

**DELIBERAZIONE 28 GIUGNO 2022**  
**289/2022/R/COM**

**ADEGUAMENTO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL CODICE DI CONDOTTA  
COMMERCIALE A VANTAGGIO DEI CLIENTI FINALI DEL MERCATO *RETAIL***

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA  
RETI E AMBIENTE**

Nella 1210<sup>a</sup> riunione del 28 giugno 2022

**VISTI:**

- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE (di seguito: direttiva elettrica);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124, recante “Legge annuale per il mercato e la concorrenza” (di seguito: legge 124/2017);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210 recante “Attuazione della direttiva UE 2019/944, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE, nonché recante disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento UE 943/2019 sul mercato interno dell'energia elettrica e del regolamento UE 941/2019 sulla preparazione ai rischi nel settore dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 2005/89/CE” (di seguito: decreto legislativo 210/21 o d.lgs. 210/21);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 14 ottobre 2015, 487/2015/R/EEL (di seguito: deliberazione 487/2015/R/EEL);
- la deliberazione dell'Autorità 9 giugno 2016, 302/2016/R/COM (di seguito: deliberazione 302/2016/R/COM) come successivamente modificata e integrata;
- la deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 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);
- la deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM (di seguito: deliberazione 366/2018/R/COM) e in particolare l'Allegato A recante il “Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti

finali” come successivamente modificati e integrati (di seguito: Codice di condotta commerciale);

- il Quadro strategico dell’Autorità per il triennio 2012-2025, approvato con la deliberazione 13 gennaio 2022, 2/2022/A (di seguito: Quadro Strategico 2022-2025);
- la deliberazione dell’Autorità 22 marzo 2022, 121/2022/R/EEL (di seguito: deliberazione 121/2022/R/EEL);
- il vigente Testo integrato della regolazione della qualità del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV), approvato con la deliberazione dell’Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/COM;
- il vigente Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di ultima istanza (di seguito: TIV), approvato con la deliberazione 24 novembre 2020, 491/2020/R/EEL;
- il vigente Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (di seguito: TIVG), come da ultimo modificato e integrato con la deliberazione dell’Autorità 29 dicembre 2020, 601/2020/R/GAS;
- l’incontro tecnico convocato dall’Autorità con le associazioni rappresentative dei clienti finali e le associazioni rappresentative degli operatori in data 30 maggio 2022 (di seguito: Incontro Tecnico del 30 maggio 2022) in merito alle ipotesi di adeguamento degli obblighi informativi del Codice di condotta commerciale.

#### **CONSIDERATO CHE:**

- la centralità del cliente finale nella transizione energetica e il tema della partecipazione consapevole del cliente finale nel mercato dell’energia elettrica assumono un ruolo sempre più considerevole all’interno del disegno europeo di un mercato unico dell’energia liberalizzato;
- in particolar modo, all’interno della recente direttiva elettrica facente parte del pacchetto c.d. “Energia pulita per tutti gli europei” del Parlamento europeo e del Consiglio, il ruolo centrale del consumatore è stata ribadito e rafforzato anche attraverso la precisazione delle tre aree di intervento prospettate al fine di promuovere la sua partecipazione attiva: protezione, *empowerment* e informazione; rientrano in quest’ultima area di intervento le disposizioni della direttiva elettrica relative alla trasparenza e comprensione delle informazioni del contratto di fornitura di energia elettrica fornite al cliente finale sia in fase precontrattuale sia in fase contrattuale;
- la medesima direttiva sottolinea come i consumatori di energia elettrica debbano poter disporre di informazioni semplici e univoche sui loro diritti in relazione al mercato e alla fornitura, al fine di migliorare la confrontabilità delle offerte e ridurre al minimo gli ostacoli al cambio di venditore senza limitare indebitamente la scelta;
- il d.lgs. 210/21, in attuazione della direttiva elettrica, 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 (art. 5, commi 3, 4, 7 e 9), alle informazioni in caso di variazione unilaterale dei contratti e al relativo diritto del cliente di recedere entro un termine dalla comunicazione (art. 5, commi 5 e 6), all'offerta ai clienti di diversi metodi di pagamento (art. 5, comma 8), al diritto che i reclami vengano gestiti dagli operatori in modo equo e rapido (art. 5, comma 10), al diritto di essere informati sui diritti derivanti dagli obblighi di servizio pubblico universale sui fornitori (art. 5, commi 11);
- assicuri l'attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 7 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 a tempo determinato o a prezzo fisso secondo criteri definiti (comma 5).

**CONSIDERATO, ANCHE, CHE:**

- la legge 481/95 intesta all'Autorità il potere di emanare direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi di pubblica utilità nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale (articolo 2, comma 12, lettera h), ivi compresa la vendita al dettaglio, al fine di assicurare al cliente finale una adeguata tutela, anche promuovendo e diffondendo *“la massima trasparenza in merito ai servizi offerti, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti finali”* (articolo 2, comma 12, lettera l));
- rientrano tra tali competenze gli interventi tesi al rafforzamento della trasparenza e comprensibilità delle informazioni commerciali, anche ai fini di una comparazione delle offerte per addivenire ad una scelta consapevole, obiettivo sempre più prioritario tra le misure perseguite dall'Autorità a tutela del cliente finale, anche in vista del superamento delle tutele di prezzo come previsto dalla legge 124/2017;
- recentemente, con il Quadro Strategico 2022 – 2025, l'Autorità ha posto tra gli obiettivi strategici del quadriennio anche la promozione del funzionamento efficiente del mercato *retail* nonché, in coerenza con gli orientamenti comunitari richiamati, della crescente partecipazione attiva del consumatore, senza venir meno alle necessarie tutele (obiettivo strategico OS23);
- l'obiettivo sopra richiamato è comunque già stato perseguito negli anni dall'Autorità, che infatti ha messo a punto diversi strumenti tra loro complementari, ciascuno con una propria finalità distinta, volti a favorire la consapevolezza e la partecipazione del cliente finale nei mercati *retail* di energia elettrica e di gas naturale, tra cui rilevanti per il seguente provvedimento:
  - il Codice di condotta commerciale, che regola, in accordo con le previsioni del Codice del consumo e delle direttive comunitarie in materia energetica, le regole di comportamento che i venditori di energia elettrica e/o gas naturale, devono osservare nei rapporti commerciali con i clienti finali (clienti domestici e clienti non domestici di piccole dimensioni) sia in fase precontrattuale sia in fase contrattuale;

l'obiettivo primario delle disposizioni del Codice di condotta commerciale è la tutela del cliente finale nel momento in cui riceve offerte per la conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di mercato libero, mediante la previsione di specifici obblighi di trasparenza ed informazione ai venditori, anche qualora agiscano per mezzo di soggetti terzi per la promozione di offerte contrattuali e/o la conclusione di contratti;

- il Portale Offerte, istituito con la deliberazione 51/2018/R/COM, per la raccolta e la pubblicazione delle offerte vigenti rivolte ai clienti finali domestici e non domestici nei mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale;
- il TIQV, in tema di qualità commerciale dei venditori e gestione dei reclami;
- la deliberazione 487/2015/R/EEL che definisce, per il settore elettrico, la regolazione dello *switching* attraverso l'utilizzo del Sistema Informativo Integrato nel caso di punti di prelievo attivi, unitamente alla gestione della risoluzione contrattuale e all'attivazione dei servizi di ultima istanza;
- la deliberazione 302/2016/R/COM che definisce modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale per i clienti finali di piccole dimensioni;
- lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente - gestito da Acquirente Unico S.p.A. in avvalimento per conto della stessa Autorità - che, ai sensi degli articoli 7, comma 6, e 44, comma 4, del d. lgs. 93/11, fornisce gratuitamente informazioni su diritti e regolazione ai clienti finali dei settori energetici, mediante un contact center (punto unico di contatto a livello nazionale) e assicura la gestione efficace di reclami, istanze, segnalazioni e procedure di conciliazione dei medesimi clienti finali.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- relativamente ai diritti contrattuali dei clienti finali di energia elettrica, la regolazione vigente già recepisce alcuni degli obblighi di trasparenza e informazione in capo ai venditori previsti dall'articolo 5 del d.lgs. 210/21; in sintesi:
  - le disposizioni del comma 3 in materia di chiarezza del contratto di fornitura nonché dei contenuti del contratto medesimo sono previste dall'articolo 11 del Codice di condotta commerciale, che ne disciplina i contenuti;
  - le disposizioni del comma 4 in materia di documento sintetico informativo in fase precontrattuale sono soddisfatte dalla Scheda sintetica di cui all'Allegato 4 del Codice di condotta commerciale, che contiene gli elementi caratterizzanti la proposta commerciale e che deve essere consegnata a tutti i clienti alimentati in bassa tensione e/o con consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno;
  - le disposizioni del comma 5 in materia di obblighi informativi nel caso di variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali sono coerenti con l'articolo 13 del Codice di condotta commerciale e garantiscono un livello rafforzato di tutela al cliente finale;

- le disposizioni del comma 7 in materia di trasmissione ai clienti finali dei prezzi applicati e delle condizioni contrattuali sono attuate dagli articoli 5, 9, 10 e 11 del Codice di condotta commerciale che ne disciplina, tra l'altro, i criteri di comunicazione;
- le disposizioni del comma 9 in materia di trasparenza della documentazione contrattuale sono perseguite dalle diverse previsioni degli articoli 3, 10 e 11 del Codice di condotta commerciale che impongono al venditore specifici obblighi informativi e di trasparenza nella modalità di diffusione delle offerte e nella redazione del contratto;
- le disposizioni del comma 10 in materia di livello dei servizi e gestione dei reclami sono disciplinati dal TIQV in materia di qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale;
- con la deliberazione 121/2022/R/EEL, l'Autorità ha avviato, tra l'altro, un procedimento per l'implementazione delle disposizioni sui diritti contrattuali dei clienti finali di energia elettrica di cui al d.lgs. 210/21 non già ricomprese nella regolazione; in particolare, il procedimento riguarda le disposizioni relative:
  - all'articolo 5, comma 6, che prevede che il cliente finale possa recedere dal contratto, in caso di modifica delle condizioni contrattuali, con dichiarazione inviata al venditore, mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno ovvero mediante posta elettronica, anche ordinaria, entro il termine indicato dal venditore, comunque non inferiore a dieci giorni lavorativi, decorrente dal ricevimento della comunicazione di modifica unilaterale che deve indicare gli indirizzi, ivi compreso almeno un indirizzo di posta elettronica ordinaria, ai quali la dichiarazione di recesso può essere trasmessa;
  - all'articolo 5, comma 8, che prevede che i venditori debbano offrire ai clienti finali diversi metodi di pagamento e che il metodo di pagamento prescelto dal cliente finale non possa in ogni caso determinare indebite discriminazioni, stabilendo che le eventuali differenze negli oneri relativi ai diversi metodi di pagamento devono essere oggettive, non discriminatorie e proporzionate e, in ogni caso, non possono superare i costi diretti a carico del beneficiario legati all'uso di un determinato metodo di pagamento o di un determinato sistema di prepagamento;
  - all'articolo 5, comma 11, che prevede che i clienti finali abbiano diritto di essere prontamente e adeguatamente informati sui propri diritti derivanti dagli obblighi di servizio pubblico universale imposti ai venditori;
  - all'articolo 7, comma 5, che 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 espressa, 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. Il comma medesimo stabilisce, inoltre, che la somma richiesta debba essere proporzionata e non possa eccedere la perdita economica direttamente subita dal venditore a seguito dello scioglimento anticipato del contratto, ivi compresi i costi legati a eventuali pacchetti di investimenti o

servizi già forniti al cliente nell'ambito del contratto e che l'onere di provare l'esistenza e l'entità di tale perdita economica diretta gravi sul venditore.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- la deliberazione 51/2018/R/COM, che ha istituito il Regolamento di funzionamento del Portale Offerte, prevede tra l'altro che la stima della spesa annua delle offerte a prezzo variabile (inclusi i servizi di tutela) sia di energia elettrica sia di gas naturale ivi presenti sia effettuata prendendo a riferimento i valori *forward* degli indici/prezzi assunti alla base dell'offerta così da internalizzare in tale stima l'andamento dei prezzi dell'energia nei mercati all'ingrosso; ciò al fine di comparare, su base più omogenea, le offerte a prezzo fisso, che tendenzialmente scontano una attesa relativa all'andamento dei prezzi futuri, con quelle a prezzo variabile, che non scontano le suddette attese dei prezzi delle *commodity* all'ingrosso e, pertanto, possono essere oggetto di diverso apprezzamento in funzione del momento in cui è effettuata la consultazione del Portale Offerte;
- ai fini della stima della spesa annua delle offerte a prezzo variabile si considerano, con riferimento a quattro trimestri solari, a partire dal primo giorno del trimestre in corso alla data di consultazione del Portale Offerte, i valori che risultano dalla media aritmetica delle quotazioni *forward* del prezzo o dell'indice utilizzato nell'offerta per i corrispondenti trimestri, rilevate in un arco temporale significativo del mese antecedente a quello di consultazione del Portale Offerte;
- inoltre, ai fini della stima della spesa annua delle offerte a prezzo variabile presente nelle Schede di confrontabilità di cui agli Allegati 1, 2 e 3 e nella Scheda sintetica di cui all'Allegato 4 del Codice di condotta commerciale, i venditori sono tenuti ad adottare gli stessi criteri di calcolo definiti nel richiamato Regolamento di funzionamento del Portale Offerte, affinché le informazioni veicolate ai clienti finali in fase precontrattuale siano coerenti con le informazioni presenti sul Portale Offerte;
- gli articoli 16, comma 6, e 17, comma 5, del Codice di condotta commerciale prevedono che i valori relativi alla stima della spesa annua, rispettivamente, del servizio di maggior tutela e del servizio di tutela gas da inserire nelle Schede di confrontabilità siano aggiornati e pubblicati sul sito *internet* dell'Autorità contestualmente agli aggiornamenti delle condizioni economiche di riferimento e che i venditori debbano provvedere all'aggiornamento delle Schede di confrontabilità da consegnare ai clienti finali entro 10 giorni lavorativi da tale pubblicazione;
- i prezzi dell'energia (sia per l'energia elettrica che per il gas naturale) sono attualmente caratterizzati da una forte crescita e soggetti a forti oscillazioni, non solo tra un trimestre e l'altro, ma anche all'interno del trimestre medesimo; le rinnovate tensioni geopolitiche appaiono peraltro un elemento in grado di prolungare ancora nel tempo questa fase di forte volatilità dei prezzi dell'energia che si riflettono, a loro volta, nelle quotazioni dei *forward* delle *commodities* energetiche;
- simili circostanze potrebbero avere delle ricadute sulla "significatività" della spesa annua delle offerte a prezzo a variabile come calcolata attualmente dal Portale Offerte, atteso che le quotazioni *forward* utilizzate per il calcolo degli indici trimestrali, rilevate



al mese *m-1* rispetto all'inizio del trimestre di consultazione del Portale Offerte, possono non riflettere adeguatamente l'andamento futuro, in un contesto attualmente assai variabile, dei prezzi dell'energia, con il potenziale rischio di alterare la comparazione tra offerte a prezzo variabile e offerte a prezzo fisso, le quali invece generalmente scontano tale andamento;

- in considerazione delle criticità sopra menzionate e nell'ottica di mitigarne quanto più possibile gli impatti, si ritiene che l'attuale metodologia di determinazione degli indici *forward* utilizzati per la stima della spesa annua delle offerte variabili possa essere perfezionata prevedendo che questi continuino ad essere calcolati con riferimento a ciascuno dei quattro trimestri, a partire da quello in corso al momento della consultazione del Portale Offerte, ma che i relativi valori siano adeguati mensilmente, anziché trimestralmente, sulla base di quotazioni *forward* più aggiornate e dei consuntivi dei prezzi dei mercati all'ingrosso, ove disponibili.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- al fine di garantire il confronto partecipativo con gli *stakeholder* relativamente al percorso prospettato per l'implementazione del d.lgs. 210/21 sui diritti contrattuali dei clienti finali e all'ulteriore esigenza di perfezionamento della metodologia di determinazione degli indici *forward* utilizzati per la stima della spesa annua delle offerte variabili, l'Autorità ha convocato l'Incontro Tecnico del 30 maggio 2022;
- in tale sede, sono state illustrate alle associazioni rappresentative degli operatori e alle associazioni rappresentative dei clienti finali gli interventi in tema di:
  - adeguamento degli obblighi informativi della regolazione vigente alle disposizioni del d.lgs. 210/21 che sono di contenuto vincolato e, in ragione dell'intervento, che ne deriva, di mero adeguamento della vigente regolazione richiesto all'Autorità, possono essere implementate sin da subito, consentendo così di accogliere le più volte manifestate istanze degli *stakeholder* di addivenire ad interventi regolatori che valorizzino gli strumenti a vantaggio del cliente finale già disciplinati dalla medesima Autorità, in una prospettiva di economicità ed efficienza;
  - modifica del Codice di condotta commerciale affinché la stima della spesa complessiva dei servizi di tutela nelle Schede di confrontabilità sia aggiornata dai venditori entro 5 giorni lavorativi dalla pubblicazione (mensile) dei valori relativi alla stima medesima sul sito internet dell'Autorità, in ragione del perfezionamento dell'attuale metodologia di determinazione degli indici *forward* utilizzati per la stima della spesa annua delle offerte variabili;
- in particolare, con riferimento all'adeguamento degli obblighi informativi della regolazione vigente alle disposizioni del d.lgs. 210/21, durante l'Incontro Tecnico del 30 maggio 2022, sono stati illustrati i seguenti orientamenti:
  - a) che le disposizioni di cui all'articolo 5, comma 6, del d.lgs. 210/21 relative alle modalità di comunicazione del recesso da parte del cliente finale siano già implementate nella vigente regolazione, in quanto l'articolo 13, comma 3, lettera d., del Codice di condotta commerciale prevede che il venditore debba indicare, all'interno della comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni

- contrattuali, le modalità ed i termini per la comunicazione da parte del cliente finale dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri “*nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente*”;
- b) che le disposizioni di cui all'articolo 5, comma 8, del d.lgs. 210/21 in tema di metodi di pagamento siano adempiute mediante la mera integrazione degli obblighi informativi dell'articolo 11, comma 1, lettera g., punto iii., del Codice di condotta commerciale che definisce le modalità e i termini per il pagamento delle fatture, e dell'articolo 26, comma 1, lettera e., del Codice di condotta commerciale, che definisce le modalità e i termini per il pagamento del servizio da parte del cliente finale all'interno della sezione “Metodi e canali di pagamento” nel riquadro “Nome offerta” della Scheda sintetica di cui all'Allegato 4;
  - c) che le disposizioni di cui all'articolo 5, comma 11, del d.lgs. 210/21 in tema di informazione ai clienti finali sui diritti derivanti dagli obblighi di servizio pubblico universale siano recepibili mediante la mera integrazione dell'articolo 29, comma 1, lettera a., del Codice di condotta commerciale, che definisce il contenuto della sezione “Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore” nel riquadro “Altre informazioni” della Scheda sintetica di cui all'Allegato 4;
  - d) che le disposizioni di cui all'articolo 7, comma 5, del d.lgs. 210/21, che introduce la facoltà del venditore di richiedere ai propri clienti il pagamento di una somma di denaro in caso di recesso anticipato da un contratto di fornitura a tempo determinato o a prezzo fisso secondo criteri definiti nel medesimo articolo, comportino l'integrazione dell'articolo 9, comma 1, lettera f., del Codice di condotta commerciale, che definisce l'obbligo di informare il cliente finale in fase precontrattuale sulle modalità e i termini per il recesso; la modifica dell'articolo 11, comma 1, lettera b., punto iii., del Codice di condotta commerciale che definisce l'obbligo di indicare nel contratto le modalità e le tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso da parte del cliente finale; la modifica dell'articolo 19 del Codice di condotta commerciale che definisce il contenuto del riquadro “Altri oneri” delle Schede di confrontabilità di cui agli Allegati 1 e 2; la modifica dell'articolo 29, comma 1, lettera c., del Codice di condotta commerciale che definisce il contenuto del riquadro “Altre informazioni” della Scheda sintetica di cui all'Allegato 4; la modifica dell'articolo 6, comma 5, della deliberazione 302/2016/R/COM sulle modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso;
  - con riferimento al perfezionamento dell'attuale metodologia di determinazione degli indici *forward* utilizzati per la stima della spesa annua delle offerte variabili, l'orientamento illustrato durante l'Incontro Tecnico del 30 maggio 2022 prevede la modifica degli articoli 16, comma 6, e 17, comma 5, del Codice di condotta commerciale affinché la stima della spesa complessiva dei servizi di tutela nelle Schede di confrontabilità sia aggiornata dai venditori entro 5 giorni lavorativi dalla pubblicazione dei valori relativi alla stima medesima sul sito internet dell'Autorità; il predetto aggiornamento riguarderebbe anche la spesa annua stimata delle offerte a prezzo variabile rappresentata anch'essa nella Scheda di confrontabilità;



- durante l’Incontro Tecnico del 30 maggio 2022, è stato altresì indicato come le modifiche di cui ai precedenti punti entrassero in vigore a partire dall’1 agosto 2022 per consentire le modifiche del materiale cartaceo;
- al riguardo, sia con riferimento alle osservazioni presentate durante l’incontro dalle associazioni presenti sia sulla base delle ulteriori osservazioni inviate successivamente all’incontro da parte di 5 associazioni rappresentative degli operatori, 2 associazioni rappresentative dei clienti finali domestici ed 1 associazione rappresentativa dei clienti finali non domestici:
  - relativamente alle disposizioni di cui all’articolo 5, commi 6, 8 e 11, del d.lgs. 210/21 ed in particolare con riferimento agli orientamenti attuativi di cui ai punti a), b) e c) precedentemente illustrati, è emerso un generale e condiviso apprezzamento delle proposte dell’Autorità, ritenute adeguate a garantire al cliente finale un’informazione trasparente e comprensibile sulle condizioni contrattuali e sui suoi diritti e agli operatori una implementazione efficiente e standardizzata;
  - relativamente alle disposizioni di cui all’articolo 7, comma 5, del d.lgs. 210/21, di cui al precedente orientamento d), è emersa una sostanziale contrarietà da parte delle associazioni rappresentative dei clienti finali, in considerazione della necessità di fornire al cliente finale un quadro informativo quanto più trasparente, chiaro e comprensibile circa la facoltà del venditore di richiedere 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 e dei relativi criteri;
  - relativamente agli orientamenti dell’Autorità riguardanti il perfezionamento della metodologia di calcolo della stima della spesa annua delle offerte a prezzo variabile, è emersa una sostanziale contrarietà da parte delle associazioni rappresentative degli operatori rispetto alle tempistiche di aggiornamento delle Schede di confrontabilità ritenute non compatibili con la logistica necessaria per adeguare i plichi contrattuali delle offerte medesime; le associazioni dei clienti domestici e non domestici, invece, hanno ritenuto che la misura sia più che mai opportuna e necessaria in un contesto così volatile dei prezzi dell’energia al fine di garantire al cliente finale una valutazione trasparente tra le diverse offerte a prezzo variabile e a prezzo fisso per una scelta consapevole e più adeguata alle proprie esigenze;
  - relativamente alle tempistiche di implementazione, le associazioni rappresentative degli operatori hanno espresso sostanziale contrarietà, ritenendo più congrua l’entrata in vigore nell’ultimo trimestre del 2022 ai fini di un più efficace e meno oneroso adeguamento dei processi, alla luce anche del periodo feriale.

**RITENUTO CHE:**

- in coerenza con quanto illustrato nell’Incontro tecnico del 30 maggio 2022, e tenuto conto delle relative osservazioni e contributi pervenuti in tale occasione, per quanto attiene le disposizioni oggetto del presente provvedimento, sia opportuno:
  - con riferimento all’art. 5, comma 6, del d.lgs. 210/21 in tema di modalità di comunicazione del recesso da parte del cliente finale, non modificare la regolazione in ragione della conformità della regolazione medesima (in particolare le previsioni

dell'articolo 13, comma 3, lettera d., del Codice di condotta commerciale) alle suddette previsioni;

- con riferimento alle previsioni dell'articolo 5, comma 8, del d.lgs. 210/21, integrare l'articolo 11, comma 1, lettera g., punto iii. e l'articolo 26, comma 1, lettera e., del Codice di condotta commerciale che definiscono, nell'ambito del contratto di fornitura e della Scheda sintetica di cui all'allegato 4 del medesimo Codice di condotta commerciale, le modalità e i termini per il pagamento delle fatture, introducendo il richiamo alla normativa vigente così da rendere esplicito e trasparente l'informazione per il cliente finale relativa anche ad eventuali oneri connessi ad un metodo di pagamento prescelto nel rispetto dei criteri della normativa primaria;
- con riferimento alle previsioni dell'articolo 5, comma 11, del d.lgs. 210/21, integrare l'articolo 29, comma 1, lettera a., del Codice di condotta commerciale relativo al contenuto della sezione "Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore" nel riquadro "Altre informazioni" della Scheda sintetica di cui all'Allegato 4 del medesimo Codice, che all'interno indirizza il cliente finale che ha necessità di ulteriori informazioni generali sui propri diritti e sul Codice di condotta commerciale al sito dell'Autorità e al numero verde dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, aggiungendovi le informazioni in merito ai diritti connessi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori di energia elettrica;
- con riferimento alle previsioni dell'articolo 7, comma 5, del d.lgs. 210/21, in tema di informazione al cliente finale della possibilità per i venditori di energia elettrica di imporre al cliente finale 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 nel rispetto dei criteri di applicazione previsti dal d.lgs. 210/21 medesimo, effettuare ulteriori approfondimenti in merito, alla luce delle osservazioni ricevute a seguito dell'Incontro Tecnico del 30 maggio 2022;
- con riferimento, infine, al perfezionamento della metodologia di calcolo della stima della spesa annua delle offerte a prezzo variabile, inclusi i servizi di tutela, sul Portale Offerte sia opportuno:
  - confermare i prospettati affinamenti dell'attuale metodologia di determinazione degli indici *forward* trimestrali affinché questi siano aggiornati mensilmente e non più su base trimestrale in considerazione della volatilità dei prezzi e della necessità di fornire al cliente finale informazioni sulla spesa annua stimata delle offerte il più possibile coerenti con l'andamento dei prezzi attesi dell'energia per un confronto trasparente ai fini di una scelta consapevole;
  - ai fini dell'attuazione dei predetti interventi, incaricare Acquirente Unico di dare seguito alle attività a tale scopo necessarie;
  - al fine di garantire la massima coerenza tra il sito di comparazione dell'Autorità e il materiale informativo consegnato dai venditori ai clienti finali in fase precontrattuale, modificare gli articoli 16, comma 6, e 17, comma 5, del Codice di condotta commerciale definendo una cadenza mensile di aggiornamento della stima della spesa annua dei servizi di tutela;

- in tale ambito, in parziale accoglimento delle osservazioni ricevute a seguito dell'Incontro Tecnico del 30 maggio 2022, prevedere un termine di 7 giorni, in luogo dei 5 giorni originariamente prospettati, dalla pubblicazione della stima medesima per l'aggiornamento delle Schede di confrontabilità da consegnare ai clienti finali; il termine di 7 giorni appare infatti congruo per le attività operative e logistiche degli operatori, tenuto altresì conto che gli indici *forward* sono di norma disponibili per gli operatori medesimi sul sito di Acquirente Unico S.p.A dopo la terza settimana di ciascun mese, ma compatibile con le tempistiche di comunicazione dell'informazione al cliente finale;
- confermare le previsioni di cui all'articolo 27 del Codice di condotta commerciale che già prevedono che per l'aggiornamento delle componenti a prezzo variabile della spesa annua stimata da riportare nella Scheda sintetica debba essere adottato il criterio di calcolo di cui all'articolo 17 del Regolamento di funzionamento del Portale Offerte;
- in relazione alle previsioni di cui ai precedenti punti, relative sia all'adeguamento degli obblighi informativi del Codice di condotta commerciale alle disposizioni del d.lgs. 210/21, la cui norma primaria ha contenuto vincolato, sia alla previsione di modifica dei termini di aggiornamento di cui all'articolo 16, comma 6, e 17, comma 5 del Codice di condotta commerciale medesimo, la consultazione con gli esponenti delle parti interessate sia stata completata ed esaurita con l'Incontro Tecnico del 30 maggio 2022;
- in accoglimento della richiesta avanzata all'unanimità dalle associazioni rappresentative degli operatori sia opportuno prevedere che le suddette disposizioni siano implementate a partire dall'1 ottobre 2022, così da accordare agli operatori un congruo tempo per le attività prodromiche

## **DELIBERA**

1. di modificare l'Allegato A alla deliberazione 366/2018/R/COM come di seguito riportato:
  - a. all'articolo 11, comma 1, lettera g., il punto iii. è sostituito dal seguente:

“iii le modalità e i termini per il pagamento delle fatture, nel rispetto della normativa vigente, nonché l'assenza di oneri per la ricezione delle fatture medesime;”
  - b. l'articolo 16, comma 6, è sostituito dal seguente:

“16.6 I valori relativi alla stima della spesa complessiva di cui al comma 16.2, lettera b., da inserire nella scheda, sono aggiornati e pubblicati sul sito internet dell'Autorità a cadenza mensile. I venditori devono provvedere all'aggiornamento delle schede da consegnare ai clienti finali entro 7 giorni lavorativi da tale pubblicazione.”

c. l'articolo 17, comma 5, è sostituito dal seguente:

“17.5 I valori relativi alla stima della spesa complessiva di cui al comma 17.2, lettera b., da inserire nella scheda, sono aggiornati e pubblicati sul sito internet dell’Autorità a cadenza mensile. I venditori devono provvedere all’aggiornamento delle schede da consegnare ai clienti finali entro 7 giorni lavorativi da tale pubblicazione.”

d. all’articolo 26, comma 1, lettera e., dopo le parole “le modalità e i termini per il pagamento del servizio da parte del cliente finale”, sono aggiunte le seguenti parole: “nel rispetto della normativa vigente”;

e. all’articolo 29, comma 1, la lettera a. è sostituita dalla seguente:

“a. nella sezione “Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore”: le modalità di presentazione dei reclami e di risoluzione delle controversie, nonché la seguente frase: “Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiami il numero verde 800.166.654”;

f. all’Allegato 4, nella sezione “Reclami, risoluzione delle controversie e diritti dei consumatori”, il contenuto del riquadro “Altre informazioni” delle Tabelle 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 8 è sostituito dal seguente:

“Modalità di presentazione dei reclami e di risoluzione delle controversie. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiami il numero verde 800.166.654.”

2. di prevedere che le modifiche di cui al precedente punto abbiano efficacia a partire dall’1 ottobre 2022;
3. ai fini dell’attuazione degli interventi relativi all’aggiornamento mensile degli indici *forward* funzionali al calcolo della stima della spesa annua delle offerte a prezzo variabile visualizzate nel Portale Offerte, incaricare Acquirente Unico S.p.A. di dare seguito alle attività a tale scopo necessarie;
4. di trasmettere copia del presente provvedimento ad Acquirente Unico S.p.A.;
5. di pubblicare il presente provvedimento e l’Allegato A alla deliberazione 366/2018/R/com, come modificato e integrato dal presente provvedimento, sul sito internet dell’Autorità.

28 giugno 2022

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*