

**DELIBERAZIONE 15 FEBBRAIO 2018  
89/2018/R/COM**

**APPROVAZIONE DEI MODULI DELLE CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DELLE  
OFFERTE A PREZZO LIBERO A CONDIZIONI EQUIPARATE DI TUTELA (OFFERTE  
P.L.A.C.E.T.). MODIFICHE DELLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 555/2017/R/COM**

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

Nella 1007<sup>a</sup> riunione del 15 febbraio 2018

- Premesso che l'Autorità, ai sensi della deliberazione 64/2018/A, opera, a far data dal 12 febbraio 2018, in regime di specifica *prorogatio*;
- ritenuto il presente provvedimento atto di ordinaria amministrazione, come individuato *infra*.

**VISTI:**

- la direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio 13 luglio 2009, 2009/72/CE (di seguito: direttiva 2009/72/CE);
- la direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio 13 luglio 2009, 2009/73/CE (di seguito: direttiva 2009/73/CE);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, convertito con modifiche dalla legge 3 agosto 2007, n. 125;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- la legge 13 agosto 2010, n. 129;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 pubblicata in G.U. n. 189 del 14 agosto 2017, entrata in vigore il successivo 29 agosto, ed in particolare articolo 1 dal comma 59 al comma 82 (di seguito: legge 124/17);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2014, 649/2014/A (di seguito: deliberazione 649/2014/A);
- la deliberazione dell'Autorità 9 giugno 2016, 302/2016/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 10 novembre 2016, 642/2016/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com (di seguito: deliberazione 555/2017/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 30 agosto 2017, 610/2017/R/com (di seguito: deliberazione 610/2017/R/com);

- la deliberazione dell’Autorità 5 novembre 2017, 783/2017/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 5 dicembre 2017, 848/2017/R/com (di seguito: deliberazione 848/2017/R/com);
- il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- il vigente Testo unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 - Parte II: Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019;
- il vigente Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale;
- il vigente Testo integrato morosità elettrica dell’Autorità;
- il vigente Testo integrato morosità gas;
- il vigente Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell’energia elettrica;
- il vigente Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali;
- il vigente Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e di gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane;
- la Determinazione della Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia 2 agosto 2017, 12/2017 – DMRT.

**CONSIDERATO 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*)); le disposizioni in tal modo adottate possono avere a oggetto l’attività precontrattuale degli esercenti i servizi con i relativi utenti, sia nell’ambito del mercato libero che nei c.d. servizi di tutela, nonché il contenuto stesso delle condizioni generali di contratto praticate dai medesimi esercenti, le quali (in forza dell’articolo 2, comma 37, della medesima legge) sono inserite di diritto nei contratti;
- analogo richiamo all’importanza della trasparenza e comprensione delle condizioni contrattuali di erogazione del servizio di fornitura di energia elettrica e di gas naturale da parte dei clienti finali si trova nelle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE che, attraverso il rinvio all’Allegato I, (i) fissano un livello minimo di tutela dei clienti civili con particolare riguardo alla trasparenza delle condizioni generali di fornitura e (ii) demandano all’autorità di regolazione nazionale l’adozione delle misure necessarie volte ad assicurare che le informazioni trasmesse dai fornitori ai rispettivi clienti siano affidabili e siano fornite in modo confrontabile;

- l'aumento della comprensione delle offerte commerciali da parte dei clienti finali, che è anche un presupposto per la loro partecipazione attiva al mercato, è una delle misure fondamentali rispetto all'obiettivo di addivenire a un assetto in cui il mercato libero costituisca la modalità normale di approvvigionamento anche per i clienti di piccola dimensione, soprattutto, in vista del superamento della c.d. funzione di controllo di prezzo (che, ai sensi della legge 124/17, avrà luogo l'1 luglio 2019), funzione attualmente assicurata dai servizi di tutela di energia elettrica e di gas naturale nei mercati *retail*;
- in coerenza con il richiamato quadro l'Autorità ha quindi promosso una serie di interventi mirati ad aumentare la capacitazione dei clienti finali e la trasparenza delle condizioni contrattuali, al fine di consentire la più ampia partecipazione dei medesimi clienti a un mercato concorrenziale;
- in particolare, con la deliberazione 555/2017/R/com, l'Autorità ha introdotto sia per il settore dell'energia elettrica che per quello del gas naturale la disciplina delle offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela (di seguito: offerte P.L.A.C.E.T o semplicemente PLACET), finalizzata in maniera diretta a facilitare scelte consapevoli ed informate da parte dei clienti finali di piccole dimensioni, segnatamente, attraverso il miglioramento della loro capacità di valutazione delle offerte commerciali presenti sul mercato libero; simile obiettivo è soddisfatto mediante l'individuazione di strutture di offerta facilmente comprensibili, comparabili tra venditori (differenziate solo nel livello di prezzo) e segregabili da ogni proposta di servizi aggiuntivi dello stesso venditore;
- in dettaglio, la deliberazione 555/2017/R/com ha tra l'altro:
  - a. posto l'obbligo in capo a ciascun operatore del mercato libero di inserire nel proprio menù di offerte commerciali due formule di offerte PLACET per ciascuna tipologia di cliente – una a prezzo fisso e una a prezzo variabile – caratterizzate da condizioni generali di fornitura fissate dall'Autorità con l'eccezione delle condizioni economiche, i cui livelli sono liberamente definiti dal venditore (in accordo a una struttura predefinita di corrispettivi);
  - b. disposto, con specifico riferimento alle condizioni contrattuali, che le stesse possano essere redatte da ciascun venditore conformemente a un modulo, costituente il *benchmark* per i relativi contratti, pubblicato sul sito *internet* dell'Autorità e adottato da quest'ultima sulla base degli elementi e delle informazioni acquisite nell'ambito di un Tavolo permanente, a tal fine istituito, con la partecipazione degli enti esponenziali degli interessi della domanda e dell'offerta (di seguito: Tavolo permanente);
  - c. rimandato a successivo provvedimento l'individuazione degli obblighi in capo a tutti i venditori in merito al monitoraggio delle offerte PLACET e delle modalità e tempistiche per la trasmissione delle relative informazioni da parte degli stessi.

#### **CONSIDERATO CHE:**

- l'articolo 1 della legge 124/17 stabilisce, con riferimento ai settori dell'energia elettrica e del gas naturale, una serie di interventi a supporto dell'ulteriore sviluppo del mercato *retail*, prevedendo tra l'altro che:
  - decorsi sei mesi dall'entrata in vigore della legge 124/17, tutti i venditori forniscano almeno una proposta di offerta di fornitura di energia elettrica o di gas naturale a prezzo variabile e una a prezzo fisso con riferimento ai clienti domestici del settore dell'energia elettrica e del gas naturale, alle imprese del settore elettrico connesse in bassa tensione e alle utenze del settore del gas naturale con consumi annui non superiori a 200.000 Smc. Tali proposte sono inviate periodicamente all'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico e sono contestualmente pubblicate nel sito internet dei venditori (comma 62);
  - entro novanta giorni dall'entrata in vigore della legge 124/17, l'Autorità definisca le modalità per ottemperare agli obblighi di offerta di cui al precedente alinea stabilendo l'insieme di informazioni minime – almeno pari alle clausole essenziali del contratto, come disposte dal Codice di condotta commerciale – e i requisiti che gli operatori devono rispettare per garantire la confrontabilità delle offerte e la loro omogeneità (comma 63);
- rispetto alle richiamate disposizioni legislative, l'Autorità con la deliberazione 610/2017/R/com, ha chiarito che, ai fini degli adempimenti di cui all'articolo 1, commi 62 e 63, della legge 124/17, (richiamati alle precedenti lettere) trova applicazione la disciplina delle offerte PLACET di cui alla deliberazione 555/2017/R/com.

#### **CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con la determina 12/2017/DMRT è stato istituito il Tavolo permanente finalizzato all'acquisizione di elementi e informazioni utili all'adozione, da parte dell'Autorità, dei seguenti interventi:
  - a. predisposizione e aggiornamento del modulo delle condizioni generali di fornitura delle offerte PLACET, costituente il *benchmark* per i relativi contratti (di seguito: il Modulo),
  - b. monitoraggio della corretta applicazione del predetto Modulo da parte dei venditori che scelgano di adottarlo, o comunque dell'adozione da parte dei venditori di condizioni generali di fornitura conformi alle disposizioni dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com e alle altre normative vigenti;
- in data 9 ottobre 2017 si è svolta la prima riunione del Tavolo permanente durante la quale è stata illustrata la bozza di Modulo predisposta dagli Uffici e ha avuto luogo un primo confronto a riguardo con i partecipanti cui era stata data l'opportunità di trasmettere i propri contributi scritti;

- in data 22 novembre 2017 ha avuto luogo la seconda riunione del predetto Tavolo in occasione del quale sono state illustrate le ulteriori osservazioni ricevute sul Modulo nonché le modifiche a questo apportate in considerazione delle diverse istanze manifestate dai suoi partecipanti;
- per ultimo, in data 24 gennaio 2018 ha avuto luogo la terza riunione del Tavolo permanente in occasione della quale sono state illustrate le quattro versioni del Modulo (distinte per tipologia di clientela e di *commodity*) redatte dagli Uffici anche sulla base dei contributi ricevuti nell'ambito del Tavolo permanente; nella medesima occasione è stato anche chiarito, in risposta ai numerosi quesiti pervenuti a riguardo, che nell'ipotesi di mancata o ritardata comunicazione delle nuove condizioni economiche applicabili al cliente in sede di rinnovo, il cliente ha diritto all'indennizzo previsto dal Codice di condotta commerciale (art. 14, comma 1 lettera b.) per mancato rispetto delle modalità e dei termini di preavviso di una variazione unilaterale di una condizione contrattuale (nel caso di specie, quella relativa al prezzo);
- in generale, nell'ambito delle richiamate riunioni sono state avanzate richieste di modifica ovvero di integrazione di talune clausole contrattuali del Modulo volte a renderle più rispondenti alle esigenze, da un lato, di comprensione e protezione dei clienti finali (in quanto contraenti deboli), manifestata dai rappresentanti della domanda e, dall'altro, di semplificazione del contratto e tutela del credito verso i morosi, generalmente espressa dai venditori e dalle loro associazioni;
- in particolare, al fine di soddisfare le predette esigenze, i rappresentanti della domanda hanno, tra l'altro, richiesto:
  - la predisposizione, da parte dell'Autorità, di quattro moduli distinti per tipologia di clientela (cliente domestico ovvero non domestico) e di *commodity* di riferimento (energia elettrica oppure gas naturale) per agevolare la comprensione da parte dei clienti finali delle specifiche condizioni contrattuali loro applicabili in base alla categoria di appartenenza e all'oggetto della fornitura;
  - l'apposizione, in seno al Modulo, di clausole atte a dare maggiore certezza ai clienti finali dell'avvenuto perfezionamento del contratto (anche a fini probatori in caso di contenzioso con i venditori), segnatamente a fronte dell'eventuale esercizio da parte del venditore della facoltà di revoca dello *switching* ovvero in caso di rifiuto a contrarre di quest'ultimo (ove la proposta di contratto sia formulata dal cliente);
- di converso, le associazioni rappresentative dei venditori hanno generalmente chiesto:
  - di limitare quanto più possibile gli oneri sottesi alla predisposizione del plico contrattuale, prediligendo, diversamente dai rappresentanti della domanda, l'adozione, da parte dell'Autorità, di una versione semplificata e consolidata del Modulo (comprensiva delle clausole contrattuali applicabili a entrambe le categorie di clienti domestici e non domestici e alla fornitura di energia elettrica e di gas naturale);
  - di rafforzare le previsioni contrattuali volte alla tutela del credito in caso di morosità dei clienti finali, consentendo ai venditori di differenziare il livello

degli interessi di mora applicabili ai clienti inadempienti in funzione del loro tasso di morosità (facoltà attualmente non prevista dalla disciplina delle offerte PLACET);

- ancora, nell'ambito delle attività funzionali al Tavolo permanente, sono stati altresì sollevati dei dubbi interpretativi sulle modalità di attuazione di alcune disposizioni della deliberazione 555/2017/R/com che l'Autorità ha provveduto a chiarire con la successiva deliberazione 848/2017/R/com;
- la citata deliberazione ha anche differito il termine di efficacia delle disposizioni della deliberazione 555/2017/R/com alla data di adozione, da parte dell'Autorità, del Modulo in questione ritenendo meritevole di accoglimento la richiesta, pervenuta in tal senso, dalle associazioni rappresentative della domanda.

#### **RITENUTO CHE:**

- il presente provvedimento rientri tra gli atti di ordinaria amministrazione, adottabili dall'Autorità in regime di *prorogatio*, essendo atto di attuazione e completamento di una regolazione previgente ed essendo ampiamente matura l'attività istruttoria condotta nell'ambito del richiamato Tavolo permanente;
- per favorire una maggiore comprensione del contenuto del contratto da parte dei clienti finali sia opportuno adottare quattro Moduli, distinti in funzione della tipologia di clientela e dell'oggetto della fornitura; le clausole contrattuali oggetto dei Moduli in questione riproducono disposizioni della regolazione e della normativa vigente pertanto fungono da *benchmark* sia per i clienti finali che intendano verificare il loro contratto sia per i venditori che decideranno di redigere autonomamente le condizioni generali di fornitura delle offerte PLACET; in ragione di quanto in discorso, è fatto divieto ai venditori che adottano i Moduli di apportarvi modifiche e/o integrazioni anche mediante patti integrativi e aggiuntivi del contratto. Conseguentemente eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto dei Moduli si considerano non apposte;
- i predetti Moduli debbano pertanto essere oggetto di periodica revisione da parte dell'Autorità ove si renda necessario per allinearne il contenuto con future modifiche normative e regolatorie affinché sia i venditori che i clienti finali dispongano sempre di una versione aggiornata degli stessi;
- sia meritevole di accoglimento la richiesta di alcuni rappresentanti della domanda di rafforzare la protezione accordata ai clienti finali delle offerte PLACET in ragione della loro ridotta capacità negoziale, rendendoli maggiormente consapevoli dell'avvenuto perfezionamento del contratto, prevedendo, a tale scopo, la forma scritta per le comunicazioni con cui i venditori informano i clienti finali (i) della conclusione del contratto ovvero del loro rifiuto a contrarre nonché (ii) degli effetti della revoca dello *switching*; simile previsione avrebbe anche una funzione deflativa del contenzioso tra clienti e venditori atteso che, in tal modo, si renderebbe più agevole per entrambe le parti provare la data di conclusione del contratto che determina, a sua volta, i tempi di attivazione della fornitura;

- sia ragionevole e proporzionato rispetto all'obiettivo di contenimento della morosità i cui oneri gravano sulla generalità dei clienti, allineare la disciplina degli interessi di mora applicabili ai clienti delle offerte PLACET a quella prevista per i rispettivi servizi di tutela; di conseguenza, debba essere accordata ai venditori la facoltà di limitare l'applicazione del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo rispetto alla scadenza di pagamento, soltanto ai clienti che generalmente pagano entro tale termine, a esclusione dei "cattivi pagatori";
- in ragione di quanto sopra, sia pertanto necessario modificare la deliberazione 555/2017/R/com al fine di allineare il contenuto dei Moduli con la disciplina delle offerte PLACET a cui dovranno attenersi tutti venditori e che rappresenta il riferimento normativo per la predisposizione delle condizioni generali di fornitura di tali offerte da parte dei venditori che decideranno di non adottare i Moduli;
- le predette modifiche non richiedano di essere sottoposte a consultazione, ai sensi dell'articolo 1, comma 2, della deliberazione 649/2014/A, trattandosi di interventi risultanti da un processo a carattere partecipativo (il Tavolo permanente) con gli enti esponenziali degli interessi della domanda e dell'offerta a cui è stata data la possibilità di presentare le proprie osservazioni sui Moduli e delle quali si è tenuto conto ai fini della loro predisposizione;
- in coerenza con quanto statuito dalla deliberazione 848/2017/R/com si debba allineare la data di disponibilità delle offerte PLACET formulate da parte di tutti i venditori con quella di efficacia del presente provvedimento di adozione dei Moduli

## **DELIBERA**

1. di adottare:
  - a. il Modulo Offerte PLACET delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica ai Clienti Domestici di cui all'Allegato 1, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
  - b. il Modulo Offerte PLACET delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica ai Clienti Non Domestici di cui all'Allegato 2, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
  - c. il Modulo Offerte PLACET delle condizioni generali di fornitura di gas naturale ai Clienti Domestici e Condomini Uso Domestico di cui all'Allegato 3, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
  - d. il Modulo Offerte PLACET delle condizioni generali di fornitura di gas naturale ai clienti Altri usi di cui all'Allegato 4, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. di prevedere la pubblicazione nel proprio sito internet dei Moduli di cui al punto 1. e dei loro successivi aggiornamenti;
3. di modificare l'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com prevedendo che:
  - a. all'Articolo 5,
    - il comma 5.2 è sostituito dal seguente:

“5.2 In caso di contratto concluso per accettazione da parte del venditore della proposta formulata dal cliente finale, il venditore comunica per iscritto al cliente l'accettazione o il rifiuto della proposta secondo le modalità e tempistiche dal medesimo definite e indicate nelle informazioni preliminari alla conclusione del contratto.”;

– il comma 5.3 è sostituito dal seguente:

“5.3 Il venditore che si avvalga della facoltà di revoca dello *switching* prevista dal TIMOE e dal TIMG, è tenuto a comunicare per iscritto al cliente, secondo modalità e tempistiche dal medesimo definite e indicate nelle informazioni preliminari alla conclusione del contratto, che il medesimo contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. In assenza di tale comunicazione e superato il predetto termine, il contratto avrà comunque efficacia.”;

b. l'Articolo 12 è sostituito dal seguente:

“12.1 Il cliente è tenuto al pagamento delle fatture nel termine in esse indicato. Qualora il cliente non rispetti tale termine, il venditore può richiedere al cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali.

12.2 Il cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del contratto, è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo. Il venditore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. Non è ammessa la richiesta di risarcimento di ulteriori danni.”;

c. all'articolo 14, : dopo il comma 14.6 è aggiunto il seguente comma:

“14.8 Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione di cui ai commi 14.1 e 14.5 e qualora il prezzo di cui al comma 14.6 sia diverso da quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 euro di cui all'art. 14, comma 1, lettera b. del Codice di condotta commerciale.

4. di conferire mandato al Direttore della Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia dell'Autorità di disporre gli aggiornamenti dei Moduli delle condizioni generali di fornitura di cui al punto 1. imposti da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, ivi inclusa l'Autorità;
5. di prevedere che le disposizioni di cui al presente provvedimento producano effetti dall'1 marzo 2018 in coerenza con il termine individuato dalla legge 124/17 per gli adempimenti di cui all'articolo 1, comma 62 e che a partire dal medesimo

termine tutti i venditori siano pertanto tenuti a rendere disponibili sul mercato *retail* le offerte PLACET così come disciplinate dalla deliberazione 555/2017/R/com;

6. di pubblicare il presente provvedimento e l'allegato A della deliberazione 555/2017/R/com così come modificato ai sensi del medesimo, sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

15 febbraio 2018

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*