

Allegato A

Verifiche ispettive nei confronti di imprese di vendita di energia elettrica e/o gas naturale, in materia di modifiche delle condizioni economiche mediante variazioni unilaterali e/o rinnovi: oggetto e modalità di effettuazione

1. Oggetto delle verifiche ispettive

Le verifiche ispettive hanno a oggetto la verifica del rispetto, da parte delle imprese di vendita di energia elettrica e/o gas naturale, delle disposizioni regolatorie contenute nel Codice di condotta commerciale concernenti la modifica delle condizioni economiche dei contratti di fornitura mediante variazioni unilaterali e/o rinnovi.

L'attività ispettiva è diretta a verificare:

- la corretta applicazione delle sopracitate disposizioni regolatorie;
- il rispetto dei termini e delle modalità di preavviso previsti dalla regolazione;
- la completezza delle comunicazioni inviate ai clienti finali con riferimento agli elementi informativi obbligatori ai sensi dell'art. 13 del Codice di condotta commerciale, tra i quali, la decorrenza delle nuove condizioni economiche, l'indicazione del codice offerta, la stima della spesa annua, l'eventuale indicazione dell'impatto delle variazioni sulla spesa annua, l'informazione sul diritto di recesso e sul diritto all'indennizzo in caso di mancato rispetto dei termini di preavviso;
- la tracciabilità della ricezione e conservazione delle comunicazioni;
- la corretta erogazione degli indennizzi automatici di cui all'art. 14 del Codice di condotta commerciale nei casi previsti dalla regolazione.

Le verifiche riguardano le comunicazioni di variazione unilaterali e di rinnovo delle condizioni economiche trasmesse nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2025 e la data dell'ispezione.

Qualora, nel corso delle verifiche, emergano elementi che rendano necessario ricostruire la genesi o gli effetti delle modifiche contrattuali, gli accertamenti potranno essere estesi a documentazione e dati riferiti a periodi antecedenti, nella misura strettamente necessaria allo svolgimento delle verifiche.

2. Modalità di effettuazione delle verifiche ispettive

Le verifiche ispettive di cui al precedente paragrafo saranno effettuate per mezzo:

- di un controllo procedurale utilizzando una *check-list* da compilare in sede di ispezione;
- della consultazione e acquisizione di elementi documentali contrattuali (es. condizioni generali, condizioni economiche, offerte commerciali) e informativi ai clienti finali (es. modelli utilizzati, testi delle comunicazioni, evidenza delle date di invio, supporto utilizzato, prova dell'avvenuto recapito), anche mediante accesso ai sistemi gestionali dell'impresa;

- dell'acquisizione, tra gli altri, di documenti di fatturazione (bollette e file *xml*) emessi nei confronti di clienti finali.

Con riferimento al periodo oggetto di verifica, sarà inoltre reso disponibile il registro dei reclami o stralci del medesimo, con riferimento agli argomenti e ai sub argomenti ritenuti rilevanti ai fini della verifica ispettiva, nonché la documentazione sottostante un insieme di reclami identificati dal Nucleo Ispettivo.

L'impresa dovrà, inoltre, rendere disponibile, su formato elettronico tutta la documentazione tenuta ai sensi degli adempimenti civilistici, fiscali e contributivi, nonché ogni elemento informativo ritenuto utile dal Nucleo Ispettivo.