

DCO 401/2014/R/com

**ORIENTAMENTI PER LA DEFINIZIONE DI EVENTUALI
ULTERIORI MODIFICHE AL CODICE DI CONDOTTA
COMMERCIALE PER LA VENDITA DI ENERGIA
ELETTRICA E GAS NATURALE, A SEGUITO
DELL'ENTRATA IN VIGORE DEL DECRETO
LEGISLATIVO 21/2014**

Osservazioni e proposte ANIGAS

Milano, 6 ottobre 2014

Premessa

Anigas con il presente documento esprime le proprie osservazioni relativamente al documento di consultazione 401/2014/R/com inerente l'implementazione di ulteriori modifiche al Codice di condotta commerciale, in attuazione di alcune previsioni del nuovo Codice di Consumo del consumo ex d.lgs 21/14.

Per comodità di lettura verrà chiamato *ripensamento tardivo* l'ipotesi in cui il consumatore eserciti il diritto di ripensamento dopo avere presentato richiesta affinché la prestazione dei servizi ovvero la fornitura inizi nel periodo previsto per l'esercizio di tale diritto.

Spunti per la consultazione

Prezzo comprensivi delle imposte

Q.1. Si condivide la proposta dell'Autorità relativa alla conferma delle attuali previsioni del Codice di condotta? Si ritiene invece che possano esistere casi in cui è agevole indicare il prezzo comprensivo delle imposte?

Si condivide l'orientamento dell'Autorità di confermare le attuali previsioni del Codice di Condotta sull'indicazione del corrispettivo della fornitura energetica al netto delle imposte. Ad oggi, l'indicazione del prezzo totale dei beni comprensivo delle imposte, come descritto al par. 2.4 del DCO, risulta infatti impraticabile sotto il profilo della complessità ed onerosità del calcolo per la quasi totalità delle offerte commerciali, anche se, in linea di principio, sarebbe opportuno non precludere la possibilità di sviluppare prodotti omnicomprensivi.

Q.2. Alla luce delle nuove disposizioni del Codice del consumo, si ritiene necessario inserire ulteriori previsioni circa i criteri e le modalità di calcolo dei prezzi oppure si ritengono sufficienti e adeguate le attuali previsioni del Codice di condotta commerciale?

No, le attuali previsioni si ritengono già adeguate.

Costi ragionevoli e proporzionali all'utilizzo del servizio da attribuire al cliente finale in caso di esercizio del diritto di ripensamento dopo aver presentato richiesta affinché l'esecuzione "in senso lato" del contratto inizi nel periodo previsto per l'esercizio di tale diritto cd ripensamento tardivo

Q.3. Si condivide l'inquadramento della fattispecie in relazione alla volontà del cliente finale? Si ritiene diversamente che nel caso di avvio della fornitura relativamente ad un punto disattivo, l'esercizio del diritto di ripensamento comporti in automatico la richiesta di chiusura del punto da parte del cliente finale?

Q.4. Si condivide la proposta dell'Autorità circa il principio generale di riconoscimento dei costi ragionevoli?

Q.5. Si ritiene che l'importo da riconoscere al venditore sia stato correttamente identificato? Diversamente, indicare un importo ritenuto congruo e le motivazioni per le quali si ritiene tale, provvedendo a supportare l'indicazione dei costi con specifici riferimenti alle attività svolte, agli oneri sopportati e ai prezzi applicati per l'esecuzione di prestazioni similari.

Si condivide l'attivazione dei servizi di fornitura di ultima istanza nei casi in cui il cliente finale domestico, nell'esercizio del diritto di ripensamento tardivo, non abbia né individuato un fornitore né chiesto di procedere alla richiesta di chiusura del punto. Ciò in quanto l'esercizio del diritto di ripensamento incide sul contratto e non sulla fornitura che deve essere garantita per il principio di continuità del servizio pubblico quale è il gas.

A livello di tempistiche, tuttavia, si rilevano criticità nei casi in cui il diritto di ripensamento avviene troppo a ridosso della fase di conclusione della verifica sugli eventuali errori materiali della richiesta di attivazione dello switch o dei servizi di ultima istanza (rispettivamente 12° e 13° gg lavorativo del mese antecedente la decorrenza dello switch e attivazione del FUI); nello specifico, se il cliente finale perfezionasse lo switch il 2° giorno lavorativo del mese antecedente la sua decorrenza ed esercitasse il diritto di "ripensamento" l'ultimo giorno utile a sua disposizione (il 14° solare), il termine di detto periodo di "ripensamento" nella stragrande maggioranza dei casi, ricadrebbe l'11° giorno lavorativo, in prossimità delle scadenze switch e FUI.

In termini generali si ritiene poi che debbano essere riconosciuti i costi sostenuti dall'esercente la vendita per soddisfare nell'immediato la richiesta del cliente finale di avviare tempestivamente la fornitura nonché considerando i costi relativi all'annullamento delle operazioni espletate.

Per quanto riguarda la voltura, si ricorda che ad oggi non esiste una disciplina regolatoria. Pertanto si richiede che l'AEEGSI definisca un processo standardizzato per la gestione di tale prestazione nel mercato gas, chiarendo la distinzione tra voltura "semplice" e voltura "complessa" (con appuntamento).

Nel caso in cui il cliente finale domestico abbia esercitato il ripensamento tardivo (sia nel caso di switching, voltura o attivazione) il livello dei costi ragionevoli dovrà essere equiparato ai costi commerciali derivanti dalla richiesta di annullamento delle procedure precedentemente effettuate; inoltre nei casi di attivazione e voltura, al venditore dovranno essere riconosciuti anche gli oneri eventualmente addebitati dal distributore al venditore per la prestazione effettuata.

Inoltre, si rileva che quanto detto in materia di ripensamento, possa valere anche per la voltura (insieme naturalmente allo switching e alle attivazioni cfr. punti 2.10-15 del DCO) solo nel caso in cui la stessa sia qualificata giuridicamente come nuovo contratto - qualificazione che è rimessa alla discrezionalità del venditore - con i conseguenti obblighi di riconoscere al consumatore il diritto di ripensamento laddove il contratto sia concluso tramite tecniche a distanza e/o fuori dai locali commerciali ex D.Lgs. 21/2014. Infatti, se all'inverso, la voltura fosse qualificata dal venditore come cessione del contratto ex art. 1406 c.c., il D.Lgs. 21/2014, e i relativi obblighi sul diritto di ripensamento, non sarebbero applicabili.

Il tema della qualificazione giuridica della voltura e di come il venditore deve renderla chiara al cliente, sarà certamente oggetto di approfondimenti in occasione del prossimo documento di consultazione sulla delibera 153/12.

Tuttavia, fin da subito, occorre tenere presente che le imprese, nei casi di voltura, devono comunque assicurare al consumatore un meccanismo che consenta di dare immediata esecuzione alla richiesta di voltura anche alla luce degli obblighi e delle tempistiche previste dalla regolazione (entro 48 ore, cfr. Delibera Arg. 120/08 per il gas e Delibera 199/11 per il mercato elettrico, poi Delibera 398/14 per il power).

Ciò con particolare riferimento alla prassi, oramai consolidata, per cui le richieste di voltura avvengono, da parte dei consumatori, tramite contatto telefonico c.d.

“in-bound” e sono eseguite, proprio per soddisfare le esigenze del cliente entrante, nell’ambito del medesimo ed unico contatto telefonico.

Q.6. Si condivide la proposta dell’Autorità circa il riconoscimento al venditore dei costi proporzionali alla fornitura?

Q.7. Si condivide la proposta dell’Autorità circa la definizione di costi ragionevoli e proporzionali nel caso di esercizio di ripensamento successivamente all’avvio delle attività di connessione? In caso affermativo, indicare possibili costi sulla base di idonea documentazione attestante natura e tempi delle attività esercitate.

Anigas è d’accordo sul riconoscimento e sul quantum dei costi proporzionati da riconoscere al venditore (pari ai costi della fornitura per tutto il tempo in cui il venditore rimane responsabile dei prelievi del cliente finale su quel punto di fornitura).

Per ciò che concerne le “connessioni”, non sembrerebbe attinente quanto previsto al punto 2.29 del DCO, secondo il quale i costi ragionevoli e proporzionali da riconoscere al distributore, vengano determinati utilizzando anche il parametro di riferimento previsto dal Testo integrato delle condizioni economiche per l’erogazione del servizio di connessione (TIC); infatti l’allacciamento alla rete di distribuzione del gas è un’opera ben più complessa, non paragonabile ad una connessione in campo elettrico cui il TIC si riferisce.

Si ritiene che i costi ragionevoli debbano essere determinati valutando l’impegno di risorse e mezzi “impegnati” dall’impresa di distribuzione alla data del “ripensamento” (una sorta di SAL lavori) e necessari alla realizzazione dell’allacciamento (compresi eventuali oneri derivanti dall’eventuale appalto dell’opera, o relativi a permessi speciali da parte di Enti vari).

Si chiede inoltre conferma che anche per i distributori è previsto il riconoscimento dei costi ragionevoli in tutti i casi in cui il cliente finale, che aveva richiesto la preventiva prestazione dei servizi o avvio della fornitura, eserciti comunque il diritto di ripensamento.

Modulo per l'esercizio del diritto di recesso

Q.8. Si condivide la proposta dell'Autorità circa la predisposizione di un modulo unico per il diritto di recesso?

Q.9. In caso affermativo, si condividono le proposte dell'Autorità circa il contenuto del modulo? Quali altre modifiche andrebbero apportate?

Fermo restando che la definizione di un modulo che (rispetto alla proposta del DCO) dovrebbe essere nel caso comunque completato con le diverse "opzioni" offerte al cliente potrebbe essere in linea di principio ragionevole, non riteniamo nei fatti tale soluzione particolarmente efficiente perché comporterebbe costi certi per i venditori (e benefici meno chiari per i consumatori) che saranno comunque costretti ad accettare qualsiasi altra dichiarazione esplicita di ripensamento avanzata dai clienti.

Ulteriori spunti di consultazione

Q10. Si condividono le proposte dell'Autorità?

Q11. Si ritiene necessario valutare l'implementazione di altre previsioni del Codice del consumo in quanto le stesse non risultano direttamente applicabili senza una regolazione di dettaglio?

Si condivide la proposta dell'AEEGSI di estendere la consultazione all'art. 49, comma 1 lettera e) del D.Lgs. 21/2014 affinché l'AEEGSI preveda disposizioni specifiche in merito.