

DCO 4/10

**CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE PER
LA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI
GAS NATURALE**

Osservazioni e proposte ANIGAS

Milano, 7 giugno 2010

Premessa

Anigas presenta le proprie osservazioni al DCO 4/10 con il quale l'Autorità per l'energia elettrica e il gas formula una serie di proposte volte all'adozione di un unico Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali.

OSSERVAZIONI GENERALI

Anigas condivide l'intento dell'Autorità volto ad adottare un Codice di condotta commerciale unico per la vendita di energia elettrica e gas naturale come esito degli interventi di modifica ed integrazione dei Codici commerciali attualmente esistenti.

Tuttavia, si ritiene che il Regolatore, nel perseguire l'obiettivo di semplificazione e armonizzazione dei predetti provvedimenti, debba tener presente le specifiche caratteristiche dei due mercati. In particolare, si richiede una definizione precisa e chiara dei soggetti e dei contesti interessati.

Per quanto concerne l'ambito di applicazione, Anigas ritiene opportuno non confermare quanto già previsto dai vigenti Codici, ma di limitarlo ai soli clienti domestici e concorda sulla necessità evidenziata dal Regolatore di procedere il prima possibile ad una revisione del campo di applicazione della 229/01 al fine di renderla coerente sia con le nuove previsioni del Codice unico oggetto di consultazione sia con le previsioni in tema di condizioni economiche regolate.

RISPOSTE AI SINGOLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE

8. Proposte

Unificazione dei codici di condotta commerciale

Q1 Si condivide la proposta dell'Autorità di unificare le previsioni del Codice di condotta commerciale per la vendita gas e del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica opportunamente aggiornate ed integrate in un Codice di condotta unico?

Q2 Quali potrebbero essere gli elementi di criticità nel caso di tale unificazione?

Q1-Q2 Anigas, come segnalato nelle osservazioni generali, condivide la proposta dell'Autorità di unificare il codice di condotta commerciale. Tuttavia si ritiene fondamentale tenere conto delle peculiarità dei due settori, anche con riferimento alle definizioni che dovrebbero individuare chiaramente i perimetri, i soggetti e i contesti interessati (gas/energia elettrica).

Ambito di applicazione

Q3 *Si condivide la proposta dell'Autorità di confermare l'ambito di applicazione già previsto dai vigenti Codici di condotta commerciale? In caso contrario, perché?*

Q3 Anigas, segnala la necessità di rendere omogenea, per quanto possibile, la definizione dell'ambito di applicazione del Codice unico con quella utilizzata per altri temi di regolazione della filiera.

Le stesse proposte contenute nel documento sembrerebbe evidenziare una potenziale incoerenza tra gli ambiti di applicazione previsti di: codice di condotta commerciale, scheda di confrontabilità e condizioni regolate/contrattuali.

Nello specifico non si condivide la proposta del Regolatore di confermare gli ambiti di applicazione previsti negli attuali Codici di condotta commerciale per i due settori elettrico e gas.

A tal fine pare opportuno evidenziare che, ad oltre sette anni dalla liberalizzazione del mercato, la fascia dei clienti non domestici abbia raggiunto un grado di consapevolezza tale da far venire meno le ragioni di tutela. Pertanto, si ribadisce il concetto che l'applicazione delle prescrizioni debba essere limitata ai soli clienti domestici.

La limitazione dell'ambito del Codice di condotta commerciale ai soli clienti domestici risulterebbe inoltre in linea con l'ipotesi dell'Autorità di circoscrivere la disponibilità delle condizioni contrattuali regolate ai soli clienti finali aventi diritto del servizio di tutela.

Criteri per la comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio e criteri per la redazione dei contratti

Q4 *Si condivide la proposta dell'Autorità di prevedere che il contratto contenga una sezione in cui siano riassunte le condizioni economiche e sia data indicazione anche dei costi connessi a trasporto e misura?*

Q5 Quali potrebbero essere le modalità con cui trasferire in modo sintetico ma evidente l'informazione sui costi connessi al trasporto e alla misura?

Q4 Si condivide la proposta di fornire indicazioni in merito alla presenza di costi connessi a trasporto e misura nel contratto, a condizione che rimangano di natura qualitativa.

L'introduzione, infatti, di un obbligo che prevede di inserire per tutti i corrispettivi la valorizzazione puntuale avrebbe un rilevante impatto operativo per gli operatori di entrambi i settori poiché le condizioni economiche ed i costi connessi sono soggetti ad una periodica variabilità.

Una possibile soluzione, che consentirebbe ai clienti di ricevere un'indicazione chiara e sintetica delle condizioni economiche applicate (inclusi i costi di misura e trasporto), potrebbe essere quella di prevedere una sezione informativa contenente uno schema che descriva qualitativamente l'offerta.

Anche alla luce della previsione dell'introduzione della Scheda di confrontabilità nel gas naturale, si ritiene opportuno valutare la possibilità che tale sezione possa essere alternativa a qualsiasi altra indicazione dei prezzi negli articoli dei testi contrattuali, al fine di evitare di ingenerare confusione nei confronti del cliente che altrimenti si troverebbe le condizioni economiche riportate in modi differenti nel contratto.

Con riferimento al solo settore gas si segnala inoltre la differenziazione in sei ambiti tariffari.

Infine, stante la condivisione della proposta di riportare in una sezione dedicata le componenti che concorrono a costituire il prezzo applicato al cliente finale, si segnala tuttavia l'opportunità di lasciare alla discrezionalità dei singoli operatori la scelta di riportare tale sezione all'interno del contratto o di dare alla stessa autonomia con un documento a se stante comunque contenuto all'interno del plico contrattuale in modo tale da non appesantire eccessivamente in contenuto informativo del contratto stesso.

Obblighi relativi alla promozione delle offerte contrattuali

Q6 Si condivide la proposta dell'Autorità di migliorare la trasparenza rendendo meglio identificabile l'agente commerciale?

Q6 Si condivide il principio generale di trasparenza delle attività poste in essere dalla figura dell'agente commerciale. Tuttavia, si segnala che appare già sufficiente quanto previsto dalla normativa degli attuali Codici (in

particolare, gli attuali codici prevedono già l'obbligo per il personale commerciale di identificarsi e di consegnare al cliente la nota informativa dal quale risultano i propri elementi identificativi). Inoltre, la proposta dell'AEEG ha considerevoli implicazioni nella gestione dei singoli rapporti contrattuali tra le società di vendita ed i propri *outsourcing* che chiudono i contratti in autonomia.

Anigas propone di inserire nella Nota informativa il riferimento della sola Agenzia/società di gestione del call center (l'outsourcer), senza l'indicazione puntuale nella nota informativa del nome dell'operatore (telefonico o agente) che non ha alcun rapporto contrattuale diretto con l'esercente. È comunque opportuno evidenziare che la registrazione della chiamata assicura comunque l'identificazione dell'operatore telefonico che ha contattato il cliente nei casi in cui questa si renda necessaria.

Si ritiene inoltre poco utile prevedere l'inserimento della firma dell'agente commerciale.

Occorre, in ogni caso, prevedere la necessaria remunerazione e congrue tempistiche di attuazione per consentire agli esercenti di intervenire sui sistemi operativi.

Anigas ritiene certamente priva di alcuna utilità l'indicazione dell'ora in cui è avvenuto il contatto: tale previsione comporterebbe costosi interventi sui sistemi informativi che non forniscono al cliente alcun elemento utile rispetto all'indicazione del giorno in cui il contatto si è realizzato.

Q7 Si condividono gli obblighi informativi ulteriori posti in capo al personale commerciale o agli agenti che operano per conto di società di vendita che servono sia i mercati tutelati sia il mercato libero e per le società di vendita che operano solo nel mercato libero ma che appartengono a gruppi societari che utilizzano un unico marchio per identificarsi presso i clienti finali? Nel caso in cui non si condividano le proposte predette, quali possono essere possibili proposte alternative?

Q7 Anigas condivide, in linea di principio, gli obblighi informativi ulteriori posti in capo al personale commerciale o agli agenti che operano per conto di società di vendita che servono sia i mercati tutelati sia il mercato libero.

Q8 Si condivide la proposta dell'Autorità di uniformare la previsione sulle comunicazioni a scopo commerciale/nei messaggi pubblicitari secondo la formulazione attualmente adottata nel settore elettrico?

Q8 Si concorda con la proposta dell'Autorità.

Informazioni precontrattuali e clausole minime dei contratti

Q9 Si condivide la proposta dell’Autorità di limitare le previsioni del Codice di condotta commerciale in materia di informazioni precontrattuali nel caso di contratti gas conclusi per telefono a quanto proposto in Tabella 1(Colonna 1 e 2)?

Q10 In alternativa, fatto salvo l’obbligo di rendere disponibile le condizioni economiche e contrattuali regolate ai clienti che ne abbiano diritto (nel settore elettrico e nel settore gas) e che ne facciano richiesta, si ritiene opportuno limitare gli obblighi di informazioni precontrattuali alle sole offerte proposte direttamente dall’agente commerciale, qualunque sia la tecnica di contatto a distanza utilizzata (Tabella 1, Colonna 2)?

Q11 Quali potrebbero essere gli elementi di criticità nel caso di tale limitazione?

Q9 –Q10 –Q11 Per quanto riguarda il mercato del gas, Anigas ritiene certamente preferibile (tra le opzioni proposte) limitare gli obblighi di informazioni precontrattuali, anche per le offerte presentate con il canale telefonico, alle sole informazioni di cui alla colonna 2 della Tabella 1, limitando quindi le informazioni alle sole offerte proposte dall’agente commerciale.

Si ritiene, inoltre, che la previsione di rendere disponibili le condizioni economiche e contrattuali regolate debba essere limitata ai soli clienti domestici che ne facciano specifica richiesta.

Con riferimento al settore elettrico, Anigas non la considera applicabile in quanto l’agente commerciale non ha l’obbligo di rendere disponibile le condizioni regolate.

Con particolare riferimento ai contratti telefonici, si ritiene che la trasmissione delle informazioni precontrattuali, limitata alle sole offerte del mercato libero, possa ridurre rischi di fraintendimenti da parte del cliente finale.

Al fine di rendere il teleselling uno strumento utilizzabile per aumentare la concorrenza nel settore, occorre ulteriormente ridurre e semplificare il set informativo:

- Riducendo l’elenco delle informazioni minime da fornire al cliente, limitandosi alle informazioni previste dall’articolo 52 del Codice al Consumo e all’indicazione delle caratteristiche che differenziano le condizioni economiche offerte dalla tariffa regolata, specificando che sarà gravato da imposte;

- Prevedendo che le informazioni contrattuali debbano essere descritte sinteticamente, nelle loro caratteristiche essenziali e solo nel caso si differenzino da quelle regolate, in modo che la telefonata sia di durata coerente con lo scopo.

Q12 Si condivide la proposta dell’Autorità di estendere la previsione delle clausole essenziali anche ai clienti elettrici? Quali potrebbero essere gli elementi di criticità?

Q12 Si condivide, in linea di principio, l’estensione delle clausole essenziali anche ai clienti elettrici, ferma restando la specificità dei due settori e quanto espresso in risposta ai punti Q4 e Q5.

Si desidera inoltre segnalare, con riferimento all’art. 11.1, lettera f) della bozza di delibera, che la modalità di informazione del cliente dell’esito negativo del tentativo di lettura è valida solo per il mercato gas. Si propone di togliere l’obbligo di specificare il tempo massimo intercorrente tra l’utilizzo di due letture in quanto non compatibile con l’attuale assetto di responsabilità per le letture: il passaggio in capo al distributore della responsabilità del servizio di misura gas, infatti, ha necessariamente svincolato la programmazione dei tentativi di lettura dal processo di fatturazione dei consumi ai clienti finali, come più volte segnalato anche da parte delle Associazioni degli operatori all’AEEG.

Si propone inoltre l’eliminazione della lett. i) relativo alle modalità di connessione alla rete di distribuzione.

Q13 Si considera opportuno ampliare il periodo di preavviso in caso di modifica unilaterale delle clausole contrattuali?

Q13 Anigas ritiene che l’attuale periodo di preavviso di 60 giorni sia già congruo affinché il cliente possa attivarsi per l’eventuale operazione di *switching*.

Q14 Si ritiene opportuno limitare il ricorso agli indennizzi automatici al solo caso di mancato rispetto del preavviso per modifica unilaterale delle clausole?

Q14 Anigas condivide la proposta di limitare, sia nel settore elettrico che in quello gas, il ricorso agli indennizzi automatici al solo caso di mancato rispetto del preavviso per modifica unilaterale delle clausole.

Q15 Si condivide la proposta che la variazione unilaterale, qualora prevista in contratto, non possa essere comunicata con un’informativa contenuta nel testo della bolletta? Si condivide inoltre la proposta di rendere edotto il cliente degli effetti di una mancata individuazione di un nuovo esercente qualora receda dal contratto per variazione

unilaterale delle condizioni di fornitura e del diritto ad essere fornito alle condizioni del servizio di tutela in caso di non individuazione di un nuovo esercente?

Q15 Anigas ritiene opportuno lasciare al venditore la facoltà di comunicare eventuali variazioni unilaterali attraverso una pagina ad hoc del documento di fatturazione o in alternativa attraverso un'informativa separata.

Nel caso del settore gas, le specifiche proposte dovranno essere attentamente valutate anche alla luce di possibili evoluzioni del quadro normativo relativo agli ambiti di tutela (si rileva inoltre una criticità rispetto a quanto dichiarato dall'AEEG al punto 8.19 del Documento in quanto non è chiara la disposizione regolatoria per cui gli esercenti dovrebbero continuare a fornire, a condizioni regolate, il cliente che ha dichiarato recesso in seguito a mancata accettazione di una variazione unilaterale del contratto).

Chiara identificazione degli esercenti

Q16 Si condivide la proposta dell'Autorità di introdurre previsioni specifiche che consentano al cliente finale di meglio comprendere quale tipologia di contratto sta sottoscrivendo?

Q17 Esistono strumenti diversi da quelli individuati che consentano al cliente finale di comprendere quale tipologia di contratto sta sottoscrivendo?

Q16–Q17 Anigas con riferimento al settore gas, condivide la proposta dell'AEEG con riferimento ai documenti di fatturazione (a decorrere dal 1° gennaio 2011), ai contratti ed al materiale informativo riferito specificamente a una o più offerte, mentre ritiene invece critico e sproporzionato l'obbligo di specificare l'ambito (libero o regolato) anche nelle comunicazioni genericamente rivolte a tutti i clienti dei due ambiti, in quanto, altrimenti l'esercente verrebbe erroneamente identificato come esclusivamente appartenente ad uno solo dei due ambiti.

Quanto detto, fatto salvo, il mantenimento per il settore gas di un unico numero verde sia per il mercato tutelato sia per quello libero.

Nota informativa per il cliente finale

Q18 Si condivide la proposta dell'Autorità di semplificazione della scheda denominata "Nota informativa per il cliente finale"?

Q18 In termini generali, si condivide la proposta di semplificazione dell'Autorità.

Si evidenzia che nel box 1 dell'Allegato 6, coerentemente con la risposta allo spunto Q.6, il nome dell'agente coinciderà con il nome dell'outsourcer e di conseguenza dovrebbe essere eliminato il campo relativo alla firma dell'agente.

Si rileva inoltre che nel box 5 non deve essere riportato l'ultimo capoverso nel caso di proposta "non irrevocabile", per evitare di confondere il cliente sulle tempistiche relative al diritto di ripensamento che in tali casi rimangono di 10 giorni (senza considerare i 45 giorni trascorsi i quali la proposta irrevocabile si considera decaduta).

Si ricorda infine quanto confermato dall'Autorità nel corso del seminario del 17 maggio c.a. che la separazione tra nota informativa e contratto deve intendersi nel senso di una evidenza separata e non come una separazione fisica.

Inoltre Anigas suggerisce di:

- chiarire a quale tipologia di clienti debba essere consegnata la nota informativa in quanto dalla lettura dell'allegato 6, contrariamente a quanto emergerebbe dal testo del Codice unico, sembrerebbe che la stessa debba essere consegnata solo ai clienti che sono o vogliono entrare nel mercato libero;
- specificare cosa si intenda per "data di attivazione" in quanto sia nei casi di "primo allaccio" sia nei casi di "switching" non può essere indicata una data precisa;
- chiarire cosa si intende per "data di validità della proposta": l'interpretazione data da Anigas è quella secondo cui si deve indicare solo il riferimento generico (e non puntuale) alla data in cui dovrà avvenire l'accettazione (es. entro 45 giorni dalla sottoscrizione della proposta contrattuale firmata dal cliente);
- prevedere che il diritto di ripensamento, in caso di proposta contrattuale firmata dal cliente, vada esercitato entro 10 giorni dalla data di sottoscrizione della proposta e non entro 10 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta in quanto l'utilizzo della data di consegna quale termine di decorrenza per l'esercizio di ripensamento rischia di creare indeterminatezza e confusione.

Q19 Quali altri obblighi informativi dovrebbero essere previsti a carico dell'esercente al fine di permettere al cliente una scelta consapevole?

Q19 Anigas ritiene che gli obblighi attuali consentano già al cliente una scelta consapevole.

Q20 Quali altri strumenti potrebbero essere previsti per evitare attivazioni di contratto non consapevoli e quali previsioni potrebbero garantire al cliente di ripristinare la situazione preesistente?

Q20 Anigas non rileva altri strumenti utili per evitare attivazioni di contratti non consapevoli.

ALLEGATO 5 – Codice unico

In relazione al testo del Codice unico, Anigas suggerisce di chiarire meglio i seguenti aspetti:

Articolo 3

- ✓ 5° comma: chiarire meglio in cosa consista l'obbligo ivi previsto per gli esercenti la vendita del gas naturale, tenendo conto di quanto espresso da Anigas nella risposta al punto Q16/17.

Articolo 4

- ✓ 1° comma: in relazione alle fonti normative citate all'interno dei contratti, si suggerisce di sostituire l'inciso "riferimenti di pubblicazione" con la frase "numero e anno di pubblicazione"; inoltre, si ritiene che l'indicazione di numero e anno di pubblicazione sia sufficiente a consentire una rapida e certa individuazione dell'atto normativo, mentre si ritiene assolutamente ridondante l'obbligo di indicare il titolo per intero (che in alcuni casi è molto lungo).

Articolo 6

- ✓ 1° comma, lettera d): si propone di limitare l'obbligo ivi previsto al caso in cui venga utilizzata un'indicizzazione differente da quella proposta dall'AEEG nella delibera n. 64/09.

Articolo 9

- ✓ 2° comma, lettera a): si suggerisce di sostituire, all'esito della consultazione sul punto Q18, il riferimento al documento ivi citato con il riferimento alla "nota informativa" al fine di evitare la consegna di ulteriori documenti che creerebbero solo maggiore confusione al cliente.
- ✓ 2° comma, lettera c): si chiede conferma del fatto che non deve essere fornita alcuna informazione qualora venga presentata un'offerta

finalizzata alla conclusione di un contratto a condizioni economiche regolate.

Articolo 10

- ✓ 6° comma: si segnala l'esistenza di un refuso in quanto l'ultima lettera non è a) ma e).

9. Schede di confrontabilità

Scheda di confrontabilità clienti domestici gas

Q21 Si condivide la proposta dell'Autorità di introdurre una scheda riepilogativa dei corrispettivi anche per i clienti finali domestici di gas naturale per favorire una maggiore confrontabilità delle condizioni economiche?

Q22 Si condivide la proposta di utilizzare lo schema definito dalla deliberazione n. 110/07 per le schede di riepilogo gas? Sono sufficienti le semplificazioni proposte? Se no, quali potrebbero essere?

Q23 Attualmente il calcolo della spesa annua è proposto al netto delle imposte, si ritiene praticabile, date le caratteristiche dello strumento, l'ipotesi di includere il calcolo delle imposte? Se no, perché?

Q21-Q22-Q23 Relativamente alla proposta dell'Autorità di introdurre una scheda riepilogativa dei corrispettivi anche per i clienti finali domestici di gas, si evidenziano, con l'obiettivo di non fornire ai clienti informazioni fuorvianti, le seguenti criticità:

- chiara individuazione delle fasce di consumo per il calcolo della spesa annua;
- presenza di sei ambiti territoriali con tariffe diverse;
- esigenza di non complicare la gestione dei plichi contrattuali limitando la lunghezza dei contratti;
- complessità di introdurre il calcolo delle imposte tenuto conto della differenziazione regionale.

Anigas propone quindi l'adozione di una scheda di confrontabilità che, in coerenza con quanto proposto nel settore elettrico, si limiti all'indicazione delle sole colonne A e B dell'allegato 4 al DCO in questione, quindi senza l'indicazione della variazione rispetto alle condizioni economiche definite dall'Autorità.

Si ritiene altresì necessario che i venditori possano inserire in un unico foglio 6 diverse tabelle per i 6 ambiti tariffari, evidenziando la dimensione

eventualmente anche sovra regionale relativa ad ogni ambito per una facile identificazione da parte del cliente.

Si propone inoltre di definire livelli di consumo coerenti con gli scaglioni di consumo applicati nelle tariffe di distribuzione con l'eventuale aggiunta di ulteriori livelli per garantire il mantenimento di un certo "passo" alle suddette soglie e l'eliminazione degli scaglioni più elevati in quanto di scarso interesse per la clientela domestica.

Anigas ritiene infine che il confronto debba essere effettuato senza calcolare le imposte e reputa non praticabile prevedere l'indicazione delle imposte da parte del personale commerciale in quanto di difficile gestione, a forte rischio di errori e non applicabile per tutti i canali di vendita; si ritiene pertanto preferibile un rimando al sito internet.