

SCHEMA TECNICA

ADOZIONE DEL TESTO INTEGRATO IN MATERIA DI MISURE PREVENTIVE PER LA CONFERMA DEL CONTRATTO DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O DI GAS NATURALE E PROCEDURA RIPRISTINATORIA VOLONTARIA - TIRV

228/2017/R/com (*)

Con la delibera 228/2017/R/com, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha approvato il "Testo Integrato per l'adozione di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria (TIRV)", che si applica ai contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali del venditore e che comprende la procedura ripristinatoria (ad adesione volontaria sia del cliente finale che del venditore) qualora nella fase di conferma del contratto non siano state rispettate le misure preventive.

La delibera recepisce le richieste della Commissione europea di rendere ancora più consapevole il cliente domestico della tutela ulteriore, complementare e preventiva offerta con la procedura ripristinatoria e della possibilità di ricorrere comunque agli altri strumenti previsti dall'ordinamento avverso le forniture non richieste (quale quello previsto dall'articolo 66-quinquies del Codice del consumo) e prende atto delle segnalazioni mosse dalle associazioni dei consumatori.

Il TIRV, mediante un testo ricognitivo e organico anche con riferimento alle previgenti disposizioni in materia di cui alle deliberazioni 153/2012/R/e 266/2014/R/com:

- *distingue le misure applicabili in relazione alla tipologia di cliente finale* (cliente domestico e cliente non domestico), eliminando al contempo dal testo l'espressione "contratti o attivazioni non richiesti", al fine di sottolineare l'inderogabilità dell'articolo 66-quinquies del Codice del consumo;
- *individua, quali requisiti di accesso per il cliente finale alla procedura a carattere risolutivo, sia la presentazione del reclamo entro un termine definito sia l'adesione del venditore alle misure ripristinatorie;*
- *prevede rafforzati obblighi informativi in capo ai venditori, al fine di rendere i clienti domestici consapevoli sia del carattere volontario e supplementare delle misure ripristinatorie rispetto agli strumenti di tutela ordinari (in particolare, la proposizione di un ricorso giurisdizionale o la segnalazione all'Antitrust), sia dei rimedi offerti dalla procedura ripristinatoria qualora il cliente volontariamente decida di scegliere questa opzione;*
- *conferma l'applicazione automatica delle misure ripristinatorie a favore dei clienti non domestici in caso di accoglimento del relativo reclamo da parte dei venditori aderenti e subordina l'applicazione di tali misure per i clienti domestici a una adesione espressa.*

In particolare, il TIRV è articolato in sei parti:

- 1) *nella prima parte, è definito l'ambito di applicazione soggettivo del provvedimento, che è rivolto ai clienti finali: di energia elettrica, domestici e non domestici allacciati in bassa tensione; di gas naturale, domestici, condomini per uso domestico, altri usi limitatamente ai punti con consumi annui complessivi inferiori a 200.000 Smc.*
- 2) *nella seconda, sono illustrate le misure preventive per la conferma del contratto: si tratta di adempimenti documentali (obbligatori) in capo a tutti i venditori, volti a provare l'avvenuta conferma di un contratto, distinti sulla base del tipo di cliente finale che ha presentato reclamo (domestico e non domestico).*
- 3) *nella terza, è disciplinata l'attivazione volontaria della procedura speciale a carattere risolutivo, distinta per tipologia di cliente (domestico e non domestico): in particolare sono definite le modalità di attivazione*

della procedura da parte dei clienti, il contenuto della risposta motivata del venditore e il tipo di verifica che deve svolgere l'Unità preposta dello *Sportello per il consumatore di energia* sulla documentazione trasmessa dal venditore per accertare il rispetto delle misure preventive, nonché la modalità di adesione dei clienti domestici alla procedura ripristinatoria.

Quest'ultima previsione innova la previgente disciplina che comportava l'applicazione automatica delle misure ripristinatorie in caso di accoglimento del reclamo del cliente (laddove ricorrevano i relativi presupposti). Gli adempimenti della procedura speciale diventano altresì vincolanti per i soli venditori aderenti alle misure ripristinatorie.

- 4) nella *quarta*, è confermata la *procedura ripristinatoria*, sia per quanto riguarda le modalità operative che la regolazione dei pagamenti dovuti dai clienti in caso di ripristino. Al riguardo è previsto un importo massimo che il venditore ha facoltà di richiedere al cliente a titolo di corrispettivo per il periodo in cui ha avuto luogo la fornitura contestata.
- 5) nella *quinta*, sono definite le modalità di adesione alla procedura ripristinatoria da parte dei venditori: essi debbono darne comunicazione all'Autorità (che pubblica l'elenco dei venditori aderenti sul proprio sito internet) e rimangono vincolati per almeno due anni.
- 6) nella *sesta*, è confermato il sistema di monitoraggio attualmente previsto, demandando ad una successiva determina la definizione delle modalità e delle tempistiche per la comunicazione all'Autorità dei dati strumentali a simile attività.

La delibera 228/2017/R/com sottopone a "consultazione postuma" le disposizioni di contenuto innovativo del TIRV (in particolare: le nuove tempistiche di presentazione dei reclami da parte dei clienti domestici per accedere alla procedura di risoluzione delle controversie, nonché il termine e le modalità di adesione alle misure ripristinatorie da parte dei clienti domestici) e con l'occasione raccoglie eventuali osservazioni su aspetti puntuali della specifica procedura applicabile ai clienti non domestici, laddove si ravvisino esigenze di efficientamento del processo. Ciò per la necessità di definire con urgenza le misure correttive indicate della Commissione europea, garantendo comunque la partecipazione degli *stakeholders* al procedimento. Le osservazioni e proposte possono essere presentate entro il 22 maggio 2017.

La delibera 228/2017/R/com entrerà in vigore il 1 maggio 2017.

(*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimento.