

DELIBERAZIONE 9 MARZO 2021

97/2021/R/COM

DIFFERIMENTO DELL'ENTRATA IN VIGORE DEGLI ARTICOLI 13 E 14 DEL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE PER LA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE AI CLIENTI FINALI APPROVATO CON LA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 426/2020/R/COM

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1149^a riunione del 9 marzo 2021

VISTI:

- le Direttive del Parlamento Europeo e del Consiglio 13 luglio 2009, 2009/72/CE e 2009/73/CE;
- la Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio 5 giugno 2019, 2019/944;
- la Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio 27 novembre 2019, 2019/2161 che modifica la direttiva 93/13/CEE del Consiglio e le direttive 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per una migliore applicazione e una modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- la legge 3 agosto 2007, n. 125;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124;
- il decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 convertito con legge 28 febbraio 2020, n. 8;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 1 febbraio 2018, 51/2018/R/COM e, in particolare, l'Allegato A della medesima deliberazione (di seguito: deliberazione 51/2018/R/com);
- la deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/com, in particolare, l'allegato A della medesima deliberazione (di seguito: deliberazione 366/2018/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 21 maggio 2019, 197/2019/R/COM (di seguito: deliberazione 197/2019/R/COM);
- la deliberazione dell'Autorità 26 marzo 2019, 109/2019/R/EEL;
- la deliberazione dell'Autorità 27 ottobre 2020, 426/2020/R/COM, (di seguito: deliberazione 426/2020/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) di cui all'Allegato A alla deliberazione 426/2020/R/COM;
- la deliberazione dell'Autorità 24 novembre 2020, 491/2020/R/EEL, (di seguito: deliberazione 491/2020/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 16 febbraio 2021, 53/2021/R/eel;
- il Quadro Strategico 2019-2021 dell'Autorità di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 giugno 2019, 242/2019/A (di seguito: Quadro Strategico 2019-2021);
- il vigente Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF);
- il vigente Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali (TIV);
- 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 (TIVG);
- il documento per la consultazione dell'Autorità 19 dicembre 2019, 564/2019/R/COM;
- la comunicazione congiunta di Anigas, Elettricità Futura, Energia Libera e Utilitalia del 21 dicembre 2020, prot. Autorità 433375 (di seguito: comunicazione interassociativa).

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));
- coerentemente con le linee di intervento dell'Obiettivo Strategico 2 *“Consapevolezza del consumatore e trasparenza per una migliore valutazione del servizio”* e dell'Obiettivo Strategico 17 *“Funzionamento efficiente dei mercati retail e nuove forme di tutela dei clienti di piccola dimensione nel contesto liberalizzato”* del Quadro Strategico 2019-2021 dell'Autorità e nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 197/2019/R/COM, l'Autorità, con la deliberazione 426/2020/R/COM ha approvato una revisione del Codice di condotta commerciale, finalizzata ad introdurre obblighi informativi a vantaggio dei clienti finali al fine di un rafforzamento sia nella fase precontrattuale sia nella fase contrattuale della tutela dei clienti medesimi e interventi di efficientamento generale del testo del Codice;
- in sintesi, gli interventi della deliberazione 426/2020/R/COM relativamente al rafforzamento della trasparenza degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali prevedono:
 - nella fase precontrattuale

- i. l'introduzione di una scheda sintetica, in sostituzione dell'attuale nota informativa di cui all'Allegato 4 del Codice medesimo, che presenta in formato standardizzato e riassume in maniera concisa, completa e facilmente intelligibile le informazioni essenziali dell'offerta; tale scheda dovrà essere consegnata al cliente finale in occasione della proposta del relativo contratto di fornitura e in ogni caso prima della conclusione del medesimo contratto e conterrà, nel caso dei clienti finali domestici, anche una stima della spesa annua, al netto di imposte e tasse, presentata per livelli di consumo prestabiliti e rappresentativi per le offerte per le quali è previsto, ai sensi della deliberazione 51/2018/R/COM, il calcolo della stima della spesa annua sul Portale Offerte, un sito pubblico che mette a disposizione un motore di ricerca per mezzo del quale il cliente finale di piccole dimensioni può confrontare e scegliere le offerte del mercato libero;
 - ii. l'introduzione tra i contenuti della scheda sintetica, di cui al precedente punto, di indicatori sintetici di prezzo relativi alla sola materia prima energia/gas naturale al fine di dare un'evidenza riassuntiva e al contempo esaustiva delle componenti di spesa associate all'offerta e liberamente determinate dal venditore per le offerte per le quali sia previsto, ai sensi della deliberazione 51/2018/R/COM, il calcolo della stima della spesa annua sul Portale Offerte;
- nella fase contrattuale
- i. che la comunicazione di variazione unilaterale sia integrata, qualora la modifica comporti una variazione delle condizioni economiche, con la stima della spesa annua, al netto di imposte e tasse, riferita ai 12 mesi successivi alla variazione, e valorizzata sulla base dei livelli di consumo della scheda sintetica per i clienti domestici o di un consumo stimato dal venditore, con criteri individuati nella comunicazione medesima, per i clienti non domestici, se tale stima della spesa annua risulti calcolabile con le modalità presenti sul Portale Offerte; è infine previsto l'inserimento nella comunicazione in argomento di una specifica frase che rinvii al Portale Offerte con l'obiettivo di stimolare il cliente finale ad una valutazione comparativa con le offerte presenti nel mercato;
 - ii. che il venditore, in occasione di ogni evoluzione automatica delle condizioni economiche già prevista e determinata nel contratto, invii, a ciascuno dei clienti finali interessati, una comunicazione analoga a quella prevista per le variazioni unilaterali, con un preavviso di due mesi, nel caso di un aumento dei corrispettivi unitari determinati dal venditore, dello scadere di sconti o di un passaggio da prezzo fisso a prezzo variabile e viceversa; la comunicazione dovrà contenere, oltre all'illustrazione chiara dei contenuti e degli effetti dell'evoluzione in oggetto e della decorrenza della stessa, anche la stima della spesa annua, al netto di imposte e tasse, conseguente alle evoluzioni, valorizzata sulla base dei livelli di consumo della scheda sintetica per i clienti domestici o di un consumo stimato dal venditore con criteri individuati nella comunicazione medesima per i clienti non domestici, se tale stima della spesa annua risulti calcolabile con le modalità presenti sul Portale Offerte; è infine previsto l'inserimento nella comunicazione in argomento di una specifica frase che rinvii al Portale Offerte con l'obiettivo

- di stimolare il cliente finale ad una valutazione comparativa con le offerte presenti nel mercato;
- iii. che, qualora la variazione unilaterale o l'evoluzione automatica delle condizioni economiche, non legate all'andamento del mercato all'ingrosso, causino un aumento della spesa per il cliente finale, il venditore integri le comunicazioni di cui sopra con una quantificazione di tale aumento;
 - iv. 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);
- gli interventi della deliberazione 426/2020/R/COM relativamente al rafforzamento della trasparenza degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali prevedono infine anche una più precisa definizione dei criteri di presentazione dei prezzi di fornitura del servizio e della spesa e l'aggiornamento e il riallineamento dei riferimenti del Codice di condotta commerciale alla regolazione e normativa attualmente vigenti;
 - l'Autorità ha previsto che il Codice di condotta commerciale come modificato ed integrato dalla deliberazione 426/2020/R/COM abbia efficacia a partire dall'1 luglio 2021.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- con comunicazione interassociativa, la maggior parte delle associazioni rappresentative degli operatori, pur esprimendo apprezzamento per le finalità perseguite dalla deliberazione 426/2020/R/COM in quanto capace di garantire al cliente finale un'adeguata informazione, chiarezza e trasparenza, hanno richiesto all'Autorità di prorogare l'entrata in vigore delle disposizioni della deliberazione 426/2020/R/COM per la necessità di tempi più lunghi rispetto al termine del 1 luglio 2021, per l'implementazione dei nuovi obblighi da parte dei venditori, in quanto tale implementazione comporterebbe *“importanti e consistenti interventi sui sistemi informatici e oneri operativo-gestionali”*, che peraltro - per garantire uniformità di sviluppo - necessiterebbero anche di alcuni chiarimenti interpretativi;
- in data 11 febbraio 2021, si è svolto un tavolo tecnico tra le associazioni degli operatori e gli uffici dell'Autorità in cui sono stati effettuati specifici approfondimenti, anche con esempi esplicativi, circa le sopra richiamate esigenze di chiarimenti interpretativi - chiarimenti pubblicati e consultabili nel sito internet dell'Autorità; nell'ambito del suddetto tavolo è stato altresì richiesto alle associazioni un ulteriore riscontro relativamente alle domande di proroga precedentemente richieste;
- in date 15, 16 e 17 febbraio 2021, le Associazioni sopra richiamate hanno fatto pervenire ulteriori comunicazioni dettagliando le proprie esigenze in materia di proroga; in particolare una associazione segnala di non ritenere necessaria alcuna proroga delle disposizioni della deliberazione 426/2020/R/COM, mentre le altre associazioni evidenziano:

- la possibile applicazione (per tutte le associazioni tranne una), delle modifiche relative alla fase precontrattuale già dall'1 luglio 2021 anche se alcune di esse richiedono una implementazione graduale;
- la richiesta di posticipo all'1 gennaio 2022 per le modifiche relative alla fase contrattuale, con particolare riferimento alla comunicazione della stima della spesa annua e della relativa variazione con riferimento alle modifiche unilaterali e alle evoluzioni automatiche.

RITENUTO CHE:

- alla luce della particolare rilevanza delle disposizioni introdotte dalla deliberazione 426/2020/R/com volte ad implementare la trasparenza e confrontabilità delle offerte nel mercato libero così da rafforzare la posizione del cliente finale - esigenze, tra l'altro, richiamate anche nell'ambito del Quadro Strategico 2019-2021 dell'Autorità - sia opportuno confermare all'1 luglio 2021 l'entrata in vigore delle disposizioni introdotte con la deliberazione 426/2020/R/COM con particolare riferimento alle nuove tutele previste in fase precontrattuale;
- sia peraltro opportuno, alla luce di quanto emerso in sede di confronto con le associazioni rappresentative degli operatori e delle difficoltà implementative manifestate, differire di tre mesi l'entrata in vigore delle sole disposizioni relative alla comunicazione di evoluzioni automatiche ed alla integrazione delle comunicazioni di variazione unilaterale, nonché i relativi casi di indennizzi di cui rispettivamente agli articoli 13 e 14 del Codice di condotta commerciale, Allegato A alla deliberazione 426/2020/R/COM;
- con l'occasione sia infine opportuno provvedere alla correzione di alcuni errori materiali presenti nel testo del Codice di condotta commerciale

DELIBERA

1. di prevedere che gli articoli 13 e 14 dell'allegato A della deliberazione 426/2020/R/COM trovino applicazione a decorrere dall'1 ottobre 2021 e che, per l'effetto, dall'1 luglio 2021 al 30 settembre 2021 continuino a trovare applicazione gli articoli 13 e 14 dell'Allegato A alla deliberazione 366/2018/R/COM;
2. di prevedere che quanto previsto dal punto 7, punto v. della deliberazione 491/2020/R/EEL, trovi applicazione a decorrere dall'1 ottobre 2021;
3. di procedere alle seguenti correzioni di errori materiali presenti nel testo del Codice di condotta commerciale, Allegato A alla deliberazione 426/2020/R/COM:
 - i. all'articolo 25, comma 3, le parole "in calce ai riquadri del precedente comma 26.2" sono sostituite con le parole "in calce ai riquadri del precedente comma 25.2";
 - ii. all'articolo 28, comma 1, le lettere dalla b. alla ii. sono rinumerate dalla a. alla i.;

- iii. all'articolo 29, comma 1, dopo le parole “nella sezione “Diritto di ripensamento” sono aggiunte le parole “da inserire esclusivamente per i clienti domestici”;
- iv. nell'Allegato 4, alle Tabelle 3, 4, 7 e 8 è eliminata la riga “Diritto di ripensamento”;
4. di pubblicare la presente deliberazione e l'Allegato A della deliberazione 426/2020/R/COM contenente il testo del Codice di condotta commerciale, come risultanti dalle modifiche apportate con il punto 3 del presente provvedimento, sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

9 marzo 2021

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini