

**DELIBERAZIONE 27 OTTOBRE 2020**  
**426/2020/R/COM**

**DISPOSIZIONI PER IL RAFFORZAMENTO 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 1131<sup>a</sup> riunione del 27 ottobre 2020

**VISTI:**

- le Direttive del Parlamento Europeo e del Consiglio 13 luglio 2009, 2009/72/CE e 2009/73/CE (di seguito: Terzo Pacchetto);
- la Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio 5 giugno 2019, 2019/944 (di seguito: Direttiva elettrica);
- 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 (di seguito: legge 124/17);
- il decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 convertito con legge 28 febbraio 2020, n. 8 (di seguito: decreto-legge 162/19);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 16 ottobre 2014, 501/2014/R/COM (di seguito: deliberazione 501/2014/R/COM) e, in particolare, l'Allegato A "Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o gas distribuito a mezzo di reti urbane" (di seguito: Bolletta 2.0);
- la deliberazione dell'Autorità 30 agosto 2017, 610/2017/R/COM (di seguito: deliberazione 610/2017/R/COM);
- la deliberazione dell'Autorità 1 febbraio 2018, 51/2018/R/COM (di seguito: deliberazione 51/2018/R/COM) e s.m.i.;

- la deliberazione dell’Autorità 21 maggio 2019, 197/2019/R/COM (di seguito: deliberazione 197/2019/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 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM (di seguito: deliberazione 366/2018/R/COM);
- la deliberazione dell’Autorità 26 marzo 2019, 109/2019/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 26 settembre 2019, 397/2019/R/EEL;
- il documento per la consultazione dell’Autorità 19 dicembre 2019, 564/2019/R/COM, (di seguito: documento per la consultazione 564/2019/R/COM);
- il documento per la consultazione dell’Autorità 16 giugno 2020, 220/2020/R/eel, (di seguito: documento per la consultazione 220/2020/R/eel).

#### **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));
- 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, a livello comunitario:
  - o negli atti costituenti il Terzo Pacchetto che, in particolare, fissa un livello minimo di tutela dei clienti civili, anche riguardo alla trasparenza delle condizioni generali di fornitura e demanda all’autorità di regolazione nazionale l’adozione delle misure necessarie volte ad assicurare che le informazioni trasmesse dai venditori ai propri clienti siano affidabili e siano fornite in modo confrontabile;
  - o nella Direttiva elettrica facente parte del pacchetto c.d. *“Energia pulita per tutti gli europei”* che individua tre aree di intervento a favore dei clienti finali: informazione, *empowerment* e protezione. Nell’ambito delle prime due aree, la Direttiva elettrica 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;

- la trasparenza e comprensibilità delle informazioni commerciali, anche ai fini di una comparazione delle offerte per addivenire ad una scelta consapevole, rappresenta un elemento imprescindibile per consentire una partecipazione attiva al mercato da parte del cliente finale, anche di piccole dimensioni;
- in linea con quanto precede, il Codice di condotta commerciale prevede, tra l'altro, che il venditore, in occasione della proposta di un contratto di somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale e in ogni caso, prima della conclusione del medesimo, fornisca specifiche e dettagliate informazioni in merito alla proposta commerciale (ad oggi in parte soddisfatte mediante una nota informativa), e consegna al cliente domestico, tra l'altro, una Scheda di confrontabilità della spesa, che costituisce una sintesi delle condizioni economiche dell'offerta e reca altresì un confronto, per profili di consumo standard individuati dall'Autorità, della spesa annua (al netto delle imposte) che il cliente sosterebbe accettando la predetta proposta e della spesa connessa ai servizi di tutela;
- in seguito poi alla introduzione della legge 124/17, con cui si prevede tra l'altro il superamento della tutela di prezzo nei servizi di energia elettrica e di gas naturale nei mercati *retail*, in attuazione a quanto previsto dall'articolo 1, comma 61, con la deliberazione 51/2018/R/COM è stata definita la disciplina per la realizzazione e la gestione del c.d. Portale Offerte (di seguito: Regolamento del Portale Offerte); il Portale Offerte è 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 in modo semplice, chiaro e gratuito le offerte di fornitura di energia elettrica e gas presenti sul mercato e acquisire ulteriori informazioni utili su detti mercati;
- infine l'Autorità, sempre in attuazione della legge 124/17, e alla luce delle novità normative introdotte dal decreto-legge 162/19 (che ha, tra l'altro, rivisto le tempistiche per il superamento del servizio di maggior tutela stabilendo la data all'1 gennaio per le sole piccole imprese e all'1 gennaio 2022 per le microimprese e per i clienti domestici), con il documento per la consultazione 220/2020/R/eel ha illustrato i propri orientamenti in merito alla regolazione del servizio a tutele gradualmente e alle modalità di assegnazione dello stesso, al fine di garantire la continuità della fornitura alle piccole imprese connesse in bassa tensione (diverse dalle microimprese) che si troveranno senza fornitore a partire da gennaio 2021.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 197/2019/R/COM, l'Autorità ha pubblicato il documento per la consultazione 564/2019/R/COM, in cui ha esposto i propri orientamenti sulla possibile revisione del Codice di condotta commerciale, al fine di rafforzare la trasparenza degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali nelle fasi precontrattuale e contrattuale;
- la consultazione si inserisce nelle 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;

- più in dettaglio, gli orientamenti espressi nel documento per la consultazione 564/2019/R/COM relativamente al rafforzamento della trasparenza degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali nella fase precontrattuale, prevedono:
  - i. l’introduzione di una scheda sintetica, in sostituzione dell’attuale nota informativa, che presenti in formato standardizzato e riassume in maniera concisa, completa e facilmente intelligibile le informazioni essenziali dell’offerta; tale scheda, che sintetizza gli elementi essenziali dell’offerta contrattuale, 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; potrà inoltre rappresentare, anche in un momento successivo, una sintesi di agevole lettura per il cliente degli elementi essenziali del contratto sottoscritto;
  - ii. l’introduzione tra i contenuti della scheda sintetica di indicatori sintetici di prezzo relativi alla sola materia prima energia/gas naturale (indicatore anno, indicatore consumo e indicatore potenza) al fine di dare un’evidenza riassuntiva e al contempo esaustiva delle componenti di spesa associate all’offerta e liberamente determinate dal venditore; l’obiettivo che si persegue è anche quello di standardizzare la presentazione di queste componenti in fase precontrattuale così da facilitare la confrontabilità tra l’offerta del venditore e le altre offerte presenti nel mercato; qualora l’offerta di fornitura di energia elettrica preveda prezzi differenziati per fasce orarie, l’indicatore consumo deve essere determinato dalla media dei prezzi pesata sulla base delle ore di applicazione dei medesimi prezzi tra le fasce. Nel documento per la consultazione, inoltre, sono prospettati indicatori distinti per le offerte a prezzo fisso e per quelle a prezzo variabile e si prevede, tra l’altro, per queste ultime, l’inserimento nella scheda sintetica di un grafico con arco temporale di 12 mesi che illustri, in termini di €/kWh o €/Smc, l’andamento storico dell’indice dell’offerta a prezzo variabile;
  - iii. l’inserimento nella scheda sintetica della spesa annua stimata, al lordo di imposte e tasse, calcolata dal venditore al momento della presentazione dell’offerta, seguendo i criteri di calcolo del Portale Offerte, sulla base del dato storico di consumo effettivo nel possesso del venditore (in caso di nuova offerta ad un proprio cliente finale) o del consumo dichiarato dal cliente finale, riportato in bolletta o reperibile tramite Portale Consumi (in caso di offerta che preveda il cambio venditore);
  - iv. il superamento delle schede di confrontabilità e l’inserimento nella scheda sintetica della stima annua dei servizi di tutela al lordo di imposte e tasse personalizzata sul profilo di consumo del cliente finale; in subordine, l’inclusione, nella scheda di confrontabilità, della spesa annua stimata al lordo di imposte e tasse, definita seguendo i criteri di calcolo del Portale Offerte, in

- sostituzione della spesa annua stimata netta (attualmente prevista); in questo ultimo caso la spesa annua stimata lorda sia dell'offerta del venditore sia dei servizi di tutela non deve essere personalizzata sulla base del profilo di consumo del cliente finale, ma standardizzata in coerenza con le attuali fasce di consumo riportate nelle schede di confrontabilità. Il cliente finale, in tale ipotesi, riceverebbe dal venditore la nuova scheda sintetica, comprensiva degli indicatori sintetici di prezzo, e la scheda di confrontabilità;
- v. l'obbligo di riportare gli indicatori sintetici di prezzo nella medesima forma (all'interno di un *box* dedicato) in cui sono presentati nella scheda sintetica in ogni parte della documentazione precontrattuale e contrattuale ogniqualvolta ci sia il riferimento a tali indicatori;
  - vi. che la scheda sintetica sia consegnata a tutti i clienti finali rientranti nell'ambito di applicazione di cui all'articolo 2 del Codice di condotta commerciale (clienti alimentati in bassa tensione e/o con consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno), ma che l'indicazione della stima della spesa annua sia fornita unicamente per le offerte destinate ai clienti domestici (con l'eccezione di quelle rivolte ai dipendenti del venditore e delle imprese appartenenti al medesimo gruppo societario, a familiari o amici dei medesimi dipendenti);
- gli orientamenti finalizzati al rafforzamento della trasparenza degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali nella fase contrattuale prevedono:
    - i. che la comunicazione di variazione unilaterale sia integrata con la stima della spesa annua lorda, riferita ai 12 mesi successivi alla variazione, e valorizzata sulla base dei consumi del cliente nei 12 mesi precedenti alla comunicazione (o di una loro stima nel caso di cliente contrattualizzato da meno di un anno);
    - ii. di indicare nella medesima comunicazione di preavviso di variazione unilaterale anche la differenza di spesa rispetto alle condizioni precedenti alla modifica comunicata, espressa in termini assoluti (ovvero come differenza tra il valore della stima della spesa annua lorda post variazione unilaterale e quello che la spesa annua avrebbe assunto se non fosse intervenuta la variazione unilaterale stessa) e in termini percentuali;
    - iii. che il venditore, in occasione di ogni evoluzione automatica delle condizioni economiche già prevista nel contratto, invii, a ciascuno dei clienti finali interessati, con un preavviso non inferiore a 3 mesi una comunicazione in forma scritta (separata dai documenti di fatturazione) che ricordi al cliente medesimo la decorrenza delle nuove condizioni (ad esempio, la data in cui cesseranno gli sconti promozionali) e contenga:
      - o la stima della spesa annua lorda riferita ai 12 mesi successivi alla suddetta decorrenza, valorizzata sulla base dei consumi del cliente nei 12 mesi precedenti alla comunicazione (o di una loro stima nel caso di cliente contrattualizzato da meno di un anno);
      - o l'indicazione della variazione economica rispetto alle condizioni pre-decorrenza espressa in termini assoluti (ovvero come differenza tra il valore

della stima della spesa annua lorda post evoluzione e quello che la spesa annua avrebbe assunto se non fosse intervenuta l'evoluzione stessa) e in termini percentuali;

- o l'indicazione della possibilità di consultare il Portale Offerte per un confronto personalizzato tra tutte le offerte disponibili;
- nel documento per la consultazione 564/2019/R/COM è, inoltre, prospettata una revisione di alcuni articoli e della struttura del Codice di condotta commerciale finalizzata ad una più precisa definizione dei criteri di presentazione dei prezzi di fornitura del servizio e della spesa, nonché al fine di un complessivo adeguamento del testo normativo rispetto ai riferimenti ivi contenuti alla normativa e regolazione attualmente vigenti;
- infine, nel documento per la consultazione 564/2019/R/COM, si prevede che gli obblighi informativi in esso prospettati entrino in vigore non prima di 6 mesi dalla data di approvazione del provvedimento e che le tempistiche del procedimento siano coordinate con l'evoluzione della normativa in materia di superamento delle tutele di prezzo.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- in risposta al documento per la consultazione 564/2019/R/COM sono pervenute osservazioni e proposte da parte di: sei associazioni dei venditori, tredici venditori singolarmente, tre associazioni rappresentative dei clienti domestici, tre associazioni rappresentative dei clienti non domestici, due altri soggetti;
- con riferimento agli orientamenti relativi al rafforzamento della trasparenza degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali nella fase precontrattuale:
  - i. l'introduzione di una scheda sintetica ha riscontrato pareri generalmente favorevoli da parte di tutti i partecipanti alla consultazione; alcune associazioni dei venditori e alcuni venditori singolarmente hanno espresso l'esigenza che tale scheda contenga anche le informazioni presenti all'interno delle condizioni tecnico-economiche, nell'ottica di semplificare ulteriormente la documentazione precontrattuale, garantendo comunque discrezionalità in termini di grafica e formato; le associazioni rappresentative dei clienti domestici e non domestici, accogliendo con favore l'orientamento dell'Autorità, hanno fornito ulteriori elementi volti a semplificare maggiormente il linguaggio della scheda sintetica;
  - ii. l'introduzione nella scheda sintetica degli indicatori sintetici di prezzo ha incontrato pareri discordanti: le associazioni dei venditori e alcuni venditori singolarmente hanno espresso contrarietà in quanto ritengono che una molteplicità di riferimenti quantitativi possa generare confusione nel cliente finale, che il costo medio unitario previsto nell'ambito della Bolletta 2.0 svolga già un adeguato ruolo informativo, e che gli indicatori non siano idonei a rappresentare offerte commerciali non tradizionali, come le offerte c.d. *all-inclusive*; altri cinque venditori singolarmente hanno espresso parere

favorevole, segnalando comunque la possibile incoerenza tra gli indicatori e il già menzionato costo medio unitario attualmente presente in bolletta; le associazioni rappresentative dei clienti domestici e non domestici e gli altri soggetti intervenuti hanno pure espresso parere favorevole, fornendo inoltre alcune indicazioni per rendere gli indicatori di prezzo ancora più comprensibili e intuitivi per il cliente finale e per specificare ulteriormente il loro contenuto informativo nell'ambito della scheda sintetica; una associazione dei consumatori domestici ha altresì proposto il superamento del costo medio unitario ad oggi previsto in bolletta; sempre con riferimento agli indicatori sintetici, sia le associazioni dei venditori sia i venditori singolarmente hanno espresso forte contrarietà sull'inserimento del grafico dell'andamento storico dell'indice per le offerte a prezzo variabile, in considerazione delle clausole di riservatezza nei contratti con le aziende che forniscono i dati relativi agli indici nonché sull'inserimento degli indicatori all'interno delle condizioni economiche di fornitura; infine, l'orientamento di inserire il *box* degli indicatori sintetici in ogni parte della documentazione precontrattuale e contrattuale ogni qualvolta vi sia riferimento a tali indicatori ha riscontrato pareri generalmente negativi da parte delle associazioni dei venditori e dei venditori singolarmente, in quanto tale obbligo risulterebbe sproporzionato e genererebbe confusione nel cliente finale, mentre ha riscontrato pareri generalmente positivi da parte delle associazioni rappresentative dei clienti domestici che hanno sottolineato la necessità generale di garantire coerenza terminologica e di contenuto tra offerta contrattuale e contratto;

- iii. l'inserimento nella nuova scheda sintetica della spesa annua stimata, al lordo di imposte e tasse, personalizzata sul profilo di consumo del cliente finale e calcolata dal venditore al momento della presentazione dell'offerta ha incontrato pareri contrari da parte delle associazioni dei venditori e dei venditori singolarmente; i fattori critici riguarderebbero a) l'onerosità dell'implementazione, specialmente nel caso in cui l'attività di commercializzazione sia svolta mediante l'impiego di documentazione cartacea (ciò richiederebbe adeguamenti tecnologici costosi), b) la difficoltà di elaborazione, soprattutto nel settore del gas naturale per via della differenziazione territoriale in termini fiscali, e c) l'eventuale impossibilità di reperire il dato di consumo annuo del cliente finale; alternativamente, le associazioni dei venditori e i venditori singolarmente hanno proposto di mantenere le schede di confrontabilità per la stima della spesa annua, al netto delle imposte oppure al lordo delle imposte con il dato relativo al carico fiscale fornito trimestralmente dall'Autorità, congiuntamente ad un rimando al Portale Offerte per la stima personalizzata della spesa annua; al contrario, le associazioni rappresentative dei clienti domestici e non domestici e gli altri soggetti hanno espresso parere generalmente favorevole; un'associazione rappresentativa dei clienti domestici e un altro soggetto hanno espresso contrarietà nei confronti della spesa personalizzata sulla base del consumo annuo del cliente in quanto il dato relativo al consumo annuo sarebbe di

- difficile reperimento e lo strumento potrebbe essere usato in maniera opportunistica dai venditori;
- iv. l'orientamento relativo al perimetro di applicazione ha incontrato pareri generalmente favorevoli da parte di tutti i partecipanti alla consultazione; un'associazione rappresentativa dei clienti domestici ha proposto l'estensione del perimetro ai c.d. *prosumer* mentre un'associazione rappresentativa dei clienti non domestici ha proposto l'estensione ai clienti in media tensione, anche valutando la possibilità di restringere tale estensioni alle classi di potenza meno elevate;
- con riferimento agli orientamenti finalizzati al rafforzamento della trasparenza degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali nella fase contrattuale:
    - i. l'orientamento di inserire, nella comunicazione di variazione unilaterale, della stima personalizzata della spesa annua lorda, riferita ai 12 mesi successivi alla variazione, e della differenza di spesa rispetto alle condizioni precedenti alla modifica, ha riscontrato parere sostanzialmente contrario da parte delle associazioni dei venditori e dei venditori singolarmente, ciò in quanto le modifiche imposte al venditore sarebbero eccessivamente onerose e i relativi costi non sarebbero giustificati dai benefici per il cliente finale; quest'ultimo, anzi, si sostiene potrebbe confondersi trattandosi di un'informazione influenzata anche da fattori che non rientrano nella disponibilità del venditore (quali gli aggiornamenti dei corrispettivi fissati dall'Autorità e l'andamento della materia prima all'ingrosso); tre venditori singolarmente, pur esprimendo parere favorevole, hanno comunque sostenuto che la spesa debba essere inserita senza un confronto con le condizioni precedenti alla variazione, possibilmente al netto di imposte e tasse e senza la personalizzazione sui dati di consumo; le associazioni rappresentative dei clienti domestici e non domestici, invece, hanno ritenuto l'orientamento utile per informare meglio il cliente finale dell'impatto economico della variazione unilaterale; un'associazione rappresentativa dei clienti finali non domestici, infine, ha rimarcato l'importanza che la comunicazione contenga la specificazione delle voci che subiranno variazioni;
    - ii. l'orientamento di prevedere una comunicazione in occasione di ogni evoluzione automatica delle condizioni economiche già previsto dal contratto (contenente sia la stima personalizzata della spesa annua lorda, riferita ai 12 mesi successivi alla variazione, sia la differenza di spesa rispetto alle condizioni precedenti) ha riscontrato parere sostanzialmente contrario da parte delle associazioni dei venditori e dei venditori singolarmente per le medesime motivazioni di quelle descritte nel precedente punto i.; inoltre, i medesimi soggetti sostengono che la frequenza di tali comunicazioni, conseguente alla frequenza dei rispettivi aggiornamenti automatici, sarebbe eccessiva e, di conseguenza, eccessivamente onerosa per i venditori e disorientante per i clienti finali; alcuni venditori hanno suggerito, comunque, di prevedere comunicazioni di questo tipo solo successivamente al dodicesimo mese della

fornitura e con un preavviso inferiore ad un mese; un'associazione dei venditori e un altro soggetto hanno proposto che l'obbligo informativo sia veicolato attraverso la fatturazione e non attraverso una comunicazione ad hoc; le associazioni rappresentative dei clienti domestici e non domestici, invece, hanno ritenuto l'orientamento utile al fine di meglio informare il cliente finale dell'impatto economico dell'evoluzione automatica, consentendogli altresì di poter meglio valutare la corrispondenza del contratto alle originarie aspettative e alle proprie esigenze;

- per quanto concerne la revisione di alcuni articoli e della struttura del Codice di condotta commerciale, alcune associazioni di venditori e alcuni venditori singolarmente hanno espresso contrarietà nei confronti dell'obbligo di indicare i corrispettivi al lordo delle perdite di rete, in quanto l'intervento di aggiornamento risulterebbe eccessivamente oneroso per i sistemi aziendali; un'associazione rappresentativa dei clienti domestici e un'associazione rappresentativa dei clienti non domestici hanno, invece, accolto positivamente gli orientamenti in merito proprio al fine di una maggiore trasparenza e confrontabilità per il consumatore;
- in tema di tempistiche di attuazione, le associazioni dei venditori e i venditori singolarmente hanno proposto un'attuazione degli interventi tra i dodici e i ventiquattro mesi dall'entrata in vigore del provvedimento, in virtù della complessità degli interventi prospettati e in maniera da coordinare tali interventi con il superamento delle tutele di prezzo; le associazioni rappresentative dei clienti domestici e non domestici hanno espresso parere generalmente favorevole.

**RITENUTO CHE:**

- sia opportuno effettuare interventi di rafforzamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali nelle fasi precontrattuale e contrattuale mediante la revisione del Codice di condotta commerciale anche in vista del superamento della tutela di prezzo prevista, in particolare dall'articolo 1, commi 59 e 60, della legge 124/17;
- relativamente agli orientamenti in materia di rafforzamento della trasparenza degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali nella fase precontrattuale, alla luce delle osservazioni pervenute, sia opportuno:
  - i. confermare l'introduzione della scheda sintetica in sostituzione della nota informativa, accogliendo allo stesso tempo alcune osservazioni puntuali degli *stakeholder* relativamente alla sua struttura e prevedendo che al suo interno siano inclusi gli obblighi informativi precontrattuali previsti dall'Articolo 9 del Codice di condotta commerciale; in tal modo, si realizza una semplificazione complessiva della documentazione e, nel contempo, si garantisce la presenza di informazioni puntuali a tutela del cliente finale;
  - ii. confermare l'introduzione degli indicatori sintetici di prezzo relativi alla materia prima energia/gas naturale e prevedere che gli stessi siano riportati, a partire dall'1 luglio 2021, anche nella pagina di dettaglio di cui all'Articolo 12 del Regolamento del Portale Offerte, incrementando la complementarietà degli

strumenti a vantaggio della trasparenza del mercato e della consapevolezza del consumatore. In considerazione delle osservazioni ricevute, si ritiene anche opportuno disporre i seguenti accorgimenti rispetto a quanto posto in consultazione, al fine di contemperare, da un lato, le esigenze segnalate da alcuni venditori relative a difficoltà implementative con la necessità, dall'altro lato, di consentire comunque al cliente finale una scelta informata e consapevole:

- o con riferimento a tutti gli indicatori di prezzo:
  - a) i nomi degli indicatori sintetici di prezzo saranno modificati in: “Costo fisso anno” (da indicatore anno, come proposto in consultazione), “Costo per consumi” (da indicatore consumo), “Costo per potenza impegnata” (da indicatore potenza);
  - b) sarà evidenziato nel *box* della scheda contenente gli indicatori che gli stessi si riferiscono solo alla componente materia prima energia/materia gas naturale;
  - c) sarà previsto che ogni qualvolta il venditore richiami gli indicatori sintetici “Costo fisso anno”, “Costo per consumi” e “Costo per potenza impegnata”, qualunque sia la forma adottata per la comunicazione, gli stessi indicatori devono essere denominati e calcolati in conformità ai criteri definiti nel Codice di condotta commerciale, prevedendo tuttavia il vincolo della rappresentazione degli indicatori tramite *box* dedicato alla sola scheda sintetica;
- o per le offerte a prezzo variabile è confermato l’inserimento nella scheda sintetica delle seguenti informazioni:
  - a) nome e descrizione dell’indice e/o del mercato all’ingrosso di riferimento definito dal contratto in base al quale una o più componenti di prezzo che concorrono a determinare la spesa per la materia prima energia/materia gas naturale subiscono variazioni e relativo criterio di aggiornamento;
  - b) frequenza di aggiornamento dell’indice;
  - c) esclusivamente per gli indici a pubblica diffusione e sulla base delle informazioni veicolate dal Gestore nel Portale Offerte, il grafico dell’andamento dell’indice, su frequenza mensile, relativo ai 12 mesi precedenti il trimestre precedente dell’entrata in vigore dell’offerta sulla base dell’andamento degli indici funzionale alla predisposizione del grafico (ad esempio, per le offerte valide dall’1 aprile al 30 giugno 2022, il grafico sarà relativo al periodo 1 gennaio 2021 – 31 dicembre 2021);
- o per le offerte con prezzi differenziati sulla base di più fasce orarie, ovvero scaglioni di consumo, ovvero raggruppamenti di giorni dell’anno, si conferma la modalità di determinazione dell’indicatore Costo per consumi proposta in consultazione, integrata da una specificazione informativa nella scheda sintetica che l’offerta prevede corrispettivi differenti per fasce orarie e/o prezzo differenziato per scaglioni di consumo e/o prezzo con valore differenziato nei diversi giorni dell’anno;

- o la metodologia di calcolo degli indicatori sarà determinata e resa pubblica dal Gestore nella sezione “Trasparenza” del Portale Offerte;
  - o il riallineamento dei documenti di fatturazione con i presenti orientamenti finali sarà valutato nell’ambito di una revisione complessiva della bolletta e sarà oggetto di successivo procedimento;
- iii. non introdurre la stima della spesa annua lorda personalizzata ma, con riferimento ai clienti domestici, riportare nella scheda sintetica la stima della spesa annua al netto delle imposte per livelli di consumo (i medesimi livelli attualmente riportati nelle schede di confrontabilità);
- iv. confermare la proposta in consultazione relativamente al perimetro di applicazione prevedendo inoltre, in accoglimento di alcune osservazioni dei venditori relativamente al calcolo della stima della spesa e degli indicatori per offerte commerciali “non convenzionali dal punto di vista del prezzo” (di norma offerte complesse), e in un’ottica di allineamento di tutti gli strumenti informativi del cliente finale, che i venditori medesimi siano tenuti a riportare nella scheda sintetica la stima della spesa annua e gli indicatori “Costo fisso anno”, “Costo per consumi” e “Costo per potenza impegnata” per le sole offerte per le quali è previsto, ai sensi del Regolamento del Portale Offerte, il calcolo della stima della spesa annua sul Portale medesimo; una tale decisione consente infatti da una parte di assicurare la massima chiarezza e intelligibilità delle informazioni rese ai clienti finali, focalizzando l’attenzione sui contenuti più rilevanti ed evitando di veicolare informazioni eccessivamente complesse e/o non pertinenti e, dall’altra, di assicurare che quanto comunicato sia il più possibile uniforme sia con riferimento alle informazioni fornite dal venditore sia con riguardo alle informazioni presenti sul Portale Offerte;
- v. mantenere le attuali schede di confrontabilità, approfondendone l’evoluzione con successivi provvedimenti in coerenza con il superamento delle tutele di prezzo prevedendo tuttavia fin d’ora, in coerenza con quanto evidenziato al precedente punto iv, che la consegna delle suddette schede sia effettuata per le sole offerte per le quali è previsto, ai sensi della deliberazione 51/2018/R/com, il calcolo della stima della spesa annua sul Portale Offerte;
- in merito agli orientamenti finalizzati al rafforzamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali nella fase contrattuale, sia altresì opportuno, al fine di una maggiore comprensione per il cliente finale e in un’ottica di allineamento di tutti gli strumenti informativi:
  - i. prevedere qualora la modifica unilaterale comporti una variazione delle condizioni economiche, che la comunicazione di variazione unilaterale sia integrata con l’indicazione della stima della spesa annua, al netto delle imposte con un preavviso di 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni; come per la fase precontrattuale e per le medesime ragioni di uniformità e intelligibilità sopra richiamate, prevedere l’integrazione della stima della spesa annua solo se questa risulta calcolabile con le modalità presenti nel Portale Offerte;

- ii. per i clienti finali domestici, indicare tale stima riportando nella comunicazione il riquadro “Spesa annua stimata in €/anno (escluse imposte e tasse)” di cui alla scheda sintetica;
  - iii. per i clienti finali non domestici, riportare la suddetta stima della spesa annua basata su un livello di consumo e un profilo individuati dal venditore secondo criteri specificati nella medesima comunicazione;
- inoltre, sempre con riferimento agli orientamenti in materia di rafforzamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali nella fase contrattuale, sia opportuno confermare l’introduzione della comunicazione informativa anche per le evoluzioni automatiche delle condizioni economiche già previste nel contratto nonché l’inserimento nella medesima comunicazione dell’indicazione della stima della spesa annua conseguente all’evoluzione (determinata con le medesime modalità definite al precedente punto per le variazioni unilaterali); si tratta di una misura di particolare rilievo in quanto assicura al cliente finale un costante, adeguato e puntuale aggiornamento, anche nel caso di variazioni delle condizioni economiche della fornitura, che, pur previste sin dall’inizio nel contratto sottoscritto dal cliente finale, sono applicate concretamente dal venditore, e producono i loro effetti, solo a partire da una data successiva rispetto alla sottoscrizione del contratto medesimo; al contempo, al fine di non gravare eccessivamente gli operatori, prevedere che tale comunicazione sia effettuata qualora il contratto preveda, nell’arco di 12 mesi, evoluzioni automatiche delle condizioni economiche che comportino; a) un aumento dei corrispettivi unitari determinati dai venditori, b) lo scadere di sconti, b) il passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile ovvero il passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso; al riguardo, si intende inoltre ridurre il termine di preavviso della comunicazione a 2 mesi rispetto a quello previsto in caso di modifica unilaterale;
  - al fine di rendere pienamente consapevole il cliente finale delle conseguenze in termini economici del cambiamento contrattuale, sia opportuno, qualora la variazione unilaterale o l’evoluzione automatica non siano legate all’andamento del mercato all’ingrosso e causino un aumento della spesa annua, prevedere che il venditore integri la comunicazione con una quantificazione monetaria di tale aumento;
  - al fine di rafforzare la tutela del cliente finale, garantendo informazioni chiare, trasparenti e tempestive, prevedere un indennizzo automatico da riconoscere al cliente finale medesimo in tutti i casi di mancato rispetto della procedura prevista in caso di evoluzioni automatiche delle condizioni economiche come già regolamentato in caso di variazione unilaterale delle clausole contrattuali;
  - sia opportuno confermare gli interventi di revisione di alcuni articoli e della struttura del Codice di condotta commerciale prospettati in consultazione e finalizzati ad una più precisa definizione dei criteri di presentazione dei prezzi di fornitura del servizio e della spesa nonché ad un aggiornamento e riallineamento dei riferimenti del Codice di condotta commerciale alla normativa e regolazione attualmente vigenti;

- sia opportuno, anche al fine di tenere conto delle difficoltà evidenziate dagli operatori in merito ai tempi necessari per l'implementazione, prevedere che le disposizioni del presente provvedimento abbiano efficacia dall'1 luglio 2021.

**RITENUTO, INFINE, CHE:**

- sia opportuno disporre la pubblicazione del nuovo testo delle disposizioni del Codice di condotta commerciale come derivante dagli interventi previsti dal presente provvedimento;
- sia altresì opportuno prevedere, al fine di garantire chiarezza, la contestuale pubblicazione di un documento con l'indicazione delle modifiche ed integrazioni adottate col presente provvedimento, rispetto all'attuale versione del Codice di condotta commerciale

**DELIBERA**

1. di sostituire l'Allegato A alla deliberazione 366/2018/R/COM con l'Allegato A al presente provvedimento, di cui fa parte integrante e sostanziale, con efficacia dall'1 luglio 2021;
2. di pubblicare un documento (Allegato B) con l'indicazione delle disposizioni del Codice di condotta commerciale, modificate e/o integrate con il presente provvedimento;
3. di modificare l'Allegato A alla deliberazione 51/2018/R/com, prevedendo che all'Articolo 12, al comma 12.3, dopo la lettera r) sia aggiunta la seguente lettera:  
    *“s) gli indicatori sintetici di prezzo Costo fisso anno, Costo per consumi, Costo per potenza impegnata, determinati con le modalità di cui al Codice di condotta commerciale”;*
4. di prevedere che la modifica di cui al precedente punto 3 sia efficace a partire dall'1 luglio 2021;
5. di prevedere che il Gestore del Portale Offerte entro l'1 aprile 2021:
  - a) determini e pubblichi nella sezione “Trasparenza” del Portale Offerte la metodologia di calcolo degli indicatori sintetici di prezzo, in linea con le previsioni del Codice di condotta commerciale;
  - b) esclusivamente per gli indici a pubblica diffusione, metta a disposizione nell'ambito del Portale Offerte le informazioni utili per la determinazione del grafico sull'andamento dell'indice relativo ai 12 mesi precedenti il trimestre antecedente all'entrata in vigore dell'offerta;
6. di pubblicare la presente deliberazione e l'Allegato A contenente il testo del Codice di condotta commerciale nonché la deliberazione 51/2018/R/com, come risultanti dalle modifiche e integrazioni apportate con il presente provvedimento, sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).



27 ottobre 2020

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*