

SCHEDA TECNICA

DISPOSIZIONI PER IL RAFFORZAMENTO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE A VANTAGGIO DEI CLIENTI FINALI DEL MERCATO *RETAIL* 426/2020/R/com (*)

Con la delibera 426/2020/R/com, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) rafforza la trasparenza degli obblighi informativi dei venditori di energia elettrica e/o gas naturale a vantaggio dei clienti finali (domestici e non domestici di piccole dimensioni) sia nella fase precontrattuale (antecedente la stipula del contratto) sia nella fase contrattuale (successiva alla stipula del contratto), mediante la revisione del *Codice di condotta commerciale*.

Il provvedimento ha la duplice finalità di migliorare la comprensibilità delle informazioni contrattuali, incluse le condizioni economiche delle offerte, per il cliente finale e di aumentare la confrontabilità delle offerte proposte dai venditori, rafforzando la complementarietà tra gli strumenti informativi a disposizione del cliente finale medesimo.

In particolare, la delibera 426/2020/R/com (che segue il DCO 564/2019/R/com) stabilisce:

Fase precontrattuale

- L'introduzione (in sostituzione della precedente *Nota informativa*, di cui all'Allegato 4 del *Codice di condotta commerciale*) della *Scheda sintetica*, un nuovo strumento che riassume tutti gli obblighi informativi, in capo al venditore, relativi all'offerta, in formato standardizzato e comprensibile per il cliente finale.

La *Scheda sintetica* (da consegnare a tutti i clienti alimentati in bassa tensione e/o con consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno) contiene, tra l'altro:

- a) l'identità e i recapiti del venditore;
 - b) la denominazione commerciale e il codice dell'offerta;
 - c) la validità temporale dell'offerta e la durata contrattuale;
 - d) i metodi e le tempistiche di fatturazione e di pagamento;
 - e) la descrizione sintetica degli sconti e di prodotti o servizi aggiuntivi;
 - f) le eventuali garanzie richieste al cliente finale;
 - g) le tempistiche per esercitare il diritto di ripensamento;
 - h) il codice identificativo o nominativo dell'agente commerciale.
- L'introduzione di tre *indicatori sintetici di prezzo* relativi alla materia prima energia/materia gas naturale (componente economica determinata liberamente dal venditore, in quanto comprensiva di tutte le componenti diverse da quelle delle categorie di spesa del trasporto, della gestione contatore e degli oneri di sistema) per le sole offerte la cui stima di spesa è presente sul *Portale Offerte*.

Gli *indicatori sintetici di prezzo* (evidenziati all'interno di un *box* dedicato nella *Scheda sintetica* e presenti nella pagina di dettaglio dell'offerta nel *Portale Offerte*) sono calcolati in conformità ai criteri definiti nel *Codice di condotta commerciale* e sono divisi in:

- a) "Costo fisso anno", che aggrega tutti i corrispettivi in termini di €/anno;
- b) "Costo per consumi", che aggrega tutti i corrispettivi in termini di €/kWh o €/Smc;
- c) "Costo per potenza impegnata", che aggrega tutti i corrispettivi in termini €/kW (presente esclusivamente per le offerte di energia elettrica).

Riguardo all'indicatore "Costo per consumi":

- 1) nel caso di un'offerta a prezzo fisso, è determinato aggregando tutti i corrispettivi unitari che concorrono alla formazione della spesa per materia prima energia/materia gas naturale in termini di €/kWh o €/Smc;
- 2) nel caso di un'offerta a prezzo variabile, è, invece, determinato dai seguenti elementi:
 - a. la descrizione e la periodicità d'aggiornamento dell'indice sulla base del quale il prezzo della componente energia varia;
 - b. il grafico dell'andamento dell'indice, se a pubblica diffusione (e.g., PUN e PSV), con arco temporale di 12 mesi, sulla base delle informazioni veicolate nel *Portale Offerte*;
 - c. l'aggregazione di tutti i corrispettivi unitari che concorrono alla formazione della spesa per materia prima energia/materia gas naturale in termini di €/kWh o €/Smc.

Le modalità di calcolo degli indicatori "Costo per consumi" sono puntualmente determinati all'interno del *Codice di condotta commerciale* e del *Portale Offerte*.

- L'inserimento all'interno della *Scheda sintetica* della 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 attuali *Schede di confrontabilità* di cui agli Allegati 1, 2 e 3 del *Codice di condotta commerciale*; la spesa è da riportare per le offerte destinate ai clienti finali domestici per le quali il *Portale Offerte* calcoli la stima della spesa annua.
- Il mantenimento delle attuali *Schede di confrontabilità* (contenenti la spesa annua al netto di imposte e tasse dell'offerta e di quella dei servizi di tutela) da consegnare in fase precontrattuale ai clienti domestici e con riferimento alle offerte la cui stima della spesa annua è presente sul *Portale Offerte*.
Il superamento delle *Schede di confrontabilità* sarà valutato dall'Autorità conseguentemente alla fine delle tutele di prezzo per i clienti finali domestici.

Fase contrattuale

- Nel caso di *variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali* (Articolo 13 del *Codice di condotta commerciale*), l'integrazione della già prevista comunicazione della variazione unilaterale, qualora la modifica comporti una variazione delle condizioni economiche, con:
 - 1) la stima della spesa annua al netto di imposte e tasse riferita ai 12 mesi successivi alla variazione sulla base:
 - a. dei livelli di consumo della *Scheda sintetica* per i clienti domestici;
 - b. di un consumo stimato dal venditore con criteri individuati nella comunicazione medesima per i clienti non domestici;
 - 2) il rimando al *Portale Offerte*.
- Nel caso di *evoluzioni automatiche delle condizioni contrattuali* (cioè di qualsiasi variazione delle condizioni economiche della fornitura già prevista e determinata nel contratto sottoscritto dal cliente), l'introduzione dell'obbligo di una comunicazione nei seguenti casi:
 - a. un aumento dei corrispettivi unitari determinati dal venditore;
 - b. lo scadere di sconti;
 - c. il passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile, ovvero il passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso.

Tale comunicazione, da farsi con preavviso di almeno 2 mesi rispetto lo scadere dei 12 mesi in cui si è verificata un'evoluzione automatica, contiene:

 - 1) l'illustrazione chiara dei contenuti e degli effetti dell'evoluzione automatica;
 - 2) la decorrenza dell'evoluzione automatica;
 - 3) la stima della spesa annua al netto di imposte e tasse, riferita ai 12 mesi successivi, sulla base:
 - a. dei livelli di consumo della *Scheda sintetica* per i clienti domestici;
 - b. di un consumo stimato dal venditore con criteri definiti nella comunicazione medesima per i clienti non domestici;
 - 4) il rimando al *Portale Offerte*.
- Nel caso di *variazioni derivanti dalla scadenza o riduzione di sconti o dall'aumento di corrispettivi unitari* non legati all'andamento dei mercati all'ingrosso, le comunicazioni di cui sopra sono integrate con l'indicazione dell'impatto di tali variazioni sulla spesa annua, espresso in €/anno.
- È inoltre previsto un *indennizzo automatico* da riconoscere al cliente finale in tutti i casi di mancato rispetto della procedura relativa alla comunicazione di evoluzione automatica (similmente all'indennizzo già previsto per le variazioni unilaterali).

Efficientamento e aggiornamento del Codice di condotta commerciale

- I seguenti interventi di efficientamento del *Codice di condotta commerciale*:
 - 1) una revisione dei criteri di presentazione dei prezzi di fornitura del servizio e della spesa (Articoli 5 e 6), anche per evitare eventuali comportamenti opportunistici del venditore in sede di presentazione delle condizioni economiche;
 - 2) l'aggiornamento e il riallineamento dei riferimenti del *Codice di condotta commerciale* alla regolazione e normativa attualmente vigenti.

Le disposizioni della delibera 426/2020/R/com avranno efficacia:

- a partire dall'1 luglio 2021, per le modifiche al *Codice di condotta commerciale*;
- dall'1 aprile 2021 per gli obblighi dell'Acquirente Unico relativi alla pubblicazione nella sezione "Trasparenza" del *Portale Offerte* della metodologia di calcolo degli indicatori sintetici di prezzo, e – solo per gli indici a pubblica diffusione - messa a disposizione delle informazioni utili alla determinazione del grafico.

(*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimento