo la struttura di prezzo, mentre il valore del prezzo sarebbe calcolato di volta in volta sulla base, tipicamente, di indicizzazioni ai valori dei mercati all'ingrosso.

- 6.8 Se le proposte commerciali a prezzo fisso spostano quasi del tutto il rischio relativo all'andamento della materia prima dal cliente finale al venditore, in quanto è quest'ultimo ad assorbire le variazioni del prezzo e dei volumi della materia energia nei mercati all'ingrosso, quelle con prezzo differenziato sulla base del consumo o su base stagionale, mensile, giornaliera o oraria, ancor più se calcolate sulla base di indicizzazioni, suddividono tale rischio tra le due parti, imponendo al cliente finale scelte di consumo atte, a livello individuale, a minimizzare la spesa sostenuta e, a livello aggregato, ad aumentare l'efficienza del sistema, spostando il consumo in momenti di minor domanda (adottando, quindi, un approccio *demand response*).
- 6.9 La differenziazione di prezzo più estrema è rappresentata dai corrispettivi in tempo reale legati ad un indice del mercato all'ingrosso, che forniscono un segnale di prezzo pressoché immediato e richiedono una partecipazione attiva del cliente finale nel modulare le abitudini di consumo, facilitata da strumenti di comunicazione avanzati che il venditore utilizza per informare il cliente medesimo dei prezzi. In questo caso i valori, infatti, in virtù della loro natura estremamente dinamica, normalmente non sono definiti *ex ante* in sede contrattuale e il cliente finale deve disporre di strumenti che permettano di averne contezza di volta in volta

²⁴In Italia, l'Autorità ha individuato tre fasce orarie, utilizzate dai venditori ai fini delle componenti di prezzo biorarie: *Fascia F1*, da lunedì a venerdì, dalle 8.00 alle 19.00, escluse le festività nazionali; *Fascia F2*, da lunedì a venerdì, dalle 7.00 alle 8.00 e dalle 19.00 alle 23.00, escluse le festività nazionali; sabato, dalle 7.00 alle 23.00, escluse le festività nazionali; *Fascia F3*: da lunedì a sabato, dalle 00.00 alle 7.00 e dalle 23.00 alle 24.00; domenica e festivi, tutte le ore della giornata. Rimane salva la facoltà dei venditori di individuare fasce orarie con una diversa composizione di giorni e orari, laddove i punti siano dotati di *smart meter* (o contatore intelligente) di seconda generazione.

(ad esempio, prezzi differenziati su base oraria comunicati dal venditore con frequenza giornaliera per il giorno successivo).

- 6.10 In considerazione della diffusione di nuove forme contrattuali, facilitata dall'adozione di tecnologie innovative (quali i canali digitali di comunicazione, i sistemi di *smart metering* e i contatori intelligenti²⁵) e nell'ottica di tutelare i clienti finali dai rischi di tali forme contrattuali e, al contempo, facilitare la capacità di prendere decisioni informate, la direttiva 2019/944 ha introdotto la definizione di **contratto con prezzo dinamico dell'energia elettrica**, la quale ricalca quanto già identificato dalla letteratura con le componenti di prezzo in tempo reale. In particolare, l'articolo 1 della direttiva 2019/944 definisce il contratto di prezzo dinamico dell'energia elettrica come *un contratto di fornitura di energia elettrica tra un venditore e un cliente finale che rispecchia la variazione del prezzo sui mercati a pronti, inclusi i mercati del giorno prima e i mercati infra-giornalieri, a intervalli pari almeno alla frequenza di regolamento di mercato*.
- 6.11 Le disposizioni della direttiva 2019/944 in materia di contratti con prezzo dinamico dell'energia elettrica sono state recepite dall'articolo 8 del decreto legislativo 210/21 prevedendo:
- i. al comma 1, il diritto dei clienti finali che dispongono di un contatore intelligente di concludere, su loro espressa richiesta, un contratto con prezzo dinamico dell'energia elettrica con ciascun venditore che abbia più di 200.000 clienti finali, esprimendo il proprio consenso alla conversione del proprio contratto di fornitura con prezzo dinamico;
 - ii. al comma 2, che il contratto di fornitura con prezzo dinamico si basi sui dati effettivi di consumo del cliente, come rilevati dal contatore intelligente²⁶, da riportare anche nella bolletta e negli altri documenti di fatturazione, i quali indicano altresì il calcolo degli importi fatturati;
 - iii. al comma 3, che nell'offerta relativa a un contratto di fornitura con prezzo dinamico, il venditore informi il cliente finale sulle condizioni contrattuali e sui

²⁵Con il termine *smart metering* si intendono i sistemi che consentono la telelettura e telegestione dei contatori di energia elettrica e gas naturale (contatori intelligenti). Oltre alla riduzione dei costi per le letture e per le operazioni di gestione del contratto, che possono essere effettuate in modo automatico a distanza e con maggiore frequenza, i sistemi di *smart metering* consentono una migliore consapevolezza del cliente finale in relazione ai propri consumi e la promozione dell'efficienza energetica e dell'uso razionale delle risorse nonché, per i mercati liberalizzati, la facilitazione della concorrenza per la possibilità di ottenere una lettura "spot" (al di fuori del ciclo di lettura) in occasione del cambio di venditore.

²⁶In Italia, la previsione normativa riguarda i contatori elettronici di energia elettrica "di seconda generazione" (*smart metering 2G*).

prezzi di riferimento utilizzati, sulle opportunità e sui rischi derivanti dalla stipula di contratti di questo tipo, nonché sulla necessità di installare un contatore intelligente e sui relativi costi; l’Autorità, a tal fine, rafforza gli strumenti per la tutela dei clienti finali che stipulano contratti con prezzo dinamico dell’energia elettrica da eventuali pratiche abusive;

- iv. al comma 4, che l’Autorità monitori, per dieci anni a partire dall’entrata in vigore del decreto, la diffusione e lo sviluppo dei contratti con prezzo dinamico dell’energia elettrica, rilevandone gli eventuali rischi analizzando, tra l’altro, le offerte di mercato, l’impatto sulle bollette dei clienti finali e il livello di volatilità dei prezzi;
- v. al comma 5, che l’Autorità adotti uno o più provvedimenti al fine di orientare la graduale tariffazione delle componenti dei contratti di fornitura diverse dall’energia elettrica secondo una logica dinamica, con contestuale riduzione delle quote fisse, tenuto conto dei risultati dell’attività di monitoraggio di cui al comma 4, dell’esigenza di promozione della gestione attiva della domanda e dell’efficienza energetica negli usi finali, nonché della progressiva installazione dei sistemi di *smart metering*.

6.12 La deliberazione 121/2022/R/EEL, punto 1., 3), d), ha avviato, tra l’altro, un procedimento da completare entro il 30 giugno 2024 per implementare le disposizioni funzionali alla disciplina prevista in tema di prezzi dinamici di cui all’articolo 8 del decreto legislativo 210/21.

6.13 Nel 2019, la European Consumer Organization (BEUC)²⁷ ha svolto una ricerca sulla diffusione dei contratti con prezzi dinamico a livello europeo (adottati principalmente in Austria, Paesi Bassi, Regno Unito e Svizzera), evidenziando le criticità per i clienti finali. In particolare, dalla ricerca è emerso che:

- i contratti con prezzo dinamico risultano di difficile comprensione per il cliente finale e non dettagliano talvolta né i prezzi di riferimento all’ingrosso né i rischi cui si può incorrere non monitorando costantemente i prezzi e, di conseguenza, consumando in momenti della giornata con prezzi dell’energia elettrica più alti rispetto la media giornaliera;
- la gestione dei dati di consumo del cliente finale da parte del venditore non sempre risulta in linea con le disposizioni in materia di privacy della principale normativa europea in materia di protezione dei dati personali, il

²⁷The European Consumer Organization - BEUC. (2019). *Fit for the consumer? Do's and don'ts of flexible electricity contracts*.

Regolamento generale per la protezione dei dati personali 2016/679 (*General Data Protection Regulation* o GDPR);

- pur rappresentando i contratti con prezzo dinamico una novità anche dal punto di vista della struttura di prezzo e della partecipazione attiva del cliente finale, le condizioni contrattuali risultano spesso poco adatte al contesto, presentando ad esempio informazioni poco chiare o incoerenti.

6.14 Nel 2022, la BEUC ha ulteriormente analizzato il tema dei contratti con prezzo dinamico²⁸ confrontando la spesa annua di un cliente domestico tipo di un contratto di energia elettrica a prezzo fisso con quella di un contratto con prezzo dinamico aggiornato su base oraria. Considerando gli anni 2020 e 2021, i benefici di un contratto con prezzo dinamico risultano ridotti se, da un lato, i prezzi medi all'ingrosso sono vicini, se non superiori, ai prezzi fissi nel mercato libero e, dall'altro lato, i clienti finali non sono in grado di modulare i consumi al fine di beneficiare degli orari con prezzi più vantaggiosi; in particolare, i risparmi maggiori si ottengono per i clienti che dispongono di un veicolo elettrico in quanto, tra gli apparecchi domestici che utilizzano una cospicua quantità di energia elettrica, è quello che meglio si presta ad un'alimentazione flessibile (a differenza, per esempio, del riscaldamento). Nel rapporto in questione, la BEUC delinea alcune raccomandazioni affinché i clienti finali siano adeguatamente tutelati nella sottoscrizione dei contratti con prezzo dinamico, tra cui l'accesso gratuito ai dati sui prezzi, la trasparenza circa la variabilità dei prezzi medesimi, i propri consumi e il grado con cui possono modularli nel tempo e la possibilità di fissare dei tetti al prezzo per mitigare il rischio di esposizione alla volatilità nei mercati all'ingrosso.

6.15 Il rapporto del CEER sui prezzi dinamici pubblicato nel 2020²⁹ ha fornito diverse linee guida facoltative rivolte ai venditori e alle autorità di regolazione al fine di tutelare i clienti finali e rafforzarne la consapevolezza nell'ottica di una sempre maggiore partecipazione nel mercato libero. In particolare, con riferimento agli obblighi informativi in capo al venditore, il CEER raccomanda che:

- nell'ambito della promozione commerciale delle proprie offerte e nella documentazione precontrattuale, i venditori informino i clienti finali dei rischi dei contratti con prezzo dinamico, con riferimento alla volatilità dei prezzi e alla realizzazione di prezzi elevati in determinate circostanze, anche

²⁸The European Consumer Organization - BEUC. (2022). *Research on consumer risks and benefits of dynamic electricity price contracts. A risk or an opportunity to save?*.

²⁹CEER. (2020). *Recommendation on dynamic price implementation*.

prevedibili, rimarcando la necessità, nel caso di sottoscrizione, di modulare i propri consumi sulla base dei prezzi medesimi;

- la documentazione precontrattuale e contrattuale contenga informazioni precise e chiare sulla formazione delle componenti di prezzo, con particolare riferimento al prezzo all'ingrosso utilizzato;
- il venditore fornisca al cliente finale una stima del livello dei prezzi con riferimenti ai prezzi del periodo precedente, ad esempio comunicando i valori minimi e massimi raggiunti negli ultimi cinque anni e utilizzando il profilo di consumo del cliente finale per effettuare una stima della spesa mensile oppure annua;
- nell'ambito dell'ordinaria relazione contrattuale, il venditore comunichi al cliente finale le componenti di prezzo dovute con un preavviso sufficiente per permettere al cliente medesimo di aggiustare i propri consumi, potenzialmente anche attraverso l'utilizzo di *device* appositi (ad esempio, prodotti per la domotica); il CEER identifica come finestra temporale adeguata del preavviso almeno un giorno prima che i prezzi si realizzino;
- i dati sui consumi effettivi e i relativi prezzi siano adeguatamente riportati in sede di fatturazione, evitando il rischio di un sovraccarico di informazioni, nonché su richiesta del cliente finale su *repository* a libero accesso compatibilmente con la vigente normativa sulla privacy.

6.16 Il rapporto del CEER, inoltre, ha evidenziato le criticità nella comparazione delle offerte con prezzo dinamico con le offerte di mercato libero più tradizionale. L'elevato grado di personalizzazione del profilo di consumo che permette ai clienti finali di beneficiare della volatilità dei prezzi rende difficoltosa la stima della spesa annua, utilizzata solitamente nell'ambito dei comparatori di offerte come strumento per quantificare la vantaggiosità delle offerte. Qualora venisse stimata una spesa annua, il confronto, da un lato, potrebbe risultare fuorviante in quanto non coglierebbe i benefici derivanti dalla dinamicità del prezzo mentre, dall'altro lato, non evidenzerebbe le esigenze che tali offerte richiedono, in termini di flessibilità dei consumi.

6.17 Nell'ambito del Codice di condotta commerciale e del Regolamento di funzionamento del Portale Offerte, l'Autorità distingue tra **offerte a prezzo fisso** e **offerte a prezzo variabile** sulla base della presenza o meno di componenti di prezzo legate ai prezzi nei mercati all'ingrosso con il fine di differenziare gli obblighi informativi in capo al venditore e fornire così al cliente finale un'informazione completa ed esaustiva. Nel dettaglio:

- **l'offerta a prezzo fisso** è l'offerta in relazione alla quale sono mantenuti costanti o, in ogni caso, sono noti i valori, riferiti almeno ai primi 12 mesi, dei prezzi complessivamente pagati dal cliente o della sola parte di prezzo relativa all'acquisto o all'approvvigionamento dell'energia elettrica o del gas naturale;
- **l'offerta a prezzo variabile** è l'offerta per la quale una o più componenti di prezzo che concorrono a determinare la spesa per la materia prima subiscono variazioni automatiche legate ai prezzi dell'energia elettrica o del gas naturale nei mercati all'ingrosso o risultanti dall'applicazione di un indice definito dal contratto secondo una formula con *input* oggettivi e senza alcuna discrezionalità, ivi incluse le offerte che al riguardo prevedono uno sconto rispetto ai servizi di tutela definiti dall'Autorità.

6.18 La distinzione degli obblighi informativi tra offerte a prezzo fisso e offerte a prezzo variabile permette di:

- fornire al cliente finale informazioni puntuali ed esaustive sulle offerte, ad esempio attraverso una presentazione specifica degli indicatori sintetici di prezzo di cui al Titolo VII del Codice di condotta commerciale³⁰;
- confrontare in maniera corretta le offerte del mercato libero, mediante una differenziazione dei risultati di ricerca del Portale Offerte, che elenca le offerte a prezzo fisso in una pagina distinta rispetto le offerte a prezzo variabile.

6.19 L'Autorità intende valutare se, coerentemente con la distinzione già presente nella regolazione tra offerte a prezzo fisso e offerte a prezzo variabile, sia necessario introdurre specifici ulteriori obblighi contrattuali e informativi in capo ai venditori relativamente ai contratti con prezzo dinamico dell'energia elettrica. In particolare, ferma restando che i contratti con prezzo dinamico dell'energia elettrica debbano essere offerti esclusivamente ai clienti finali che dispongono di un contatore intelligente di seconda generazione, si intende valutare se prevedere che:

- i. il venditore comunichi al cliente finale, in maniera chiara, trasparente e completa, sia nelle comunicazioni commerciali sia nella documentazione precontrattuale, le peculiarità di un contratto con prezzo dinamico dell'energia elettrica e le condizioni attraverso le quali il cliente finale possa beneficiare dei prezzi dinamici (fra cui disporre di un contatore intelligente di

³⁰L'articolo 23 del Codice di condotta commerciale definisce i criteri di calcolo degli indicatori sintetici di prezzo per le offerte a prezzo fisso mentre l'articolo 24 definisce i criteri di calcolo degli indicatori sintetici di prezzo per le offerte a prezzo variabile.

seconda generazione); nella stessa documentazione precontrattuale, le informazioni sulle componenti di prezzo siano illustrate in maniera trasparente, chiara e completa;

- ii. il cliente finale abbia a disposizione almeno uno strumento gratuito e facilmente accessibile per l'aggiornamento frequente delle informazioni sui prezzi, affinché possa modulare le proprie scelte di consumo e usufruire dei vantaggi del contratto con prezzo dinamico dell'energia elettrica;
- iii. il cliente finale possa quantificare, attraverso gli strumenti regolatori dell'Autorità come il Codice di condotta commerciale e il Portale Offerte, la vantaggiosità del contratto con prezzo dinamico dell'energia elettrica, sia in relazione alle alternative a prezzo dinamico presenti nel mercato libero sia, eventualmente, alle altre offerte a prezzo fisso o a prezzo variabile.

Q11. Considerando gli elementi illustrati, come si ritiene opportuno introdurre specifici obblighi informativi in capo ai venditori relativamente ai contratti con prezzo dinamico dell'energia elettrica?

Q12. Ritenete che ci siano ulteriori elementi che devono essere obbligatoriamente comunicati preventivamente ai clienti di contratti con prezzo dinamico dell'energia elettrica?

Offerte di mercato libero con strutture di prezzo non convenzionali

- 6.20 È auspicabile che il processo di apertura del mercato porti ad un sempre maggiore dinamismo in termini di varietà di offerte presentate ai clienti finali con l'obiettivo, da un lato, di differenziare la propria offerta commerciale che riguarda, in ultimo, *commodity* (energia elettrica e/o gas naturale) pressoché omogenee, cogliendo le preferenze sempre più diversificate dei clienti finali e, dall'altro lato, di adottare innovazioni tecnologiche e digitali dai costi oramai accessibili.
- 6.21 In questo contesto, le offerte di energia elettrica e/o gas naturale potranno assumere strutture di prezzo sempre meno convenzionali, richiedendo quindi accortezze specifiche, in materia di obblighi informativi, per rendere più agevole la comprensione delle condizioni economiche da parte del cliente finale nonché la comparazione con altre offerte di mercato libero.
- 6.22 A titolo d'esempio e non esaustivo, tra le offerte di mercato libero con strutture di prezzo non convenzionali, ovverosia non ricomprese nelle categorie di offerte a

prezzo fisso e offerte a prezzo variabile come identificate nel Codice di condotta commerciale, rientrano:

- **offerte flat:** offerte che tipicamente prevedono la fatturazione al cliente di importi costanti, indipendenti dai consumi da questo effettuati, mediante applicazione di un corrispettivo omnicomprendivo che resta invariato per un periodo di tempo definito in contratto, e di un conguaglio (almeno) annuale ottenuto applicando il corrispettivo previsto in contratto ai consumi effettivi del cliente per quell'anno di riferimento;
- **offerte a prezzo variabile complesse:** offerte con strutture complesse di indicizzazione (ad esempio, legate a fasce orarie personalizzate non corrispondenti a quelle definite dall'Autorità) oppure indicizzate a indici non gestiti dal Portale Offerte;
- **offerte miste:** offerte con componenti di prezzo che cambiano tipologia, da fisso a variabile e viceversa, nell'arco dei 12 mesi;
- **offerte customizzabili:** offerte che prevedono la possibilità per il cliente finale di scegliere le modalità di determinazione del prezzo, come ad esempio in quale fascia oraria poter usufruire di un prezzo particolarmente vantaggioso.

6.23 In ragione dell'evoluzione del mercato, si intende valutare come estendere gli obblighi informativi in capo ai venditori per intercettare offerte con strutture di prezzo diverse da quelle già contemplate dalla regolazione, con la finalità di rafforzare la consapevolezza del cliente finale nella fase di scelta, fornendo informazioni quanto più standardizzate ancorché complete possibili, ma al contempo permettendo al venditore di poter comunicare efficacemente anche offerte non facilmente confrontabili e standardizzabili, fermo restando l'esigenza di rendere noti i potenziali rischi e vantaggi dell'offerta.

6.24 L'Autorità ha già avviato un percorso consultivo per valutare l'inserimento all'interno del Portale Offerte di offerte diverse da quelle a prezzo fisso e a prezzo variabile. Allo stato attuale, nel Portale Offerte, l'utente:

- i. può scegliere di visualizzare nell'elenco delle offerte le offerte a prezzo fisso in una pagina diversa rispetto le offerte a prezzo variabile; in entrambi i casi, le offerte sono ordinate sulla base della stima della spesa annua;
- ii. può accedere ad una pagina che contiene l'elenco delle offerte senza il calcolo della spesa annua (c.d. offerte non simulabili).

6.25 Alla luce di quanto esposto, l'Autorità ritiene opportuno introdurre specifici obblighi informativi in capo ai venditori relativamente alle offerte di mercato libero

con strutture di prezzo non convenzionali, coerentemente con gli interventi già adottati nell'ambito del Portale Offerte.

Q13. Si ritiene che, in aggiunta alle offerte descritte al punto 6.22, nei prossimi anni si possano sviluppare ulteriori offerte con strutture di prezzo diverse da quelle a prezzo fisso e a prezzo variabile? Se sì, quali?

Q14. Considerando gli elementi illustrati, come si ritiene opportuno introdurre specifici obblighi informativi in capo ai venditori relativamente alle offerte di mercato libero con strutture di prezzo non convenzionali? Indicare eventuali proposte con riferimento alle singole tipologie di offerte.

Servizi e prodotti aggiuntivi

6.26 Un'ulteriore dimensione di differenziazione delle offerte nel mercato libero, oltre la struttura di prezzo, riguarda la presenza di servizi e prodotti offerti dai venditori in aggiunta alla somministrazione, anche congiunta, di energia elettrica o di gas naturale (servizi e prodotti aggiuntivi).

6.27 In un contesto di piena apertura dei mercati dell'energia, infatti, le dinamiche competitive tra venditori dovrebbero incentivare l'emergere di una molteplicità di offerte con l'obiettivo di differenziare la propria proposta commerciale da quella concorrente, anche mediante la proposta di sottoscrizione, insieme alla fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, di servizi e prodotti. A titolo d'esempio e non esaustivo nelle attuali offerte sono presenti i seguenti servizi e prodotti aggiuntivi:

- servizi e prodotti energetici accessori (strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione sugli impianti energetici);
- vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (sconti benzina, abbonamenti a riviste);
- programmi di raccolta punti (proprio o altrui);
- omaggi, gadget o buoni da spendere presso punti vendita fisici o elettronici;
- altri servizi e prodotti (internet, abbonamento telefonico, abbonamento TV, prodotto assicurativo/finanziario).

- 6.28 Nel mercato libero, nel 2021, il 30,2% dei clienti domestici di energia elettrica ha sottoscritto un contratto di fornitura a prezzo fisso³¹ con un programma di raccolta punti (38,7% nel caso del gas naturale); il 5,3% con altri servizi e prodotti offerti insieme con l'energia elettrica (il 4,4% con il gas naturale); il 3,9% con servizi energetici accessori (8,1%); il 2% con vantaggio sull'acquisto di altri servizi e prodotti (3,7%); l'1,4% con omaggi o gadget (1,9%)³².
- 6.29 La presenza di servizi e prodotti aggiuntivi potrebbe talvolta ostacolare la comprensione delle condizioni contrattuali ed economiche complessive dell'offerta da parte del cliente finale oppure rendere più difficile la comparazione con altre offerte di mercato libero in quanto, alla fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, si aggiungono servizi e prodotti di altra natura, con strutture di prezzo e caratteristiche specifiche e autonome.
- 6.30 Il rapporto del CEER sui servizi e prodotti aggiuntivi pubblicato nel 2019³³ ha delineato una serie di principi al fine di tutelare i clienti finali e rafforzarne la consapevolezza nel caso di contratti con servizi/prodotti di questo tipo. In particolare, il CEER ritiene fondamentale, tra l'altro:
- i. garantire la massima trasparenza delle informazioni veicolate al cliente finale relativamente ai prezzi e alle condizioni di fruizione dei servizi e prodotti aggiuntivi, nonché ai diritti e alle responsabilità associati;
 - ii. assicurare un'informazione semplice, chiara e consistente sulle condizioni economiche e contrattuali al fine di rendere edotto il cliente finale e di facilitare la comparazione tra offerte;
 - iii. allineare, ove possibile, la durata dei servizi e prodotti aggiuntivi con quella dell'erogazione del servizio di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, indicando chiaramente le condizioni per il recesso anticipato e per il rinnovo;
 - iv. rafforzare i sistemi di comparazione delle offerte per includere informazioni sui servizi/prodotti aggiuntivi nei limiti imposti dalla natura dei servizi/prodotti stessi;
 - v. permettere ai clienti finali di cambiare contratto con facilità, preferendo come opzione di *default* lo *switching* dal contratto nel suo complesso (fornitura di

³¹Al 2021, i contratti con prezzo fisso dell'energia elettrica rappresentano l'81,4% dei contratti sottoscritti dai clienti domestici nel mercato libero (il 72,7% per il gas naturale).

³² Come emerso dall'indagine annuale sui settori regolati illustrata nell'ambito della Relazione annuale dell'Autorità sullo stato dei servizi e sull'attività svolta riguardante l'anno solare 2021 (di seguito: Relazione annuale 2021)

³³CEER. (2019). *Guide on bundled products*.

energia elettrica e/o gas naturale e servizi/prodotti aggiuntivi) e informando circa gli eventuali oneri di recesso anticipato;

- vi. riportare le informazioni di fatturazione del servizio/prodotto aggiuntivi in un unico documento in maniera chiara e completa.

6.31 L'articolo 5, comma 3, lettera d), del decreto legislativo 210/21 prevede, tra l'altro, che il venditore indichi all'interno dei contratti di fornitura di energia elettrica, in maniera chiara e agevolmente comprensibile, i mezzi disponibili al fine di ottenere informazioni aggiornate sui servizi aggiuntivi nonché le condizioni di rinnovo e di cessazione dei singoli servizi previsti dal contratto, ivi compresi i prodotti o i servizi aggiuntivi.

6.32 Nell'ambito della regolazione in materia di obblighi informativi, l'Autorità ha previsto specifiche disposizioni nella fase precontrattuale e contrattuale in materia servizi/prodotti aggiuntivi al fine di rendere edotto il cliente finale delle condizioni contrattuali ed economiche dell'offerta. Inoltre, la presenza di servizi/prodotti aggiuntivi è indicata all'interno del Portale Offerte.

6.33 Il Codice di condotta commerciale prevede:

- i. all'articolo 11, comma 1, lettera b., punto iii., e lettera d., l'indicazione nel contratto di fornitura predisposto dal venditore e consegnato o trasmesso al cliente della presenza di eventuali prestazioni accessorie e delle relative condizioni economiche delle prestazioni accessorie;
- ii. all'articolo 19, uno specifico riquadro delle Schede di confrontabilità di cui agli Allegati 1, 2 e 3 nel quale il venditore descrive gli eventuali ulteriori oneri previsti dal contratto di fornitura, compresi i corrispettivi previsti a fronte di servizi accessori, diversi dalla prestazione principale, consistente nella fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale, indicando i relativi corrispettivi e se il servizio è opzionale o non opzionale;
- iii. all'articolo 28, comma 1, lettera g., una specifica sezione all'interno del riquadro "Condizioni economiche" della Scheda sintetica di cui all'Allegato 4 nella quale il venditore descrive i servizi e/o prodotti offerti in aggiunta alla somministrazione, anche congiunta, di energia elettrica o di gas naturale oggetto dell'offerta, includendo anche i servizi e/o prodotti a cui i clienti finali possono decidere di aderire a titolo oneroso ovvero gratuito, indicando in maniera chiara gli eventuali corrispettivi richiesti e le relative condizioni di recesso.

6.34 Il Regolamento del funzionamento del Portale Offerte prevede:

- i. all'articolo 10, comma 2, lettera e), l'indicazione, per ciascuna offerta nell'elenco delle offerte, della presenza di prodotti o servizi aggiuntivi, con distinzione, eventualmente grafica, dei servizi e dei prodotti opzionali³⁴;
- ii. all'articolo 11, comma 3, lettera c), la possibilità di affinare la ricerca delle offerte sulla base della presenza di servizi o prodotti aggiuntivi, a prescindere che essi siano a titolo oneroso o gratuito³⁵;
- iii. all'articolo 12, comma 3, lettera e), la descrizione, all'interno della pagina di dettaglio dell'offerta, dei servizi e dei prodotti aggiuntivi, con chiara indicazione di quelli opzionali, degli eventuali corrispettivi richiesti e delle relative condizioni di recesso.

6.35 In ragione del dinamismo del mercato dell'energia, si rende necessario rafforzare gli obblighi informativi in capo ai venditori per aumentare la consapevolezza del cliente finale nella fase di scelta e fornire informazioni quanto più standardizzate ancorché complete possibili in riferimento alla presenza di servizi/prodotti aggiuntivi. Alla luce di quanto esposto, l'Autorità intende effettuare una prima ricognizione generale dei possibili interventi evolutivi della regolazione in materia.

- Q15. Si ritiene che, in aggiunta ai servizi e prodotti aggiuntivi descritti al punto 6.27, nei prossimi anni si possano sviluppare ulteriori servizi e prodotti aggiuntivi? Se sì, quali?*
- Q16. Considerando gli elementi illustrati, in che modo si ritiene opportuno rafforzare gli obblighi informativi in capo ai venditori relativamente alla presenza di servizi/prodotti aggiuntivi?*

Offerte con disponibilità di energia rinnovabile

6.36 In aggiunta alla struttura di prezzo e alla presenza di servizi e/o prodotti aggiuntivi, i venditori differenziano le proprie offerte di mercato libero anche sulla base della presenza di energia rinnovabile. Più precisamente, l'offerta con disponibilità di energia rinnovabile è un'offerta in cui l'energia elettrica che verrà venduta, in tutto

³⁴I servizi e/o prodotti opzionali sono servizi e/o prodotti aggiuntivi a cui i clienti possono decidere di aderire a titolo oneroso ovvero gratuito.

³⁵L'articolo 11, comma 5, del Regolamento del funzionamento del Portale Offerte prevede che il Gestore del Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129, valuti possibili criteri di classificazione dei servizi e dei prodotti maggiormente diffusi nelle offerte presenti sul mercato e predispona, laddove lo ritenga opportuno, appositi strumenti di affinamento della ricerca in funzione delle categorie individuate.

o in parte, viene commercialmente definita come energia elettrica immessa in rete e prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili³⁶.

- 6.37 La sempre maggiore sensibilità nei confronti della sostenibilità ambientale e della decarbonizzazione, unita agli interventi legislativi in materia a livello comunitario e nazionale, hanno reso le offerte con disponibilità di energia rinnovabile particolarmente popolari tra i clienti finali. Nel 2021, il 41,5% dei contratti di fornitura a prezzo fisso sottoscritti da clienti domestici nel mercato libero nel 2021 era caratterizzato da energia proveniente da fonte rinnovabile (il 22,9% per i clienti non domestici)³⁷. A livello di generazione, si segnala che, negli ultimi dieci anni, la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili è aumentata considerevolmente, rappresentando, al 2021, il 41% del totale dell'energia elettrica prodotta³⁸.
- 6.38 Dal punto di vista degli obblighi informativi in capo ai venditori relativamente alla presenza di energia elettrica da fonti rinnovabili, il decreto del Ministero dello Sviluppo Economico (di seguito: MiSE) 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” (di seguito: decreto del MiSE 31 luglio 2009) ha disciplinato le modalità con cui i venditori medesimi sono tenuti a fornire informazioni ai clienti finali sulla composizione del mix di fonti energetiche primarie utilizzate per la produzione dell'energia elettrica fornita nonché del mix di fonti energetico medio utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico nazionale. In particolare:
- i. l'articolo 2 del decreto del MiSE 31 luglio 2009 prevede che tali informazioni debbano essere incluse nel materiale promozionale reso disponibile al cliente finale in fase precontrattuale e nelle Schede di confrontabilità consegnate ai clienti alimentati in bassa tensione al momento della sottoscrizione del contratto, nonché essere riportate nei siti internet dei venditori entro il 31 maggio di ogni anno e, con frequenza almeno quadrimestrale, nelle bollette trasmesse ai clienti finali;
 - ii. l'articolo 4 del decreto del MiSE 31 luglio 2009 prevede che le informazioni sulla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica devono basarsi sulla distinzione tra le seguenti fonti: fonti

³⁶ L'energia da fonti rinnovabili è l'energia proveniente da fonti rinnovabili non fossili, vale a dire energia eolica, solare, aerotermica, geotermica, idrotermica e oceanica, idraulica, biomassa, gas di discarica, gas residuati dai processi di depurazione e biogas.

³⁷ Come emerso dall'indagine annuale sui settori regolati illustrata nell'ambito della Relazione annuale 2021.

³⁸ “Lo storico dei dati statistici sull'energia elettrica e l'ultimo bilancio elettrico”, Terna.

rinnovabili, gas naturale, carbone, prodotti petroliferi, nucleare, altre fonti. La composizione del mix energetico relativo all'energia venduta dai venditori, nell'anno di riferimento, deve essere indicata in termini percentuali dell'energia venduta per fonte rispetto all'ammontare di energia elettrica complessivamente venduta dal venditor nel medesimo anno.

- 6.39 A livello regolatorio, la deliberazione 28 luglio 2011, ARG/ELT 104/11 (di seguito: deliberazione ARG/ELT 104/11) definisce i requisiti che devono presentare le offerte con disponibilità di energia rinnovabile al fine di garantire la tutela del consumatore, secondo principi di concorrenza e trasparenza, e assicurando che la stessa energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili non venga inclusa in più contratti di vendita di energia rinnovabile. In particolare, l'articolo 5, comma 1, della deliberazione ARG/ELT 104/11 dispone che ciascun venditore che propone offerte di energia rinnovabile indichi, nel proprio materiale promozionale e informativo, le caratteristiche delle medesime offerte, precisando inoltre che il contratto che ne può derivare è coerente con la regolazione definita dall'Autorità in materia.
- 6.40 Il Codice di condotta commerciale ha integrato le disposizioni del decreto del MiSE 31 luglio 2009 all'articolo 3, comma 2, prevedendo che i venditori riportino nel materiale promozionale le informazioni sul mix energetico di fonti secondo quanto previsto dal medesimo o secondo quanto previsto dalla successiva normativa in materia.
- 6.41 Il Regolamento di funzionamento del Portale Offerte prevede:
- i. all'articolo 11, comma 3, lettera d), che tra le informazioni minime che l'utente può utilizzare per affinare la ricerca vi sia la disponibilità di energia rinnovabile, a prescindere che l'opzione sia a titolo oneroso o gratuito;
 - ii. all'articolo 12, comma 3, lettera m), che nella pagina di dettaglio dell'offerta sia presente l'eventuale indicazione della disponibilità di energia rinnovabile, con indicazione degli eventuali corrispettivi richiesti.
- 6.42 In considerazione della sempre maggiore rilevanza dell'energia elettrica da fonti rinnovabili nel mix energetico nazionale e nelle preferenze dei clienti finali, le modalità con cui l'informazione relativa alla disponibilità di energia rinnovabile è veicolata al cliente finale durante le fasi commerciali e precontrattuali devono garantire la massima trasparenza e aderenza alle effettive caratteristiche dell'offerta nonché facilitare la comparazione tra le offerte nel mercato libero anche al fine di

ridurre pratiche considerate ingannevoli come il *greenwashing*³⁹. A titolo d'esempio, il cliente finale dovrebbe essere reso edotto dell'effettiva relazione tra l'approvvigionamento del venditore dei quantitativi di energia certificata come proveniente da fonti rinnovabili come attestato dalla certificazione del Gestore Servizi Energetici (GSE) e il consumo fatturato al cliente medesimo; ciò potrebbe essere perseguito mediante l'utilizzo di una scala percentuale che indichi l'effettiva quota di energia rinnovabile nel mix energetico dell'offerta⁴⁰ oppure di etichette grafiche standardizzate.

- 6.43 In ragione dell'evoluzione delle offerte con disponibilità di energia rinnovabile, si rende necessario rafforzare gli obblighi informativi in capo ai venditori per aumentare la consapevolezza del cliente finale nella fase di scelta e fornire informazioni quanto più standardizzate ancorché complete possibili in riferimento alla presenza di energia rinnovabile. Alla luce di quanto esposto, l'Autorità intende effettuare una prima ricognizione generale dei possibili interventi evolutivi della regolazione in materia.

Q17. Considerando gli elementi illustrati, in che modo si ritiene opportuno rafforzare gli obblighi informativi in capo ai venditori relativamente alle offerte con disponibilità di energia rinnovabile?

³⁹ Con il termine *greenwashing* si indica quell'insieme di strategie comunicative o di marketing perseguite da imprese, istituzioni, enti che presentano come ecosostenibili le proprie attività senza un reale o effettivo riscontro sotto il profilo della sostenibilità ambientale.

⁴⁰ A titolo d'esempio, nel caso in cui il venditore si impegni a garantire un quantitativo di energia certificata come proveniente da fonti rinnovabili in quantità pari all'equivalente consumo fatturato al cliente si parlerebbe di offerta con 100% energia rinnovabile.