

**DELIBERAZIONE 1 OTTOBRE 2024**  
**395/2024/R/COM**

**DISPOSIZIONI IN MATERIA DI AGGIORNAMENTO ED EFFICIENTAMENTO DEL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE A VANTAGGIO DEI CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE E ADEGUAMENTO DELL'ALLEGATO A ALLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 555/2017/R/COM E DEL TIVG**

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

Nella 1310<sup>a</sup> riunione del 1 ottobre 2024

### **VISTI:**

- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che abroga la direttiva 2003/55/CE;
- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE;
- la direttiva (UE) 2019/2161 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 novembre 2019 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 (di seguito: direttiva Omnibus);
- 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 (di seguito: Codice del consumo);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124, recante "Legge annuale per il mercato e la concorrenza" (di seguito: legge 124/2017);
- il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, recante "Attuazione della direttiva UE 2019/944, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE, nonché recante disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento UE 943/2019 sul mercato interno dell'energia elettrica e del regolamento UE 941/2019 sulla preparazione ai rischi nel settore dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 2005/89/CE";
- il decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, convertito con legge 21 settembre 2022, n. 142 (decreto Aiuti bis);

- il decreto legislativo 7 marzo 2023, n. 26, recante “Attuazione della direttiva (UE) 2019/2161 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 novembre 2019, 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” (di seguito: decreto legislativo 26/2023);
- il decreto-legge 9 dicembre 2023, n. 181, convertito con legge 2 febbraio 2024, n. 1;
- la legge 30 dicembre 2023, n. 214 (di seguito: legge concorrenza 2022);
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 dicembre 2014, 649/2014/A;
- la deliberazione dell’Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com (di seguito: deliberazione 555/2017/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 1 febbraio 2018, 51/2018/R/com (di seguito: deliberazione 51/2018/R/com) e in particolare l’Allegato A;
- la deliberazione dell’Autorità 28 giugno 2018, 366/2018/R/com e in particolare l’Allegato A recante il “Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali” (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- la deliberazione dell’Autorità 29 marzo 2022, 135/2022/R/com (di seguito: deliberazione 135/2022/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 14 marzo 2023, 100/2023/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 6 giugno 2023, 250/2023/R/com (di seguito: deliberazione 250/2023/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 8 maggio 2024, 167/2024/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 21 maggio 2024, 192/2024/R/com (di seguito: deliberazione 192/2024/R/com);
- il Testo integrato della vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (di seguito: TIVG);
- il Quadro strategico dell’Autorità per il triennio 2022-2025, approvato con la deliberazione 13 gennaio 2022, 2/2022/A (di seguito: Quadro Strategico 2022-2025);
- il documento per la consultazione 23 maggio 2024, 200/2024/R/com (di seguito: documento per la consultazione 200/2024/R/com).

**CONSIDERATO CHE:**

- la legge 481/95 attribuisce 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);

- rientrano tra tali competenze gli interventi tesi al rafforzamento della trasparenza e comprensibilità delle informazioni commerciali, anche ai fini di una comparazione delle offerte in un contesto di mercato liberalizzato, obiettivo sempre più prioritario tra le misure perseguite dall’Autorità a tutela del cliente finale, anche in considerazione del completo superamento delle tutele di prezzo come previsto dalla legge 124/17;
- con il Quadro Strategico 2022-2025, l’Autorità ha posto tra gli obiettivi strategici del quadriennio l’*empowerment* del consumatore in un contesto fortemente dinamico ove il cambiamento strutturale dei settori e la crescente digitalizzazione in corso modificano le condizioni di riferimento nonché la promozione del funzionamento efficiente dei mercati *retail* e della crescente partecipazione attiva del consumatore, senza venir meno alle necessarie tutele (obiettivi strategici OS1 e OS23);
- gli obiettivi sopra richiamati sono stati perseguiti negli anni dall’Autorità che ha messo a punto diversi strumenti tra loro complementari, ciascuno con una propria finalità distinta, ma tutti volti anche a promuovere la partecipazione attiva dei clienti finali nei mercati *retail* di energia elettrica e di gas naturale;
- tra tali strumenti, rientrano:
  - il Codice di condotta commerciale, che regola, in accordo con le disposizioni legislative in materia energetica e di tutela dei clienti finali, le regole di comportamento che i venditori di energia elettrica e/o gas naturale devono osservare nei rapporti commerciali con i clienti finali (clienti domestici e clienti non domestici di piccole dimensioni) sia in fase precontrattuale sia in fase contrattuale; l’obiettivo primario delle disposizioni del Codice di condotta commerciale è la tutela del cliente finale nel momento in cui riceve offerte per la conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di mercato libero, mediante la previsione di specifici obblighi di trasparenza e informazione ai venditori, anche qualora agiscano per mezzo di soggetti terzi per la promozione di offerte contrattuali e/o la conclusione di contratti;
  - le offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela (offerte PLACET), introdotte con la deliberazione 555/2017/R/com e il relativo Allegato A, che tutti i venditori di energia elettrica e di gas naturale del mercato libero devono obbligatoriamente rendere disponibili ai clienti di piccole dimensioni; queste offerte sono caratterizzate da condizioni contrattuali prefissate definite dall’Autorità, ma con prezzi liberamente stabiliti dal venditore;
  - il Portale Offerte, istituito con la deliberazione 51/2018/R/com, per la raccolta e la pubblicazione delle offerte di energia elettrica e gas naturale vigenti rivolte alla generalità dei clienti finali domestici e alle piccole imprese; l’elenco delle offerte, determinato in base alle informazioni richieste al cliente per la consultazione del sito (ad esempio, l’oggetto della fornitura, il consumo annuo, la potenza impegnata del contatore), è ordinato per livelli crescenti della spesa annua stimata con la possibilità di essere ordinato e filtrato dal cliente medesimo sulla base di alcuni criteri (ad esempio, nome venditore, presenza di prodotti o servizi aggiuntivi);
  - il codice offerta, la cui standardizzazione è stata disposta con la deliberazione 135/2022/R/com con l’obiettivo di consentire al cliente finale di identificare facilmente l’offerta che intende sottoscrivere o che gli viene proposta in fase di

contrattualizzazione, in modo da poterla comparare con altre offerte presenti sul mercato; in particolare, il codice offerta si compone di 32 caratteri alfanumerici che identificano specifiche caratteristiche dell'offerta, come il tipo di prezzo (fisso o variabile), il tipo di fornitura (energia elettrica, gas naturale o fornitura congiunta) e il tipo di offerta (PLACET, di mercato libero o di tutela);

- l'Autorità ha inoltre definito con il TIVG le condizioni contrattuali ed economiche del servizio di tutela della vulnerabilità per i clienti del settore del gas naturale aventi diritto a tale servizio; il TIVG prevede, tra l'altro, specifiche disposizioni relative alle situazioni in cui vengano meno le condizioni per usufruire del servizio di tutela della vulnerabilità.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- il Codice di condotta commerciale prescrive specifici obblighi in capo ai venditori con riferimento, per quanto di interesse del presente provvedimento:
  - A. alla fase precontrattuale e al diritto di ripensamento;
  - B. alle modifiche delle condizioni contrattuali: variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali (di seguito anche variazioni unilaterali), evoluzioni automatiche delle condizioni economiche (di seguito anche evoluzioni automatiche) e rinnovi delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni (di seguito anche rinnovi);
  - C. alle modalità di diffusione dell'informazione ed alla formazione, riconoscibilità e comportamento del personale incaricato a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte contrattuali o alla conclusione di contratti;
- in particolare, con riferimento alla fase precontrattuale e al diritto di ripensamento (A), il Codice di condotta commerciale definisce, tra l'altro:
  - A.1 le informazioni che il venditore deve fornire al cliente finale in occasione della proposta di un'offerta di un contratto di fornitura e, in ogni caso, prima della conclusione del contratto di fornitura (articolo 9, comma 1), tra cui quelle relative ai suoi recapiti (numero di telefono, numero di fax, indirizzo elettronico) presso cui il cliente può ottenere ulteriori informazioni sull'offerta, inclusi i corrispettivi applicati, e a cui inoltrare eventuali reclami (articolo 9, comma 1, lettera a.); il venditore deve altresì fornire al cliente finale la Scheda sintetica di cui all'Allegato 1 del Codice di condotta commerciale (articolo 9, comma 2), compilata in ogni sua parte nel rispetto di quanto previsto al Titolo VII del Codice medesimo; in particolare, ai fini del presente provvedimento, la Scheda sintetica contiene anche un riquadro denominato "Nome offerta" nel quale il venditore deve riportare, tra l'altro, le informazioni sui suoi recapiti (articolo 18, comma 1, lettera b.);
  - A.2 in accordo con il Codice del consumo, la possibilità in capo al cliente finale di decidere di recedere dal contratto concluso fuori dei locali commerciali o a distanza, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto (il c.d. diritto di ripensamento di cui all'articolo 12, comma 4, del Codice di condotta commerciale);

- A.3 specifici obblighi informativi del venditore per rendere edotto il cliente finale domestico della possibilità di esercitare il diritto di ripensamento; il venditore deve informare il cliente, tra l'altro, che in caso di richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento (c.d. esecuzione anticipata), il cliente medesimo potrà comunque esercitare il suddetto diritto nei termini previsti dalla normativa (14 giorni) e che, in tali casi, lo stesso sarà tenuto a corrispondere al venditore gli importi relativi ai costi sostenuti, indicandone livelli e modalità di determinazione (articolo 9, comma 5, lettera b.); nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe essere avviata dal venditore nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente (articolo 9, comma 5, lettera d., punto ii.);
- con riferimento alle modifiche delle condizioni contrattuali (B), il Codice di condotta commerciale dispone specifici obblighi in capo al venditore, al fine di rendere edotto il cliente finale sul tipo e sull'impatto della modifica; in particolare, il Codice di condotta commerciale prevede che il venditore, tra l'altro:
    - B.1 dia comunicazione delle modifiche delle condizioni contrattuali ai clienti finali interessati in forma scritta (articolo 13, commi, 1, 5 e 7), fermo restando che tale facoltà di variazione unilaterale sia espressamente prevista in contratto e si renda necessaria per giustificato motivo; nel caso delle variazioni unilaterali, il venditore non può trasmettere al cliente finale la comunicazione all'interno dei documenti di fatturazione o congiuntamente agli stessi, salvo il caso in cui la variazione unilaterale si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in contratto (articolo 13, comma 4);
    - B.2 invii la comunicazione di variazione unilaterale o di rinnovo in modo che tale comunicazione pervenga ai clienti finali stessi con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni o dei rinnovi, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del cliente stesso. L'attuale disposizione prevede, altresì, ai fini di individuare la decorrenza del preavviso, anche per il riconoscimento al cliente finale dell'indennizzo, che fatta salva la prova contraria, la suddetta comunicazione si presuma convenzionalmente ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte del venditore (articolo 13, commi 1 e 7); analoga disposizione è prevista anche relativamente alle comunicazioni di evoluzione automatica, con un preavviso ridotto a 2 mesi (articolo 13, comma 5);
    - B.3 inserisca nella comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali specifici elementi informativi, tra cui l'illustrazione chiara, completa e comprensibile dei contenuti, degli effetti e della decorrenza delle modifiche, il nuovo codice offerta, e la stima della spesa annua (articolo 13, commi 3, 6, e 8); nel caso delle variazioni unilaterali e dei rinnovi, inoltre, la comunicazione contiene l'intestazione "Proposta di modifica unilaterale del contratto" e "Proposta di rinnovo delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni";

- B.4 corrisponda al cliente finale interessato un indennizzo automatico pari a 30 euro nel caso di mancato rispetto dei termini e delle modalità di preavviso delle comunicazioni di variazioni unilaterali, di evoluzioni automatiche e di rinnovi (articolo 14, comma 1);
- con riferimento alle modalità di diffusione dell'informazione ed alla formazione, riconoscibilità e comportamento del personale commerciale (C):
    - il Codice di condotta commerciale prevede, quale principio generale, che i venditori siano tenuti a fornire in modo trasparente, completo e non discriminatorio le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali e che debbano adottare ogni ragionevole misura per soddisfare le esigenze di informazione e assistenza dei clienti nella valutazione di tali offerte; a tal fine indicano, in tutta la modulistica e nelle comunicazioni commerciali, un recapito a cui il cliente può rivolgersi per ottenere informazioni relative all'offerta (articolo 3);
    - i venditori devono inoltre fornire al personale, incaricato a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte contrattuali o alla conclusione di contratti, una formazione tale da garantire la conoscenza delle caratteristiche di tali offerte, del contenuto del Codice di condotta commerciale e dei diritti riconosciuti ai clienti finali, e ne garantiscono l'aggiornamento (articolo 4); ciò in quanto resta in capo ai venditori medesimi la responsabilità delle condotte tenute da tali soggetti;
    - a quest'ultimo riguardo, si ritiene utile ricordare che qualora il venditore sia coadiuvato da un qualsivoglia intermediario – anche indipendentemente dal tipo di rapporto che sussiste tra i due, che può essere stabile e continuativo o meno – ove nella stipulazione del contratto non siano rispettati i doveri di informazione secondo buona fede, la giurisprudenza è concorde nel riconoscere una responsabilità precontrattuale (anche di tipo solidale), ai sensi degli articoli 1337 e 2049 del Codice civile, tanto in capo all'agente quanto in capo all'imprenditore (quest'ultimo, ai sensi dell'articolo da ultimo richiamato, secondo il modello della responsabilità oggettiva); il Codice di condotta commerciale prevede, del resto, sul punto, che i venditori siano tenuti ad adottare misure affinché il predetto personale non diffonda notizie non veritiere relativamente agli effetti che potrebbero derivare al cliente dalla mancata accettazione dell'offerta o atte a determinare il discredito dei concorrenti (articolo 8).

**CONSIDERATO, ANCHE, CHE:**

- il decreto legislativo 26/2023, in attuazione della direttiva Omnibus, ha integrato e modificato il Codice del consumo con l'obiettivo di aumentare la trasparenza nel mercato a vantaggio del consumatore e ridurre l'asimmetria informativa che potrebbe condizionare la capacità decisionale del cliente finale. In particolare, con riferimento alle informazioni precontrattuali per i consumatori e al diritto di recesso nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali o a distanza, il decreto legislativo 26/2023 ha previsto:

- l'introduzione dell'obbligo per il professionista di fornire al consumatore, in fase precontrattuale, l'informazione relativa agli eventuali mezzi di comunicazione elettronica utilizzati che garantiscano al consumatore una corrispondenza scritta con il venditore che rechi la data e l'orario dei relativi messaggi, su supporto durevole, nonché la rimozione dell'obbligo di fornire al consumatore un numero di fax (articolo 1, comma 13, lettera a), numero 1) che modifica l'articolo 49, comma 1, lettera c) del Codice del consumo);
- l'obbligo per il professionista, qualora il consumatore richieda l'avvio della fornitura durante il periodo di ripensamento, di esigere una esplicita richiesta in tal senso da parte del consumatore (su supporto durevole in caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali) nonché di richiedere a quest'ultimo di riconoscere di non avere più il diritto di ripensamento una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito (articolo 1, comma 15 che modifica l'articolo 50, comma 3, del Codice del consumo e articolo 1, comma 16, lettera b) che modifica l'articolo 51, comma 8, del Codice del consumo);
- il prolungamento a 30 giorni del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento nei casi di contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un venditore presso l'abitazione di un consumatore oppure di escursioni organizzate da un venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori (articolo 1, comma 17, lettera a), che introduce il comma 1-*bis* all'articolo 52 del Codice del consumo).
- l'articolo 9, comma 2, della legge concorrenza 2022 ha integrato l'articolo 51, comma 6, del Codice del consumo prevedendo che, in caso di contratto a distanza che deve essere concluso per telefono, il consenso del cliente finale non sia valido se il cliente medesimo non ha preliminarmente confermato la ricezione del documento contenente tutte le condizioni contrattuali, trasmesse su supporto cartaceo o altro supporto durevole disponibile e accessibile; lo scopo di tale nuova disposizione consiste nel mettere il cliente finale nella situazione di poter conoscere, prima di esprimere il suo consenso, tutti gli elementi dell'offerta contrattuale; pertanto, in applicazione di quanto previsto dall'articolo 1337 del codice civile (secondo cui "Le parti, nello svolgimento delle trattative e nella formazione del contratto, devono comportarsi secondo buona fede") il venditore dovrebbe assicurare al cliente un arco temporale congruo tra l'invio della documentazione contrattuale e l'acquisizione del consenso di quest'ultimo, affinché il consumatore esprima tale consenso in maniera informata.

**CONSIDERATO, PERTANTO, CHE:**

- con la deliberazione 192/2024/R/com, l'Autorità ha avviato un procedimento relativo all'aggiornamento della regolazione in materia precontrattuale e contrattuale finalizzato all'efficientamento delle disposizioni regolatorie vigenti tenendo conto dell'evoluzione dei mercati *retail* dell'energia elettrica e del gas naturale;
- nell'ambito di detto procedimento, l'Autorità ha pubblicato il documento per la consultazione 200/2024/R/com in cui ha esposto i primi orientamenti, con riferimento:

- A. all'adeguamento degli obblighi dei venditori in fase precontrattuale alle modifiche al Codice del consumo disposte dal decreto legislativo 26/2023;
- B. agli obblighi dei venditori in caso di modifica delle condizioni contrattuali nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale;
- C. al rafforzamento delle disposizioni relative ai contatti telefonici con i clienti finali effettuati per finalità promozionali (*telemarketing*) e/o di vendita (*teleselling*);
- ulteriori orientamenti verranno presentati, nell'ambito del richiamato procedimento, per continuare a efficientare la regolazione in materia precontrattuale e contrattuale al fine di aiutare i clienti finali di piccole dimensioni a seguire attivamente l'evoluzione dei mercati energetici, anche tramite un maggior utilizzo degli strumenti approntati a loro favore e altresì tenendo conto delle osservazioni al documento per la consultazione 200/2024/R/com relative ad aspetti non oggetto del presente provvedimento;
  - gli orientamenti espressi nel documento per la consultazione 200/2024/R/com con riferimento all'adeguamento del Codice di condotta commerciale al decreto legislativo 26/2023 (A) prevedono:
    - A.1 l'inserimento, all'articolo 9, comma 1, lettera a., e all'articolo 18, comma 1, lettera b., dell'obbligo per il venditore di comunicare al cliente finale, in fase precontrattuale, anche attraverso la Scheda sintetica, le informazioni relative agli ulteriori mezzi di comunicazione elettronica eventualmente forniti che consentano al cliente medesimo di contattare per iscritto il venditore e di ricevere una risposta e che rechino la data e l'orario dei relativi messaggi, su un supporto durevole, come previsto dall'articolo 1, comma 13, lettera a), numero 1., del decreto legislativo 26/2023;
    - A.2 l'introduzione all'articolo 12, comma 4, di un termine di 30 (trenta) giorni per il periodo di ripensamento nel caso di contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un venditore presso l'abitazione di un cliente finale domestico oppure di escursioni organizzate da un venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale ai clienti finali domestici, come previsto dall'articolo 1, comma 17, lettera a), del decreto legislativo 26/2023;
    - A.3 l'adeguamento dell'articolo 9, comma 5, lettera b., in modo da consentire al cliente finale di anticipare l'inizio della fornitura già durante il periodo per l'esercizio del diritto di ripensamento, prevedendo che il cliente medesimo debba esplicitare tale richiesta al venditore su supporto durevole, in caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali, e debba riconoscere che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito, non potrà più esercitare il diritto di ripensamento, come previsto dall'articolo 1, comma 15 e comma 16, lettera b), del decreto legislativo 26/2023; in sede di consultazione, l'Autorità ha altresì specificato che il contratto di fornitura di energia elettrica o di gas naturale deve considerarsi "interamente eseguito" nel momento dell'avvio della nuova fornitura contrattualizzata;

- gli orientamenti espressi nel documento per la consultazione 200/2024/R/com con riferimento agli obblighi del venditore in materia di modifica delle condizioni contrattuali (B) prevedono:
  - B.1 l’inserimento all’articolo 13, commi 1, 5, e 7, del Codice di condotta commerciale della specificazione che le comunicazioni di variazione unilaterale, evoluzione automatica e rinnovo debbano essere fornite al cliente finale su supporto durevole, preventivamente accettato dal cliente medesimo;
  - B.2 l’eliminazione all’articolo 13, commi 1, 5, e 7, del Codice di condotta commerciale della presunzione di ricevimento delle comunicazioni (decorso il termine di 10 giorni dal loro invio), e la modifica dell’articolo 13, commi 1 e 7, del Codice di condotta commerciale con la riduzione da 3 a 2 mesi (60 giorni) del termine di preavviso delle comunicazioni di variazione unilaterale e rinnovo;
  - B.3 l’inserimento tra gli elementi informativi di cui all’articolo 13, commi 3, 6, e 8, del Codice di condotta commerciale dell’informazione relativa al diritto del cliente finale di ricevere un indennizzo qualora le modalità e le tempistiche minime di preavviso non siano state rispettate nelle comunicazioni di variazione unilaterale, evoluzione automatica e rinnovo;
  - B.4 l’inserimento, all’articolo 13 del Codice di condotta commerciale, della precisazione che le variazioni unilaterali e i rinnovi per i quali non siano state osservate le prescrizioni dell’articolo medesimo non trovano applicazione ad eccezione delle modifiche che comportino una riduzione della spesa stimata determinata secondo i criteri dell’articolo 19 del Codice medesimo;
- gli orientamenti espressi nel documento per la consultazione 200/2024/R/com con riferimento al rafforzamento delle disposizioni in materia di *telemarketing* e *teleselling* (C) prevedono di esplicitare, nel Codice di condotta commerciale, che i venditori sono responsabili del rispetto delle disposizioni del Codice di condotta commerciale a prescindere dalla tecnologia utilizzata (tradizionale o automatizzata) e dalla modalità organizzativa con cui i servizi telefonici di contatto sono resi, senza alcuna differenziazione tra servizi prestati direttamente o indirettamente, ossia tramite società di servizi cui viene affidata la gestione degli stessi; inoltre, in caso di affidamento a terzi dell’attività di call center siano tenuti:
  - ad avvalersi di soggetti iscritti al Registro degli operatori di comunicazione e postali (di seguito: ROC), istituito dalla legge 249/1997, e dotati di requisiti di qualità e affidabilità professionale nonché ad effettuare controlli sulle modalità di acquisizione di clienti;
  - a garantire elevati livelli qualitativi delle attività di contatto, in termini di adeguata preparazione del personale preposto, anche al fine di rispettare gli specifici obblighi informativi del Codice di condotta commerciale; devono assicurare che nella fornitura dei servizi telefonici di contatto siano garantiti i diritti dei clienti finali relativi al riconoscimento e alla possibilità di richiamare il numero da cui ricevono la telefonata commerciale;
  - a regolare l’utilizzo della sub-contrattualizzazione per lo svolgimento dell’attività di promozione/vendita mediante contatto telefonico prevedendo che il soggetto a cui l’attività di promozione o vendita è stata affidata/appaltata (o

eventualmente subappaltata) vigili sul rispetto da parte dei propri dipendenti (o eventualmente *sub-contractor*) delle direttive impartite e delle procedure stabilite dal venditore, impegnandosi, in caso di eventuale violazione, ad applicare meccanismi disincentivanti e misure disciplinari applicabili dal soggetto a cui l'attività di promozione o vendita è stata appaltata;

- a definire misure per effettuare il monitoraggio e il controllo sull'attività svolta dai soggetti a cui è appaltata/affidata l'attività di promozione/vendita, prospettando specifici interventi sanzionatori (nei confronti del venditore) in caso di inottemperanza a quanto stabilito nel Codice di condotta commerciale e alla normativa vigente;

nel documento per la consultazione 200/2024/R/com, inoltre, l'Autorità ha espresso una valutazione positiva relativamente ad eventuali protocolli di autoregolamentazione volontaria di cui vogliono dotarsi i venditori, sia singolarmente sia in forma congiunta, a condizione che gli impegni così assunti ottemperino agli estremi della diligenza professionale e siano ulteriori rispetto agli obblighi già previsti per la fase precontrattuale dalla regolazione dell'Autorità;

- infine, nel documento per la consultazione 200/2024/R/com, l'Autorità ha prospettato che le modifiche al Codice di condotta commerciale proposte decorrano a partire dal 1 settembre 2024.

#### **CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- in risposta al documento per la consultazione 200/2024/R/com sono pervenute osservazioni e proposte da parte di: 6 associazioni dei venditori (2 di queste con un'osservazione congiunta), 9 venditori singolarmente, 12 associazioni rappresentative dei clienti finali (6 di queste con un'osservazione congiunta) e 3 altri soggetti;
- a livello generale, i soggetti intervenuti hanno espresso apprezzamento per gli obiettivi perseguiti dall'Autorità, volti, da un lato, a garantire sempre maggiore trasparenza nel rapporto del venditore con il cliente finale, specialmente in caso di modifiche contrattuali; detti soggetti hanno altresì evidenziato la necessità di un intervento del legislatore che disciplini il ruolo dei soggetti incaricati di svolgere attività di *teleselling* e *telemarketing*, che possa supportare e orientare eventuali successivi interventi regolatori da parte dell'Autorità;
- gli orientamenti in materia di adeguamento del Codice di condotta commerciale al decreto legislativo 26/2023 (A) hanno riscontrato pareri generalmente favorevoli, in quanto funzionali a dare attuazione, in sede regolatoria, delle innovazioni legislative, evidenziando allo stesso tempo alcuni aspetti ritenuti meritevoli di particolare attenzione; più nello specifico:
  - le osservazioni pervenute hanno espresso parere favorevole all'adeguamento del Codice di condotta commerciale alle previsioni di cui all'articolo 1, comma 13, lettera a), numero 1., del decreto legislativo 26/2023 (*sub* A.1) relative all'obbligo, per il venditore, di comunicare al cliente finale in fase precontrattuale, anche attraverso la Scheda sintetica, le informazioni relative agli ulteriori mezzi di

comunicazione elettronica eventualmente forniti che consentano al cliente medesimo di contattare per iscritto il venditore e di ricevere una risposta e che rechino la data e l'orario dei relativi messaggi, su un supporto durevole;

- con riferimento al termine per il diritto di ripensamento (*sub* A.2), quattro associazioni rappresentative dei clienti finali hanno suggerito di estenderlo a 30 giorni anche nel caso di contratti conclusi via telefono, di visite a domicilio anche richieste dal cliente finale o, più in generale, di contratti conclusi a distanza; ciò in quanto si tratta di situazioni che, secondo le associazioni, sarebbero assimilabili, nei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale, alle fattispecie espressamente individuate dal decreto legislativo 26/2023 (visite non richieste di un venditore presso l'abitazione di un cliente finale domestico ed escursioni organizzate da un venditore a scopo commerciale);
- con riferimento alla rinuncia del diritto di ripensamento in seguito alla richiesta di esecuzione anticipata (*sub* A.3), la quasi totalità dei venditori e delle associazioni loro rappresentative ha espresso perplessità nell'identificare il momento in cui il contratto è interamente eseguito con l'avvio della fornitura in caso di *switching* (ossia in caso di successione di un utente di dispacciamento/distribuzione sul punto di prelievo/di riconsegna del cliente finale); ciò in quanto la richiesta di esecuzione anticipata del contratto da parte del cliente finale innescherebbe una serie di passaggi propedeutici all'avvio medesimo che, dopo un certo termine, non sarebbero revocabili dal venditore; tali soggetti, pertanto, suggeriscono di identificare il momento in cui il contratto deve intendersi interamente eseguito con momenti diversi dall'avvio della fornitura, quali il momento in cui la richiesta di *switching* del venditore al Sistema Informativo Integrato (SII) non è più tecnicamente revocabile, oppure il momento di presentazione della richiesta di *switching*, oppure, ancora, la firma del contratto da parte del cliente finale; inoltre:
  - un venditore ritiene che, in considerazione dell'evoluzione del panorama delle offerte di mercato libero, il Codice di condotta commerciale dovrebbe esplicitamente escludere, dall'ambito di applicazione delle disposizioni in materia di diritto di ripensamento, il caso di contratti di fornitura in un volume limitato o in quantità determinata;
  - alcune associazioni rappresentative dei clienti finali hanno evidenziato la necessità che la procedura per la richiesta di esecuzione anticipata sia maggiormente tutelante per il cliente finale e che, ad esempio, la comunicazione inviata al venditore contenga una presa d'atto scritta della rinuncia al diritto di ripensamento, oppure che la comunicazione stessa sia anticipata dall'invio su supporto durevole di un'informativa che illustri le conseguenze della scelta;
  - un'associazione rappresentativa dei clienti finali ha proposto di prevedere l'obbligo in capo al venditore di comunicare anticipatamente al cliente la data di avvio della fornitura al fine di garantire maggiore consapevolezza del cliente medesimo;
- gli orientamenti sugli obblighi del venditore in materia di modifica delle condizioni contrattuali (B) hanno riscontrato pareri contrastanti tra i venditori e loro associazioni, da un lato, e le associazioni rappresentative dei clienti finali, dall'altro; in particolare:

- con riferimento alle modalità di invio delle comunicazioni (*sub B.1*), la totalità dei venditori e delle associazioni loro rappresentative ha espresso parere favorevole sulla specificazione che le comunicazioni debbano essere fornite al cliente finale su supporto durevole, preventivamente accettato dal cliente medesimo; alcune associazioni rappresentative dei clienti finali hanno evidenziato, invece, che il mero impiego di un supporto durevole non garantisce al cliente di essere adeguatamente informato delle modifiche contrattuali; più in generale, con riferimento alle modalità di invio delle comunicazioni, la quasi totalità delle associazioni rappresentative dei clienti finali ha suggerito di prevedere l'obbligo per i venditori di utilizzare modalità che permettano di verificare la ricezione della comunicazione da parte del cliente, quali, ad esempio, la raccomandata con avviso di ricevimento, la posta elettronica certificata, e in subordine introdurre meccanismi, richiesti e/o accettati dal cliente, di verifica dell'avvenuta ricezione o presa visione da parte del cliente finale quali, a titolo d'esempio, sistemi di One-Time Password (OTP); inoltre, alcune associazioni rappresentative dei clienti finali:
  - hanno proposto di prevedere un sistema di consenso espresso in caso di modifiche peggiorative delle condizioni economiche, al fine della loro applicabilità;
  - hanno suggerito di definire a livello regolatorio un modello unificato per le comunicazioni di variazione unilaterale;
- infine, i venditori e le associazioni loro rappresentative hanno suggerito di precisare se le nuove disposizioni che prevedono il supporto durevole preventivamente accettato dal cliente siano valide anche per i clienti già contrattualizzati al momento dell'entrata in vigore del presente provvedimento, e, in caso affermativo, di definire come informare i clienti medesimi delle modifiche intervenute (ad esempio se tramite la bolletta oppure con una comunicazione di variazione unilaterale in bolletta, considerato che scaturisce da una disposizione regolatoria);
- con riferimento alle tempistiche di invio delle comunicazioni (*sub B.2*):
  - la totalità dei venditori e delle associazioni loro rappresentative ha espresso contrarietà all'orientamento di eliminare la presunzione di ricevimento delle comunicazioni, in quanto si tratterebbe di previsione ormai consolidata nelle prassi commerciali che, se eliminata, implicherebbe la necessità di utilizzare modalità di invio che permettano di verificare la ricezione da parte del cliente, considerate costose e impattanti sui sistemi informativi; i venditori hanno altresì evidenziato come nel caso della raccomandata con avviso di ricevimento, che può finire in giacenza, si generi una incertezza nella individuazione delle tempistiche da considerare al fine del preavviso ed un onere per il cliente che deve provvedere al ritiro presso gli uffici postali; i venditori e le loro associazioni hanno quindi espresso la loro preferenza per strumenti di notifica alternativi e digitali, come, ad esempio, i servizi di messaggistica, in affiancamento alle modalità già utilizzate;
  - l'ipotesi di riduzione da 3 a 2 mesi del termine di preavviso delle comunicazioni di variazione unilaterale e rinnovo ha riscontrato generale apprezzamento da parte dei venditori, in quanto ritenuta maggiormente adeguata ad un contesto di

mercato sempre più dinamico; per contro, la quasi totalità delle associazioni rappresentative dei clienti finali ha espresso contrarietà, in quanto la compressione delle tempistiche ridurrebbe la finestra temporale del cliente finale per effettuare una scelta, anche alla luce delle attuali tempistiche per effettuare lo *switching*; un venditore, inoltre, ha proposto una ulteriore riduzione, a 1 mese (30 giorni), per le modifiche delle condizioni economiche di carattere migliorativo, mentre un altro venditore ha suggerito di fissare il preavviso ad 1 mese per ogni comunicazione, similmente a quanto avviene nel settore delle telecomunicazioni;

- con riferimento agli elementi informativi sul diritto all'indennizzo automatico da inserire nelle comunicazioni (*sub* B.3), un venditore, ritenendo già esaustiva la specifica disposizione vigente nel Codice di condotta commerciale, ha espresso contrarietà nei confronti dell'inserimento di tale informazione, in quanto potrebbe ingenerare confusione o distrazione nel cliente finale; inoltre, un venditore e un'associazione rappresentativa dei clienti finali hanno proposto di rafforzare l'intestazione delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali, fornendo anche alcuni esempi di testi da utilizzare; infine, un'associazione rappresentativa dei clienti finali ha proposto di prevedere che tali intestazioni siano sempre presenti nell'oggetto qualunque sia la modalità di comunicazione;
- con riferimento all'orientamento che prevede la mancata applicazione delle modifiche contrattuali, ad eccezione di quelle che comportino una riduzione della spesa annua stimata, in caso di mancato rispetto delle previsioni di cui all'articolo 13 del Codice di condotta commerciale (*sub* B.4), diversi venditori e associazioni loro rappresentative hanno proposto che, in tale ipotesi, non dovrebbe trovare applicazione l'indennizzo automatico; ciò in quanto le due misure proposte sarebbero alternative tra loro; un solo venditore, invece, ha chiesto di prevedere comunque che, in caso di rinnovo, le nuove condizioni economiche siano comunque applicabili anche qualora le tempistiche non siano state rispettate;
- sono, infine, pervenute dalle associazioni rappresentative dei clienti finali diverse proposte di introdurre nuovi obblighi informativi in capo ai venditori per il rafforzamento della tutela dei clienti medesimi in caso di modifica delle condizioni contrattuali quali, a titolo d'esempio, l'inserimento nelle comunicazioni di modifica di un facsimile dell'ultima bolletta con un confronto derivante dalle nuove condizioni economiche, l'utilizzo di tabelle per illustrare le modifiche e un secondo invio delle comunicazioni all'interno della bolletta;
- con riferimento agli orientamenti sul rafforzamento delle disposizioni in materia di *telemarketing* e *teleselling* (C), la gran parte dei venditori e delle associazioni rappresentative ha segnalato la necessità di un intervento a livello di legislativo, finalizzato alla promozione, alla certificazione e al riconoscimento professionale della figura dell'intermediario di vendita, in maniera tale da responsabilizzare maggiormente i soggetti che effettuano attività di promozione e vendita per conto dei venditori medesimi; secondo tali soggetti, infatti, gli orientamenti posti in consultazione, oltre ad essere già largamente implementati dai venditori, non sarebbero del tutto sufficienti a risolvere le criticità che caratterizzano la promozione

e la vendita di contratti di fornitura attraverso il canale telefonico; alcuni venditori hanno inoltre chiesto di dettagliare con più precisione le effettive modifiche al Codice di condotta commerciale in materia di *telemarketing* e *teleselling*, al fine di meglio valutare l'eventuale impatto di tale previsioni sull'operato dei venditori;

- la necessità di un intervento legislativo, nonché di un coordinamento tra le diverse autorità di settore, è emersa anche dalle risposte di diverse associazioni rappresentative dei clienti finali, le quali hanno suggerito, tra l'altro, di vietare in modo incondizionato l'uso del *teleselling* nei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale, oppure di introdurre specifiche misure legate alle chiamate nei confronti dei clienti finali iscritti al registro unico delle opposizioni, istituito dal regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica n. 178 del 2010, nonché penalità in capo al venditore nel caso di contratti disconosciuti dal cliente finale; anche gli altri soggetti intervenuti nella consultazione hanno suggerito diversi interventi per rafforzare le disposizioni in materia, quali premialità per i venditori che concludono contratti attraverso il proprio sito *internet* o le sedi fisiche;
- con riferimento alle tempistiche di attuazione, diversi venditori e associazioni loro rappresentative e la totalità delle associazioni rappresentative dei clienti finali che hanno specificamente risposto sul punto, hanno espresso parere favorevole, mentre alcuni venditori e loro associazioni ritengono preferibile un lasso di tempo più ampio dalla pubblicazione del provvedimento (da 4 a 8 mesi) per l'implementazione delle disposizioni in materia di obblighi del venditore in caso di modifica delle condizioni contrattuali.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- obblighi di comunicazione in capo al venditore con caratteristiche in parte coincidenti con quelle di cui all'articolo 13 del Codice di condotta commerciale sono previsti relativamente alle comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche delle offerte PLACET (articolo 14, comma 1, dell'Allegato 1 alla deliberazione 555/2017/R/com) ed alle comunicazioni delle condizioni economiche applicate al cliente nel caso in cui vengano meno le condizioni per usufruire del servizio di tutela della vulnerabilità (articolo 3, comma 5, del TIVG);
- nel documento per la consultazione 200/2024/R/com è stato prospettato l'allineamento agli orientamenti relativi agli obblighi in capo al venditore per rendere edotto il cliente finale del tipo e dell'impatto della modifica (*sub B*) anche delle disposizioni in materia di rinnovo delle condizioni economiche delle offerte PLACET e di comunicazione al cliente finale delle condizioni economiche applicate nel caso in cui vengano meno le condizioni previste per il servizio di tutela della vulnerabilità di cui al TIVG;
- i soggetti intervenuti nella consultazione non hanno espresso al riguardo alcuna contrarietà.

**RITENUTO CHE:**

- in materia di adeguamento del Codice di condotta commerciale al decreto legislativo 26/2023 (A):
  - con riferimento all'adeguamento del Codice di condotta commerciale alle previsioni di cui all'articolo 1, comma 13, lettera a), numero 1., del decreto legislativo 26/2023 (*sub* A.1) siano da confermare gli orientamenti relativi all'obbligo per il venditore di comunicare al cliente finale in fase precontrattuale, anche attraverso la Scheda sintetica, le informazioni relative agli ulteriori mezzi di comunicazione elettronica eventualmente forniti che consentano al cliente medesimo di contattare per iscritto il venditore e di ricevere una risposta e che rechino la data e l'orario dei relativi messaggi, su un supporto durevole;
  - con riferimento alle osservazioni sul termine per il diritto di ripensamento (*sub* A.2), non sia accoglibile la proposta di estendere a 30 giorni il termine per il diritto di ripensamento anche ad altre fattispecie rispetto quelle individuate dal decreto legislativo 26/2023 in quanto detto termine è stato espressamente previsto dal legislatore europeo per specifiche fattispecie di contratti negoziati fuori dei locali commerciali (contratti conclusi nel contesto di visite non richieste presso l'abitazione del consumatore e di escursioni organizzate a fini commerciali) — nessuna modifica invece è stata prevista per i contratti a distanza, per i quali restano fermi i 14 giorni per l'esercizio del diritto di ripensamento; invero, nell'ambito della nuova direttiva, le pratiche commerciali o di vendita effettuate nel contesto di visite presso l'abitazione del consumatore o in occasione di escursioni sono ritenute particolarmente aggressive o ingannevoli a causa della pressione che possono esercitare sui consumatori inducendoli all'acquisto di beni o servizi che altrimenti non avrebbero comprato; le predette specifiche finalità di tutela giustificano la prevista estensione del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento a 30 giorni; peraltro, il legislatore comunitario ha anche riconosciuto agli Stati membri la facoltà di adottare nelle rispettive legislazioni nazionali disposizioni volte a tutelare ulteriormente gli interessi legittimi dei consumatori contro le suddette pratiche commerciali sleali, qualora tali disposizioni siano giustificate da motivi di tutela dei consumatori e risultino, comunque, proporzionate e non discriminatorie e tali da non vietare il ricorso a tali canali di vendita; conseguentemente, un'implementazione del livello di tutela a livello nazionale sarebbe possibile solo contro le suddette pratiche e solo tramite disposizioni ad hoc adottate a livello nazionale, le quali inoltre dovrebbero essere notificate alla Commissione, che verifica la proporzionalità e la legalità di tali misure; alla luce di quanto illustrato, pertanto, estendere a 30 giorni il termine di ripensamento anche per ulteriori contratti significherebbe estendere tale previsione ad una fattispecie diversa rispetto a quelle previste e tutelate dalla direttiva europea, senza la richiesta copertura del legislatore nazionale; a tal riguardo, si osserva che la disciplina del diritto di ripensamento all'interno del Codice di condotta commerciale rappresenta un mero richiamo alle previsioni del Codice del consumo;

- con riferimento alle osservazioni sulla rinuncia al diritto di ripensamento in seguito alla richiesta di esecuzione anticipata in caso di *switching* (sub A.3), sia opportuno confermare l'identificazione del momento in cui il contratto si intende interamente eseguito con l'avvio della fornitura contrattualizzata, come prefigurato nel documento per la consultazione 200/2024/R/com, ferme restando le tempistiche per l'esercizio del diritto di ripensamento (14 giorni e 30 giorni per le specifiche fattispecie sopra illustrate), decorrenti dal giorno della conclusione del contratto; le attuali tempistiche di *switching*, infatti, comportano, di norma, che l'eventuale richiesta di esecuzione anticipata del contratto di fornitura da parte del cliente non si concretizzi prima che sia trascorso il periodo del diritto di ripensamento e le disposizioni in materia prevedono comunque già la facoltà per il cliente finale domestico di esercitare il diritto di ripensamento anche successivamente al momento in cui la richiesta di *switching* al SII non è più revocabile dal venditore (dal decimo giorno del mese antecedente la data di *switching*): qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'avvio della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, la fornitura medesima sarà comunque garantita dal nuovo venditore per il tempo necessario per il cliente per individuare un altro venditore o procedere alla richiesta di chiusura del punto; inoltre, si ritiene che:
  - non sia opportuno escludere espressamente, nel Codice di condotta commerciale, l'applicazione delle disposizioni in materia di diritto di ripensamento nel caso di contratti di fornitura in un volume limitato o in quantità determinata (ad esempio i contratti prepagati), in quanto si tratta di fattispecie contrattuali che, al momento, non trovano operatività e impiego nei mercati *retail* italiani dell'energia elettrica e del gas naturale; allo stato regolatorio attuale, infatti, è pacifico l'inquadramento del contratto di fornitura di energia elettrica nell'ambito della disciplina del contratto di somministrazione (di cui agli artt. 1559 e ss. c.c.) avente ad oggetto una prestazione di tipo continuativo e di durata tendenzialmente indeterminata;
  - con riferimento alle proposte per rendere maggiormente tutelante per il cliente finale la procedura per la richiesta di esecuzione anticipata del contratto, poiché la legislazione prevede che il cliente debba riconoscere espressamente che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito, non potrà più esercitare il diritto di ripensamento, sia opportuno disporre che il venditore informi adeguatamente il cliente finale delle conseguenze dell'esercizio di tale facoltà all'atto della eventuale richiesta di esecuzione anticipata ed acquisisca da parte del cliente finale la conferma di aver ricevuto dette informazioni;
  - non sia necessario integrare la regolazione vigente con riferimento alla comunicazione da parte del venditore della data di avvio della fornitura, in quanto il relativo obbligo è già previsto dall'articolo 11, comma 1, lettera b., punto ii., del Codice di condotta commerciale;
- relativamente agli obblighi del venditore in materia di modifica delle condizioni contrattuali (B) si ritiene:
  - con riferimento alle osservazioni sulle modalità di invio delle comunicazioni (sub B.1), sia opportuno esplicitare, anche nel Codice di condotta commerciale, per

maggior chiarezza del cliente finale, che la comunicazione in forma scritta di variazioni unilaterali, evoluzioni automatiche e rinnovi debba essere fornita su supporto durevole, al fine di consentire al cliente finale di conservare le informazioni trasmesse dal venditore per un lasso di tempo adeguato alle finalità della comunicazione (requisito di conservabilità) nonché, di riprodurle identicamente (requisito di integrità); a titolo d'esempio, la comunicazione in forma scritta su supporto durevole include, tra l'altro, la comunicazione in formato cartaceo inviata tramite posta e la comunicazione in formato elettronico, anche sotto forma di file inviato tramite posta elettronica ad un indirizzo accettato dal cliente finale per tale scopo oppure di testo presente in una sezione riservata sul sito *internet* o sull'app del venditore; si ritiene inoltre opportuno, a tutela del cliente finale, confermare l'orientamento che, nel caso di comunicazioni trasmesse attraverso sezioni riservate sul sito *internet* o app del venditore, ricade sul venditore medesimo la responsabilità di portare a conoscenza del cliente finale l'esistenza e la disponibilità delle comunicazioni medesime, ad esempio attraverso SMS e messaggistica istantanea; tra le suddette modalità di invio delle comunicazioni non rientrano quindi le comunicazioni vocali anche se rese o registrate su supporto durevole; inoltre:

- non sia necessario imporre obblighi specifici per i venditori di utilizzare apposite modalità di invio delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali che attestino la ricezione delle medesime comunicazioni da parte del cliente finale; ciò in quanto, come già evidenziato nel documento per la consultazione 200/2024/R/com (cui deve sul punto rinviarsi), grava sul venditore l'onere di provare detta ricezione affinché il contenuto delle comunicazioni produca il suo effetto; resta pertanto salva la possibilità per i venditori, come da essi peraltro auspicato, di individuare e utilizzare, strumenti di comunicazione e notifica, anche digitali, che agevolino la verifica dell'avvenuta ricezione e/o presa visione da parte del cliente finale in affiancamento alle modalità già utilizzate;
- a quest'ultimo riguardo, pur essendo noto che la raccomandata con avviso di ricevimento e la posta elettronica certificata (PEC) costituiscano gli strumenti che consentono legalmente di fornire la prova dell'avvenuta ricezione, si tratta di modalità di comunicazione più gravose rispetto alle altre e, in assenza d'una specifica norma di legge che lo preveda (come avvenuto in tema di morosità), risulterebbe sproporzionato imporre l'adozione da parte dei venditori, i quali – in ragione del richiamato onere probatorio (sulla ricezione da parte del cliente) che su di loro incombe – hanno l'interesse di individuare le modalità di notifica più efficaci a tal fine;
- non sia opportuno dare seguito alla proposta di prevedere un sistema di consenso espresso in caso di modifiche peggiorative delle condizioni economiche in quanto il Codice di condotta commerciale già prevede che (i) la comunicazione di modifica renda edotto il cliente degli effetti economici della medesima modifica, dovendo il venditore indicare sia la stima della spesa annua derivante dalle modifiche sia la sua variazione rispetto alle condizioni precedenti, e che (ii) il cliente finale possa recedere, senza alcun onere, in seguito ad una proposta

di modifica che non ritenga soddisfacente; si evidenzia, inoltre, che l'obbligo di un consenso espresso potrebbe generare, in caso di inerzia del cliente finale e di recesso da parte del venditore, l'attivazione per lo stesso dei servizi di ultima istanza;

- non sia opportuno prevedere una ulteriore standardizzazione delle comunicazioni di modifica rispetto a quanto previsto all'articolo 13 del Codice di condotta commerciale, che già dettaglia gli elementi informativi da inserire nelle medesime comunicazioni e che si ritiene quindi adeguato a soddisfare gli obiettivi di univocità auspicati da un'associazione rappresentativa dei clienti finali;
  - relativamente alla richiesta di prevedere che le comunicazioni di modifica contrattuale non possano essere trasmesse all'interno di comunicazioni di diversa natura come, a titolo d'esempio, comunicazioni a scopo commerciale, si ritiene opportuno precisare che le comunicazioni di variazione unilaterale e di rinnovo siano comunicazioni dedicate a contenuto vincolato, che non possono riportare ulteriori elementi, dovendo piuttosto evidenziare chiaramente al cliente finale lo specifico contenuto delle stesse;
  - sia da accogliere la richiesta dei venditori e delle associazioni loro rappresentative di precisare che la disposizione che prevede che le comunicazioni di variazione unilaterale, evoluzione automatica e rinnovo debbano essere fornite al cliente finale su supporto durevole preventivamente accettato dal cliente, sia valida solo per i contratti stipulati a partire dalla data di entrata in vigore del presente provvedimento, al fine di non gravare il sistema dei costi e della complessità amministrativa di una revisione di tutti i contratti già in essere, anche in considerazione del fatto che l'attuale formulazione dell'articolo 13 del Codice di condotta commerciale, nonché l'assetto delle responsabilità in capo ai venditori ed i relativi obblighi di diligenza, implicano già la necessità che dette comunicazioni debbano soddisfare le caratteristiche del supporto durevole, cioè la memorizzazione delle informazioni e la riproduzione immutata; la nuova disposizione è infatti da intendersi come rafforzativa e non modificativa degli attuali obblighi di cui al suddetto articolo 13 che viene integrato con la previsione di esplicitare in contratto il supporto durevole accettato dal cliente da utilizzare per le comunicazioni di variazione unilaterale, evoluzione automatica e rinnovo;
- con riferimento alle osservazioni sulle tempistiche di invio delle comunicazioni (*sub B.2*):
- non sia condivisibile la richiesta dei venditori di mantenere, all'articolo 13 del Codice di condotta commerciale, la presunzione di ricevimento delle comunicazioni: tale disposizione, infatti, era funzionale a individuare la decorrenza delle modifiche anche ai fini del riconoscimento al cliente finale dell'indennizzo di cui al successivo articolo 14 del Codice di condotta commerciale, e non poteva introdurre una disciplina difforme da quella prevista, in questi casi, dal Codice civile – in particolare dagli articoli 1334 e 1335. I medesimi articoli, da un lato, correlano la produzione degli effetti giuridici degli

- atti unilaterali al momento in cui pervengono a conoscenza del destinatario e, dall'altro lato, presumono che il destinatario abbia avuto conoscenza dell'atto nel momento in cui lo stesso atto sia pervenuto al suo indirizzo; in caso di controversia circa l'efficacia della variazione unilaterale e del rinnovo delle condizioni economiche, sorta a seguito di una eventuale contestazione avanzata dal cliente finale destinatario circa la ricezione dell'atto, grava sul venditore l'onere della prova dell'invio e del recapito degli atti menzionati all'indirizzo del destinatario; la formulazione dell'articolo 13, commi 1, 5 e 7, del Codice di condotta commerciale posta in consultazione rende più facilmente identificabile l'applicazione dell'indennizzo di cui all'articolo 14 del testo medesimo, a vantaggio di entrambe le parti, cliente finale e venditore, in quanto definisce più chiaramente la decorrenza dei tempi delle comunicazioni; l'attuale presunzione, invece, rischia di ingenerare incertezza nei rapporti giuridici e conseguenti contenziosi tra venditori e clienti finali: l'eliminazione della norma prospettata nel documento di consultazione risponde quindi a evidenti esigenze di chiarezza e coerenza con la legislazione, oltre che di deflazione del contenzioso;
- sia meritevole di accoglimento la richiesta delle associazioni rappresentative dei clienti finali di non ridurre le tempistiche del termine di preavviso delle comunicazioni di variazione unilaterale e rinnovo, in maniera tale da continuare a garantire al cliente finale un lasso di tempo più ampio per effettuare l'eventuale scelta (se accettare le nuove condizioni economiche o scegliere una nuova offerta); ciò anche in considerazione del recente superamento dei servizi di tutela nei mercati *retail* di energia elettrica e gas naturale e della conseguente necessità di permettere ai clienti finali di familiarizzare con le dinamiche di mercato; sia peraltro opportuno rinviare a successivo provvedimento la revisione complessiva delle tempistiche delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali, in coerenza con la riforma del processo di cambio fornitore "in 24 ore";
  - sia tuttavia opportuno, al fine di trasferire ai clienti finali in tempi più brevi eventuali riduzioni di prezzo, prevedere, in parziale deroga a quanto previsto dall'articolo 13, comma 1, del Codice di condotta commerciale, che, in caso di variazione unilaterale delle condizioni economiche che comporti esclusivamente una diminuzione di corrispettivi previsti in contratto e determinati dal venditore, il termine di preavviso debba essere non inferiore ad un mese, anziché tre mesi, come peraltro già transitoriamente previsto fino al 31 dicembre 2023 con la deliberazione 250/2023/R/com; a tale tempistica ridotta, si applica, in caso di mancato rispetto, l'indennizzo di cui all'articolo 14 del Codice di condotta commerciale;
  - con riferimento alle osservazioni sugli elementi informativi delle comunicazioni (*sub* B.3), non si ritiene meritevole di accoglimento la proposta di non includervi l'informazione circa l'erogazione dell'indennizzo automatico, in quanto le comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali di cui all'articolo 13 del Codice di condotta commerciale rappresentano lo strumento più adeguato e completo per informare il cliente finale su tutti gli aspetti che riguardano la modifica

stessa; inoltre, in risposta alla proposta di rafforzare ulteriormente l'obbligo relativo all'oggetto delle comunicazioni di modifica, si ritiene opportuno confermare le intestazioni "Proposta di modifica unilaterale del contratto" (articolo 13, comma 3) e "Proposta di rinnovo delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni" (articolo 13, comma 8) che appaiono sufficientemente esplicative; inoltre, relativamente all'osservazione di un'associazione rappresentativa dei clienti finali di prevedere che tali intestazioni siano sempre presenti nell'oggetto qualunque sia la modalità di comunicazione, si ritiene opportuno prevedere che dette formulazioni si riferiscano sia all'intestazione del documento contenente le informazioni della modifica medesima sia all'oggetto dell'eventuale messaggio di trasmissione della comunicazione, in caso di invio telematico (ad esempio, l'oggetto del messaggio di posta elettronica); si ritiene dunque opportuno esplicitare tale precisazione nel Codice di condotta commerciale;

- con riferimento al mancato rispetto delle previsioni di cui all'articolo 13 del Codice di condotta commerciale (*sub* B.4), non siano accoglibili le richieste dei venditori di considerare l'erogazione dell'indennizzo automatico alternativa alla non applicazione delle eventuali modifiche peggiorative non comunicate nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 13 del Codice di condotta commerciale; ciò in quanto non si tratta affatto di due misure alternative: la mancata applicazione delle modifiche contrattuali peggiorative costituisce una ricaduta della conformazione dei rapporti contrattuali da parte della regolazione dell'Autorità che, nel caso di specie, condiziona la possibilità di applicare modifiche peggiorative al rispetto di prescrizioni specifiche (con la conseguenza che il mancato rispetto di tali condizioni rende inefficace la modifica contrattuale); dall'altro lato, qualora singole prescrizioni costituiscano specifici standard cui il venditore deve attenersi nei confronti del cliente finale l'Autorità può associare al loro mancato rispetto l'introduzione d'un indennizzo automatico; a tal fine si ritiene opportuno disporre che la performance il cui mancato rispetto genera l'erogazione dell'indennizzo automatico di cui all'articolo 14 del Codice di condotta commerciale sia individuabile nelle sole tempistiche di preavviso delle comunicazioni di modifica (3 mesi nel caso delle variazioni unilaterali e dei rinnovi e 2 mesi nel caso delle evoluzioni automatiche), rappresentando esse uno standard specifico in linea con gli altri standard specifici individuati dalla regolazione dell'Autorità, ad esempio in materia di fatturazione e di qualità commerciale della vendita; contestualmente, l'inapplicabilità delle nuove condizioni economiche, se peggiorative per il cliente finale, sussisterebbe qualora il venditore non rispetti almeno una delle previsioni di cui all'articolo 13 del testo, con riferimento non solo alle tempistiche di preavviso bensì anche alle modalità con cui la comunicazione è trasmessa al cliente finale e agli elementi informativi ivi presenti;
- con riferimento agli orientamenti sul rafforzamento delle disposizioni in materia di *telemarketing* e *teleselling* (C), considerata l'evoluzione in corso del quadro normativo sul tema, sia condivisibile la posizione dei soggetti intervenuti di attendere gli esiti del processo legislativo per valutare successivamente e sinergicamente eventuali interventi regolatori; tuttavia, si ritiene comunque opportuno esplicitare nel Codice di

condotta commerciale gli obblighi dei venditori nell'ambito della commercializzazione delle offerte di energia elettrica e/o gas naturale, evidenziando in maniera più estesa la loro responsabilità nei confronti degli incaricati, a qualunque titolo, delle attività di *telemarketing* e *teleselling*, anche al fine di una valutazione della diligenza del professionista; al riguardo va, infatti, sottolineato, come già rilevato in precedenza, che l'interposizione di uno o più soggetti nel rapporto fra l'operatore commerciale e la clientela non esclude la responsabilità dell'impresa, che ne trae in ultima analisi un vantaggio economico, essendo imputabile a quest'ultima, senz'altro, una carenza di diligenza professionale, ordinariamente pretendibile da parte dell'operatore commerciale, *in eligendo* e *in vigilando*, per le attività che siano state demandate ad altri e che vengano, conseguentemente, eseguite nell'immediato interesse del mandante; si ritiene altresì opportuno valutare eventuali iniziative a supporto dell'azione legislativa, tramite i consolidati canali di collaborazione istituzionale tra le Autorità competenti;

- con riferimento alle tempistiche di attuazione, nell'ottica di bilanciare, da un lato, le esigenze di adeguamento dei sistemi informatici dei venditori e, dall'altro lato, la necessità di rafforzare la tutela dei clienti finali, tenuto conto delle tempistiche di adozione del presente provvedimento, si ritiene opportuno di prevedere l'entrata in vigore delle nuove disposizioni regolatorie a partire dal 1 gennaio 2025 ferma restando la vigenza delle previsioni normative di cui al decreto legislativo 26/2023.

**RITENUTO, PERTANTO, CHE:**

- sia necessario adeguare ed efficientare il Codice di condotta commerciale a vantaggio dei clienti finali di piccole dimensioni di energia elettrica e gas naturale con particolare riferimento all'adeguamento delle disposizioni regolatorie al decreto legislativo 26/2023 (A), agli obblighi del venditore in materia di modifica delle condizioni contrattuali (B) e alle disposizioni in materia di *telemarketing* e *teleselling* (C), implementando quanto prospettato dal documento per la consultazione 200/2024/R/com, tenendo conto di quanto specificato nei punti precedenti;
- sia necessario, in coerenza con le modifiche sopra elencate, allineare al rinnovato articolo 13 del Codice di condotta commerciale le disposizioni di cui alla deliberazione 555/2017/R/com in materia di rinnovo delle condizioni economiche delle offerte PLACET e al TIVG relativamente alla comunicazione al cliente finale delle condizioni economiche che troveranno applicazione nel caso in cui vengano meno le condizioni previste per il servizio di tutela della vulnerabilità nonché, ai fini di una maggiore trasparenza, esplicitare all'interno del Codice di condotta commerciale le nuove disposizioni introdotte nel Codice del consumo dall'articolo 9, comma 2, della legge concorrenza 2022

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

#### *Modifiche al Codice di condotta commerciale*

1.1. Il Codice di condotta commerciale, valido dal 1 gennaio 2025, è modificato e integrato come segue:

i. all'articolo 1:

- sono eliminate le definizioni di “**deliberazione n. 229/01**”, di “**deliberazione n. 111/06**” e di “**TIQE**”;
- la definizione di “**RTDG**” è sostituita dalla seguente definizione:  
“• **RTDG** è la Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025, approvato con la deliberazione dell’Autorità 29 dicembre 2022, 737/2022/R/gas, come successivamente modificata e integrata;”
- la definizione di “**TIT**” è sostituita dalla seguente definizione:  
“• **TIT** è il Testo integrato delle disposizioni per l’erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell’energia elettrica (2024-2027), approvato con la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2023, 616/2023/R/eel, come successivamente modificato ed integrato;”
- la definizione di “**TIV**” è sostituita dalla seguente definizione:  
“• **TIV** è il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di ultima istanza, approvato con la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel, come successivamente modificato ed integrato;”
- la definizione di “**TIVG**” è sostituita dalla seguente definizione:  
“• **TIVG** è il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, approvato con deliberazione dell’Autorità 14 marzo 2023, 100/2023/R/com, come successivamente modificato ed integrato;”
- sono aggiunte le seguenti definizioni:  
“• **supporto durevole** è, ai fini del presente provvedimento, qualsiasi strumento disponibile e

accessibile al cliente finale che permetta al cliente medesimo di memorizzare informazioni che gli sono indirizzate in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate; in caso di informazioni rese disponibili su siti internet o app, il venditore porta a conoscenza del cliente finale, tramite notifica, l'esistenza e la disponibilità delle informazioni medesime su tali strumenti;"

“• **TIDE** è il Testo integrato del dispacciamento elettrico approvato con la deliberazione dell’Autorità 25 luglio 2023, 345/2023/R/eel, come successivamente modificato e integrato;”

- ii. all’articolo 3 è aggiunto il seguente comma 3.6:

“3.6 I venditori sono responsabili del rispetto del contenuto del Codice di condotta commerciale e dei diritti riconosciuti ai clienti finali a prescindere dalla tecnologia e dalla modalità organizzativa utilizzate per la promozione e la conclusione dei contratti di fornitura, senza alcuna differenziazione tra servizi prestati direttamente o indirettamente, ossia tramite soggetti terzi a cui viene affidata la gestione degli stessi.”
- iii. all’articolo 9, comma 9.1, lettera a., sono eliminate le parole “numero di fax,” e dopo le parole “con clienti finali domestici,” sono inserite le seguenti parole: “le informazioni relative agli eventuali mezzi di comunicazione elettronica che consentano al cliente finale di contattare per iscritto il venditore e di ricevere una risposta, e che rechino la data e l’orario dei relativi messaggi, su supporto durevole e”;
- iv. all’articolo 9, comma 9.1, lettera d., all’articolo 11, comma 1, lettera k., e all’articolo 21, comma 1, lettera d., le parole “all’articolo 4 dell’Allegato A alla deliberazione n. 111/06” sono sostituite dalle parole “alla Sezione 2-3.1 “Contratto di dispacciamento e contratto di trasmissione e distribuzione” del TIDE”;
- v. all’articolo 9, comma 9.5, la lettera b. è sostituita dalla seguente:

“b. nel caso di richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, e qualora il contratto imponga, in tale caso, al cliente l’obbligo di pagare, il cliente medesimo dovrà farne esplicita richiesta al venditore (su supporto durevole in caso di contratto

negoziato fuori dei locali commerciali) e riconoscere esplicitamente che non potrà più esercitare il suddetto diritto nei termini previsti dalla normativa primaria per il diritto di ripensamento una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito dal venditore, cioè una volta avviata la fornitura o, in caso di nuovo contratto con il medesimo venditore, una volta applicate le condizioni del nuovo contratto; in ogni caso, il venditore, all'atto della eventuale richiesta di esecuzione anticipata, è tenuto ad informare il cliente finale delle conseguenze dell'esercizio di tale facoltà nonché ad acquisire da parte del cliente finale la conferma di aver ricevuto dette informazioni;"

- vi. all'articolo 9, comma 9.5, lettera d., punto i., le parole "il servizio di maggior tutela nel caso di fornitura elettrica o il servizio di fornitura di ultima istanza nel caso di fornitura gas" sono sostituite dalle parole: "il servizio di fornitura di ultima istanza previsto per la tipologia di cliente interessato";
- vii. all'articolo 12, è aggiunto il seguente comma 12.1bis:
  - "12.1bis Nel caso di contratti via telefono, ai sensi dell'articolo 51, comma 6, del Codice del consumo:
    - a. il cliente finale è vincolato solo dopo aver sottoscritto l'offerta o dopo aver sottoscritto una separata accettazione riprodottriva dell'offerta; per i documenti informatici, la sottoscrizione può avvenire con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82;
    - b. in alternativa alle forme di cui alla precedente lettera a., l'offerta da parte del venditore e la sua accettazione da parte del cliente finale possono avvenire anche tramite altro supporto durevole; in tale caso, il venditore è tenuto ad acquisire preventivamente dal cliente finale il suo consenso espresso all'uso del supporto durevole per la conclusione del contratto;
    - c. in ambedue i casi di cui alle precedenti lettere a. e b., il consenso del cliente finale non è valido se quest'ultimo non ha confermato di aver precedentemente ricevuto il documento scritto contenente tutte le condizioni contrattuali; tale documento deve essere inviato dal venditore su supporto cartaceo o su un altro supporto durevole disponibile e accessibile."
- viii. all'articolo 12, comma 12.4, sono aggiunte le seguenti parole: "Il periodo di ripensamento di 14 giorni è prolungato a 30 (trenta) giorni nel caso di contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un venditore presso l'abitazione di un cliente finale domestico oppure di escursioni organizzate da un venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale ai clienti finali domestici.";

- ix. all'articolo 13, comma 13.1, comma 13.5 e comma 13.7 dopo le parole “forma scritta” sono aggiunte le seguenti parole: “su supporto durevole, preventivamente accettato dal cliente finale.”;
- x. all'articolo 13, comma 13.1 e comma 13.7, sono eliminate le parole “, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del cliente stesso”;
- xi. all'articolo 13, comma 13.1, comma 13.5 e comma 13.7 sono eliminate le parole “Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall’invio effettuato da parte del venditore.”;
- xii. all'articolo 13, comma 13.1, sono aggiunte le seguenti parole “In caso di variazione unilaterale delle condizioni economiche che comporti esclusivamente una diminuzione di corrispettivi previsti in contratto e determinati dal venditore il termine di preavviso deve essere non inferiore ad un mese rispetto alla decorrenza delle suddette variazioni, fermi restando tutti gli altri obblighi di cui al presente articolo 13 e all’articolo 14.”.
- xiii. all'articolo 13, comma 13.3, dopo le parole “Proposta di modifica unilaterale del contratto” sono aggiunte le seguenti parole “, che in caso di invio telematico deve coincidere con l’eventuale oggetto del messaggio di trasmissione della comunicazione,” ed è aggiunta la seguente lettera g.:
  - “g. il diritto del cliente finale a ricevere un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro nel caso di mancato rispetto dei termini di preavviso della comunicazione.”
- xiv. all'articolo 13, comma 13.4, dopo le parole “comma 13.3” sono aggiunte le seguenti parole: “hanno contenuto vincolato” e dopo le parole “documenti di fatturazione o” sono aggiunte le seguenti parole: “all’interno di comunicazioni di altra natura e, in ogni caso,””;
- xv. all'articolo 13, comma 13.6, è aggiunta la seguente lettera e.:
  - “e. il diritto del cliente finale a ricevere un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro nel caso di mancato rispetto dei termini di preavviso della comunicazione.”
- xvi. all'articolo 13, comma 13.8, dopo le parole “Proposta di rinnovo delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni” sono aggiunte le seguenti parole “, che in caso di invio telematico deve coincidere con l’eventuale oggetto del messaggio di trasmissione della comunicazione,”, è aggiunta la seguente lettera f.:
  - “f. il diritto del cliente finale a ricevere un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro nel caso di mancato rispetto dei termini di preavviso della comunicazione.”

e sono aggiunte le seguenti parole “Le informazioni di cui al presente comma hanno contenuto vincolato e non potranno essere trasmesse all’interno dei documenti di fatturazione o all’interno di comunicazioni di altra natura e, in ogni caso, congiuntamente agli stessi, salvo il caso in cui il rinnovo si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in contratto.”;

xvii. all’articolo 13, è aggiunto il seguente comma 13.11:

“13.11 Le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali e i rinnovi delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni per i quali non siano state osservate le prescrizioni del presente articolo 13 non trovano applicazione, ad eccezione del caso in cui comportino una diminuzione di corrispettivi unitari previsti in contratto. Nei casi in cui le variazioni unilaterali e i rinnovi con modifica non trovano applicazione continuano ad applicarsi le condizioni precedenti alla prevista decorrenza delle modifiche proposte.”

xviii. all’articolo 14, comma 14.1, le parole “di quanto previsto” sono sostituite dalle parole “dei termini di preavviso di cui”;

xix. all’articolo 18, comma 18.1, lettera b., sono eliminate le parole “numero di fax,” e dopo le parole “con clienti finali domestici,” sono inserite le seguenti parole: “le informazioni relative ai mezzi di comunicazione elettronica eventualmente forniti che consentano al cliente finale di contattare per iscritto il venditore e di ricevere una risposta, che rechino la data e l’orario dei relativi messaggi, su un supporto durevole e”.

## **Articolo 2**

### *Modifiche alla deliberazione 555/2017/R/COM*

2.1 L’Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, valido dal 1 gennaio 2025, è modificato e integrato come segue:

i. all’articolo 1, comma 1.1:

- la definizione di “**Terna**” è sostituita dalla seguente definizione:

“• **Terna** è la società Terna S.p.a. che opera come gestore del sistema di trasmissione di energia elettrica ai sensi dell’art. 1, comma 1, del d.lgs 6 marzo 1999, n. 79, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;”;

- la definizione di “**Codice del consumo**” è sostituita dalla seguente definizione:

- “• **Codice del consumo** è il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, come successivamente modificato e integrato;”;
- la definizione di “Codice di condotta commerciale” è sostituita dalla seguente definizione:
  - “• **Codice di condotta commerciale** è l’Allegato A alla deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/com;”;
- la definizione “**RTDG**” è sostituita dalla seguente definizione:
  - “• **RTDG** è il vigente Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas;”;
- dopo la definizione “**RTDG**” è aggiunta la seguente definizione:
  - “• **TIDE** è il vigente Testo integrato del dispacciamento elettrico;”;
- la definizione “**TIF**” è sostituita dalla seguente definizione:
  - “• **TIF** è 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;”;
- la definizione “**TIME**” è sostituita dalla seguente definizione:
  - “• **TIME** è il vigente Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per la regolazione dell’attività di misura elettrica;”;
- la definizione “**TIMOE**” è sostituita dalla seguente definizione:
  - “• **TIMOE** è il vigente Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per la regolazione della morosità elettrica;”;
- la definizione “**TIMG**” è sostituita dalla seguente definizione:
  - “• **TIMG** è il vigente Testo integrato morosità gas;”;
- dopo la definizione “**TIMG**” è aggiunta la seguente definizione:
  - “• **TIPPI** è il vigente Testo integrato delle disposizioni per le prestazioni patrimoniali imposte e i regimi tariffari speciali – settore elettrico;”;
- la definizione “**TIS**” è sostituita dalla seguente definizione:
  - “• **TIS** è il vigente Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement);”;
- la definizione “**TIQV**” è sostituita dalla seguente definizione:

- **TIQV** è il vigente Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;”;
  - la definizione “**TIT**” è sostituita dalla seguente definizione:
    - **TIT** è il vigente Testo integrato delle disposizioni per l’erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell’energia elettrica;”;
  - la definizione “**TIV**” è sostituita dalla seguente definizione:
    - **TIV** è il vigente Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di ultima istanza;”;
  - la definizione “**TIVG**” è sostituita dalla seguente definizione:
    - **TIVG** è 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;”;
- ii. l’articolo 4, comma 4.1 è sostituito dal seguente:
- “4.1 La documentazione delle offerte PLACET predisposta dal venditore deve contenere almeno le seguenti informazioni:
- a. modulistica per la conclusione dell’offerta PLACET;
  - b. modulistica recante le condizioni generali di fornitura, definite ai sensi della successiva Sezione 1;
  - c. modulistica recante le condizioni economiche, formulate ai sensi della successiva Sezione 2;
  - d. scheda sintetica di cui all’Allegato 1 del Codice di condotta commerciale recante le informazioni preliminari alla conclusione del contratto di cui all’Articolo 9, comma 9.1 del Codice di condotta commerciale;
  - e. scheda di confrontabilità (ove prevista), di cui all’Allegato 1 al Codice di condotta commerciale vigente al 31 dicembre 2023;
  - f. modulo per la presentazione dei reclami, ai sensi dell’articolo 8, comma 8.2 del TIQV;
  - g. modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali, ai sensi dell’articolo 9, comma 9.3 del TIQV;
  - h. ogni ulteriore documento o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente.
- iii. all’articolo 4, comma 4.3 le parole “lettere da g a k” sono sostituite con le parole “lettere da f. a h.”;
- iv. all’articolo 9, comma 9.3, lettera a), punto i), le parole “comma 12.5” sono sostituite dalle parole “comma 2.3, lettera a)”;
- v. all’articolo 9, comma 9.3, dopo la lettera b), le parole “comma 12.6” sono sostituite dalle parole “comma 12.5”;

vi. l'articolo 14 è sostituito dal seguente:

**“Articolo 14**

*Rinnovo delle condizioni economiche trascorsi 12 mesi*

- 14.1 Ai fini del rinnovo delle condizioni economiche trascorsi 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura, il venditore comunica al cliente finale le informazioni di cui al comma 14.2, in forma scritta su supporto durevole preventivamente accettato dal cliente finale in modo tale che detta comunicazione pervenga al cliente con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche.
- 14.2 Nell'ambito della comunicazione di cui al comma 14.1, il venditore dovrà specificare al cliente che, ferma restando la facoltà di recesso del cliente, in mancanza di una sua diversa scelta, verrà rinnovata l'offerta PLACET, a prezzo fisso o a prezzo variabile, che sta per giungere a scadenza, indicando altresì il prezzo che sarà applicato al termine di 12 mesi, pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET applicabile al cliente e commercializzata dal venditore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione.
- 14.3 Nell'ambito della comunicazione di cui al comma 14.1, il venditore fornisce al cliente il riferimento per prendere visione dell'andamento storico dell'indice rappresentativo del gas naturale di cui al comma 17.1 o del prezzo dell'energia elettrica di cui al comma 20.1.
- 14.4 La comunicazione di cui al comma 14.1 contiene l'intestazione “Proposta di rinnovo delle condizioni economiche dell'Offerta PLACET”, che in caso di invio telematico deve coincidere con l'eventuale oggetto del messaggio di trasmissione della comunicazione, e le seguenti informazioni:
- l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta;
  - la decorrenza della variazione proposta;
  - le modalità e i termini per la comunicazione da parte del cliente finale dell'eventuale non accettazione del rinnovo e della conseguente volontà di esercitare il recesso in coerenza con la disciplina dell'Autorità in materia;
  - il nuovo codice offerta risultante dalla modifica delle condizioni economiche e la stima della spesa annua, escludendo le imposte, distinta tra clienti finali domestici e non domestici, rappresentata con le modalità di cui al comma 13.8, lettera d) del Codice di condotta commerciale;

- e. la seguente frase: “Per un confronto in termini di spesa annua personalizzata delle offerte presenti nel mercato libero sulla base del Suo consumo effettivo può utilizzare il Portale Offerte Luce e Gas [www.ilportaleofferte.it](http://www.ilportaleofferte.it)”.
- 14.5 Qualora il rinnovo delle condizioni economiche comporti l’aumento di corrispettivi unitari non legati all’andamento dei mercati all’ingrosso, la comunicazione di cui comma 14.1 è integrata con l’indicazione dell’impatto di tali variazioni sulla spesa annua determinato secondo quanto previsto al comma 13.10 del Codice di condotta commerciale.
- 14.6 La comunicazione di cui al comma 14.1 ha contenuto vincolato e non potrà essere trasmessa all’interno dei documenti di fatturazione o all’interno di comunicazioni di altra natura o congiuntamente agli stessi, salvo il caso in cui il rinnovo si configuri come una riduzione dei corrispettivi previsti nel contratto in scadenza.
- 14.7 Qualora il venditore non effettui la comunicazione di cui al comma 14.1 nei tempi ivi indicati, per i 12 mesi successivi si applica il prezzo minore tra quello indicato nelle condizioni economiche in scadenza e il prezzo previsto dall’offerta PLACET applicabile al cliente e commercializzata dal venditore alla data di attivazione delle nuove condizioni economiche. Ai fini del calcolo del prezzo di cui al presente comma, il venditore utilizza il consumo annuo, così come definito nella disciplina della Bolletta 2.0.
- 14.8 Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione di cui ai commi 14.1 e 14.6 e qualora il prezzo di cui al comma 14.7 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 del Codice di condotta commerciale.”;
- vii. all’articolo 15, comma 15.1, lettera a., le parole “ai sensi della RTDG” sono sostituite dalle parole “ai sensi del TIPPI”;
- viii. all’articolo 18, comma 18.1, lettera b., le parole “ai sensi del TIT” sono sostituite dalle parole “ai sensi del TIPPI”;
- ix. all’articolo 18, comma 18.1, lettera c., le parole “i corrispettivi per il servizio di dispacciamento di cui all’Articolo 24 del TIS” sono sostituite con le parole “il corrispettivo di dispacciamento di cui alla Sezione 2-24 “Corrispettivo di dispacciamento” del TIDE”;
- x. all’articolo 20, comma 20.1, lettera b., i riferimenti al PUN sono sostituiti con le parole “PUN Index GME”.

**Articolo 3**  
*Modifiche al TIVG*

- 3.1 Il TIVG, valido dal 1 gennaio 2025, è modificato e integrato come segue:
- i. all'articolo 3, comma 5, dopo le parole “il venditore trasmette al cliente finale le condizioni contrattuali ed economiche” sono aggiunte e le seguenti parole “con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle condizioni medesime” e sono eliminate le seguenti parole: “che troveranno applicazione trascorsi tre mesi dalla data di ricezione delle medesime da parte del cliente, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del cliente stesso. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall’invio effettuato dal venditore.”.

**Articolo 4**  
*Disposizioni finali*

- 4.1 Le disposizioni del presente provvedimento hanno efficacia a partire dal 1 gennaio 2025.
- 4.2 Le previsioni di cui all'articolo 1, comma 1, punto ix. non si applicano ai contratti sottoscritti prima del 1 gennaio 2025.
- 4.3 Il presente provvedimento, il Codice di condotta commerciale, l'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com e il TIVG, come risultanti dalle modifiche apportate dal presente provvedimento, sono pubblicati sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

1 ottobre 2024

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*