

Il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica

Con la liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica, tutti i clienti hanno la possibilità di scegliere il proprio fornitore e le condizioni di fornitura del servizio (prezzo e vincoli contrattuali), valutando le offerte disponibili, predisposte liberamente dagli esercenti.

Per tutelare i clienti che si rivolgono al mercato libero, l'Autorità ha stabilito le regole di trasparenza e correttezza che gli esercenti devono seguire per promuovere le proprie offerte commerciali, alternative alle condizioni di fornitura del servizio di maggior tutela definite dall'Autorità, stipulare contratti basati su tali offerte ed eventualmente modificare i contratti già stipulati dai clienti.

Queste regole sono stabilite nel Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica ai clienti finali, approvato dall'Autorità con delibera n. 105/06.

Cosa riguarda

In particolare, il Codice di condotta stabilisce:

- **le regole generali di trasparenza e correttezza dei venditori;**
- **come vanno indicati prezzi del servizio;**
- **come deve comportarsi il personale commerciale;**
- **quali informazioni e documenti vanno forniti ai clienti;**
- **il diritto di ripensamento;**
- **come preavvisare il cliente se il contratto verrà modificato**

Quando si applica

Le regole del Codice devono essere obbligatoriamente rispettate da tutti gli esercenti che svolgono attività di vendita nel mercato libero, nei loro rapporti con i clienti alimentati in bassa tensione, cioè i clienti che hanno meno capacità e forza contrattuale nei confronti degli esercenti stessi.

Ulteriori obblighi

Oltre a quanto stabilito dal Codice di condotta, con la delibera n. 272/07 l'Autorità ha stabilito ulteriori regole di trasparenza per le imprese e i gruppi societari che operano sia nel mercato libero sia come fornitori del servizio di maggior tutela, per garantire ai clienti la possibilità di distinguere in modo chiaro e inequivocabile se le comunicazioni, i documenti e le informazioni fornite si riferiscono al servizio di maggior tutela o alle offerte di mercato libero.

Regole generali di trasparenza e correttezza

Le imprese devono seguire alcune regole generali di trasparenza e correttezza nei confronti dei clienti.

Informazioni al pubblico

Le imprese devono fornire a chiunque si rivolga a loro le informazioni sulle proprie offerte commerciali in modo trasparente e completo. Devono inoltre essere in grado di rispondere alle richieste di chiarimenti e approfondimenti dei clienti che lo richiedono, compresi i clienti con esigenze particolari come ad esempio gli anziani o i disabili.

Leggibilità dei contratti

I contratti sottoposti ai clienti devono essere scritti in caratteri di stampa leggibili, utilizzando un linguaggio chiaro e comprensibile.

Vanno cioè evitate sia le soluzioni grafiche che possono scoraggiare la lettura o sviare l'attenzione (ad esempio, caratteri di dimensioni ridotte), sia il linguaggio specialistico, quando può essere sostituiti da espressioni di uso comune.

Autorità per l'energia elettrica e il gas

Formazione degli addetti

Gli esercenti devono fornire al personale commerciale la formazione e le conoscenze necessarie per fornire informazioni corrette, esaurienti e aggiornate, riguardo sia le proprie offerte commerciali, sia i diritti e le garanzie posti a tutela dei clienti.

Questo obbligo riguarda sia il personale dipendente sia il personale esterno incaricato a qualunque titolo di rapportarsi con i clienti per promuovere le offerte e stipulare contratti.

L'indicazione dei prezzi

Tutti gli esercenti devono seguire i criteri stabiliti dal Codice di condotta per indicare i prezzi previsti dalle proprie offerte, e le loro componenti, in qualunque tipo di comunicazione (pubblicità, opuscoli informativi, siti Internet, contratti...). In questo modo i clienti possono comprendere e confrontare i prezzi delle diverse offerte in modo più semplice, senza preoccuparsi ad esempio di calcolare l'equivalenza tra diverse unità di misura.

Componenti di prezzo

I criteri stabiliti dal Codice di condotta sono:

- il prezzo applicato per l'energia consumata è espresso in euro per chilowattora (kWh);
- il prezzo applicato alla potenza impegnata è espresso in euro per chilowatt (kW) per anno;
- il prezzo applicato come quota fissa è espresso in euro per anno;
- se l'offerta prevede componenti di prezzo diverse dalle tipologie precedenti, devono essere indicati il prezzo per unità di misura, e una descrizione sintetica di come verrà applicato.

Prezzi indicizzati

I contratti di vendita possono stabilire che il prezzo o una delle sue componenti è indicizzato, cioè che potrà variare automaticamente in base alle variazioni di un indice di riferimento. L'indicizzazione è adottata anche dall'Autorità per aggiornare ogni tre mesi la componente di prezzo applicata all'energia consumata delle condizioni economiche del servizio di maggior tutela.

L'indice di riferimento utilizzato dall'Autorità registra le variazioni dei prezzi di un paniere di materie prime energetiche sui mercati internazionali.

In caso di offerta a prezzo indicizzato, insieme all'indicazione del prezzo o della componente indicizzata deve essere indicata la frequenza delle possibili variazioni.

Inoltre, l'esercente deve descrivere sinteticamente il meccanismo di indicizzazione, indicare il prezzo massimo raggiunto negli ultimi dodici mesi e il periodo in cui questo prezzo massimo è stato raggiunto.

Sconti

I contratti di fornitura possono stabilire che il prezzo o una delle sue componenti è determinato applicando uno sconto rispetto alle condizioni economiche del servizio di maggior tutela definite dall'Autorità o al prezzo di un'offerta concorrente. In questo caso, l'impresa deve mettere a disposizione dei clienti un canale informativo che fornisca informazioni complete sul prezzo da scontare. Inoltre, se lo sconto non è praticato sul prezzo complessivo ma su una delle sue componenti, deve essere fornita anche l'indicazione di quanto lo sconto incide mediamente, in termini percentuali, sul prezzo complessivo.

Imposte

I prezzi devono essere indicati al netto delle imposte, specificando che gli importi saranno gravati dalle imposte. Le imprese devono rendere disponibile un canale informativo che fornisca informazioni complete sulle aliquote delle imposte vigenti.

Per ciascun cliente le imposte sono sempre applicate con le stesse modalità, indipendentemente dal fornitore prescelto.

Autorità per l'energia elettrica e il gas

Indicatore della spesa annua Nelle comunicazioni commerciali le imprese possono riportare, come informazione aggiuntiva, un indicatore della spesa annua di uno o più clienti-tipo, con un determinato livello di consumo, forniti al prezzo previsto dalla propria offerta.

Le imprese sono libere di utilizzare o meno questo indicatore nelle proprie comunicazioni ma, se decidono di utilizzarlo, per calcolare l'importo e per presentare l'informazione devono obbligatoriamente seguire i seguenti criteri:

- devono conteggiare tutte le voci di spesa previste per la fornitura del servizio; sono invece escluse dal calcolo tutte le spese, gli sconti o i bonus che non riguardano la fornitura (ad esempio, i costi di attivazione, o eventuali bonus di benvenuto);
- devono calcolare l'indicatore applicando il prezzo in vigore al momento in cui viene diffusa l'informazione, anche se alcune componenti sono indicizzate e potranno cambiare nel tempo;
- devono considerare clienti-tipo con livelli di consumo annuo scelti tra quelli indicati dall'Autorità;
- oltre alla spesa annua complessiva, deve essere indicata anche la spesa annua per ciascuna delle diverse voci che la compongono;
- se il prezzo o alcune componenti sono indicizzate, va chiaramente specificato che il valore dell'indicatore potrà variare nel tempo;
- oltre all'indicatore della spesa annua deve essere specificata la durata del contratto proposto, il periodo di validità dei prezzi utilizzati per il calcolo, la durata dell'offerta e i casi in cui non è possibile aderire, se previsti.

Questi criteri sono necessari per evitare che l'uso di metodi di calcolo diversi da parte di ciascuna impresa porti la diffusione di informazioni non confrontabili tra loro, e quindi fuorvianti per i clienti.

Pubblicità Se nei messaggi pubblicitari non vengono indicati esplicitamente i prezzi offerti ma sono comunque fornite informazioni relative alle condizioni di fornitura, i messaggi stessi devono anche indicare i casi in cui non è possibile aderire all'offerta, se previsti, e un recapito (numero verde, sito Internet...) al quale il cliente interessato può rivolgersi per ottenere informazioni complete.

Se a giudizio del cliente il messaggio pubblicitario risulta ingannevole, può segnalarlo all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Il comportamento del personale commerciale

Il personale incaricato dalle imprese di promuovere le proprie offerte commerciali e stipulare contratti con i clienti deve essere riconoscibile.

Identificazione Se il contatto con i clienti avviene al telefono o in qualunque luogo diverso dalla sede o dagli uffici commerciali dell'impresa (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale), al momento del contatto il personale incaricato deve identificarsi e:

- in caso di contatto telefonico, deve fornire un recapito telefonico dell'esercente per cui opera, negli altri casi deve consegnare al cliente un documento dal quale risultino i propri dati e i recapiti dell'esercente per cui opera;
- informare il cliente che il contatto ha lo scopo di presentare un'offerta commerciale e stipulare un contratto.

Questi obblighi riguardano sia il personale dipendente dell'impresa sia il personale esterno incaricato a qualunque titolo di rapportarsi con i clienti per promuovere le offerte e stipulare contratti.

Informazioni e documenti per la conclusione del contratto

	<p>Il Codice di condotta stabilisce le informazioni e i documenti che gli esercenti devono fornire ai clienti che intendono acquisire, in modo tale che questi abbiano tutti gli elementi per valutare l'offerta e decidere se aderire o meno.</p>
Informazioni obbligatorie	<p>Le informazioni obbligatorie previste dal Codice riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none">• il nome e un recapito dell'esercente, dell'eventuale intermediario incaricato di concludere il contratto e del soggetto che stipulerà i contratti per il servizio di trasporto dell'energia, se diverso dall'esercente stesso;• il prezzo e le condizioni di fornitura del contratto proposto ;• la durata del contratto proposto, le modalità con cui potrà essere rinnovato, i termini e le modalità che il cliente dovrà seguire per recedere dal contratto proposto (cioè estinguerlo prima della sua scadenza naturale);• gli standard di qualità commerciale che l'esercente dovrà garantire, gli eventuali indennizzi automatici previsti per il mancato rispetto degli standard, e i livelli di qualità effettivamente raggiunti nell'anno precedente;• la durata dell'offerta e i casi in cui non è possibile aderire, se previsti;• i tempi necessari per l'avvio effettivo del servizio.
Quando vanno fornite	<p>Le informazioni obbligatorie devono essere fornite al cliente, qualunque sia il modo in cui viene contattato, prima che il nuovo contratto sia concluso.</p> <p><i>Il contratto è concluso quando chi riceve una proposta contrattuale comunica la propria accettazione a chi l'ha formulata.</i></p>
Offerte congiunte	<p>Per le offerte che riguardano la fornitura congiunta di gas e di energia elettrica, l'esercente deve fornire le informazioni obbligatorie relativamente a entrambi i servizi; deve inoltre specificare che i due servizi sono abbinati e deve illustrare quali conseguenze sono previste dal contratto per il caso che il cliente desideri disdire uno solo dei due servizi.</p>
Offerte a sconto	<p>Se il prezzo o una delle sue componenti è determinato applicando uno sconto rispetto al prezzo di un'offerta concorrente, l'esercente deve fornire informazioni dettagliate anche sulle condizioni contrattuali associate al prezzo dell'offerta concorrente presa come riferimento, se sono diverse dalle condizioni contrattuali proposte.</p>
Documenti obbligatori	<p>I documenti obbligatori che il cliente deve ricevere sono:</p> <ul style="list-style-type: none">• una copia integrale del contratto;• una nota informativa, predisposta dall'Autorità, che riassume gli obblighi di informazione previsti dal Codice e illustra al cliente cosa deve verificare prima di aderire a un nuovo contratto;• per i soli clienti domestici, una scheda di riepilogo per il confronto dei prezzi, predisposta secondo uno schema definito dall'Autorità.

Autorità per l'energia elettrica e il gas

La scheda di riepilogo

La scheda di riepilogo per il confronto dei prezzi è un documento che riassume schematicamente il prezzo del servizio, gli eventuali sconti o bonus previsti dal contratto e calcola la spesa che un cliente-tipo, con determinati consumi, sostenerebbe in un anno con il prezzo in vigore al momento dell'offerta.

Questa spesa è confrontata, per ognuno dei livelli di consumo previsti, con la spesa annua del medesimo cliente-tipo servito alle condizioni di maggior tutela definite dall'Autorità; la scheda indica inoltre la variazione della spesa che il cliente servito in maggior tutela otterrebbe aderendo all'offerta, indicata con segno + se maggiore rispetto al servizio di maggior tutela o con segno - se minore.

Oltre alle informazioni sulla spesa annua, la scheda illustra in appositi riquadri le voci di spesa eventualmente previste per servizi accessori, gli eventuali criteri di indicizzazione del prezzo o di specifiche componenti, gli eventuali sconti o bonus e i dettagli dell'offerta particolarmente rilevanti per il cliente.

Quando vanno forniti

I documenti obbligatori devono essere forniti al cliente prima che il nuovo contratto sia concluso, tranne nei casi in cui il contratto è concluso "a distanza", cioè utilizzando forme di comunicazione che non consentono lo scambio di documenti scritti (ad esempio, al telefono).

Contratti "a distanza"

Per la fornitura di energia elettrica, come per tutti i contratti di somministrazione, non è necessario che il contratto sia concluso per iscritto: la proposta e l'accettazione possono avvenire, ad esempio, anche al telefono, o tramite Internet.

In questi casi, il cliente deve ricevere i documenti obbligatori al più tardi entro 10 giorni dalla conclusione del contratto.

Ad esempio, se il contratto viene concluso al telefono, il cliente deve ricevere le informazioni obbligatorie al più tardi in occasione della telefonata; i documenti obbligatori (contratto e nota informativa) devono invece essere inviati al più tardi entro 10 giorni dalla telefonata.

Anche in caso di ritardo nell'invio dei documenti da parte dell'impresa, il cliente domestico conserva il diritto di ripensamento, illustrato in un capitolo successivo di questa scheda.

"Proposte di contratto"

Non sempre è l'impresa a formulare la proposta contrattuale. Il cliente infatti può essere invitato a firmare un modulo di "proposta di contratto" e ad inviarlo all'impresa per l'accettazione.

In questo caso è quindi il cliente a formulare la proposta (generalmente irrevocabile), e se l'impresa comunica al cliente la propria accettazione il contratto è concluso: per questo motivo, sia le informazioni obbligatorie sia la documentazione obbligatoria devono essere forniti al cliente al più tardi insieme al modulo di "proposta contrattuale".

A tutela dei clienti, la delibera n. 144/07 stabilisce che quando la proposta è formulata dal cliente, se l'impresa non comunica l'accettazione entro 45 giorni, la proposta è revocata automaticamente, e il cliente non ha più alcun impegno nei confronti dell'impresa.

Il diritto di ripensamento

Per diritto di ripensamento si intende la possibilità riconosciuta in alcuni casi al cliente che ha concluso un contratto di recedere, cioè disdirlo, senza dover giustificare la propria decisione e senza sostenere alcun onere.

Si tratta di un diritto che il Codice del Consumo (decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206) riconosce a tutti i consumatori che stipulano un contratto per motivi estranei alla propria attività professionale.

Chi e quando può farlo valere

Il diritto di ripensamento può essere fatto valere quando il contratto è stato concluso:

- in un luogo diverso dalla sede o dagli uffici commerciali dell'esercente (ad esempio a casa del cliente, o in un centro commerciale);
- utilizzando mezzi di comunicazione a distanza, che non consentono lo scambio di documentazione scritta (ad esempio, il telefono);

Nel primo caso, il cliente potrebbe aver concluso il contratto in base a una decisione impulsiva o poco ragionata; nel secondo caso la decisione è stata presa senza poter valutare in tutti i dettagli una copia scritta del contratto.

Come farlo valere

In questi casi, il cliente ha 10 giorni di tempo per comunicare per iscritto il proprio ripensamento all'esercente, utilizzando un mezzo che consenta di dimostrare la data di spedizione (ad esempio, lettera raccomandata).

I 10 giorni si contano dalla conclusione del contratto, se è avvenuta in un luogo diverso dalla sede o da un ufficio commerciale dell'esercente, oppure dal momento in cui il cliente riceve il contratto, se è stato concluso utilizzando mezzi di comunicazione a distanza.

"Proposte di contratto"

Per i clienti che hanno firmato e inviato all'esercente una "proposta di contratto", la delibera n. 144/07 stabilisce che il diritto di ripensamento può essere fatto valere entro 10 giorni dall'invio della proposta.

Modifiche del contratto proposte dall'impresa

I contratti liberamente predisposti dalle imprese possono prevedere che alcune delle loro clausole, espressamente indicate nei contratti stessi, potranno essere modificate su iniziativa dell'impresa per giustificati motivi.

In questi casi, il Codice di condotta stabilisce che ciascun cliente deve essere preavvisato e, se non intende accettare le modifiche proposte, ha la possibilità di recedere dal contratto, cioè disdirlo, senza sostenere alcun onere.

Preavviso

Il preavviso deve essere inviata a ciascuno dei clienti interessati dalle modifiche contrattuali con una comunicazione scritta, e con un anticipo di almeno 60 giorni di calendario rispetto alla data in cui le modifiche saranno applicate.

Per ciascuna delle modifiche proposte, la comunicazione inviata ai clienti deve:

- riportare il testo completo di ciascuna delle clausole nella versione modificata;
- illustrare in modo chiaro il contenuto e gli effetti della modifica;
- specificare il momento in cui la modifica sarà applicata;
- indicare in che modo e entro quali termini il cliente che non intende accettare le modifiche può comunicare all'impresa la sua volontà di recedere dal contratto.

Il termine di preavviso garantito dal Codice di condotta offre al cliente il tempo necessario per scegliere un diverso contratto sul mercato libero o, ai clienti domestici e alle piccole imprese alimentate in bassa tensione che lo desiderano, per ritornare al servizio di maggior tutela.

Ulteriori obblighi di trasparenza

La delibera n. 272/07 introduce ulteriori obblighi di trasparenza per gli esercenti che svolgono sia il servizio di maggior tutela che la vendita al mercato libero con un'unica società, oppure con società separate del medesimo gruppo societario:

- nei contratti e nelle bollette, deve essere specificato in maniera chiara e visibile se il servizio fornito è quello di maggior tutela o è nel mercato libero;
- per il call center, un messaggio iniziale deve specificare che è possibile ottenere informazioni sia sul servizio di maggior tutela sia sulle offerte di mercato libero;
- per le informazioni pubblicate nei siti Internet o fornite presso gli sportelli, il cliente deve in maniera trasparente poter ottenere informazioni sia sul servizio di maggior tutela sia sulle offerte di mercato libero.

La stessa delibera stabilisce inoltre che, in caso di gruppi societari, le imprese che svolgono il servizio di maggior tutela non possono dare informazioni né promuovere le offerte dell'impresa dello stesso gruppo che opera sul mercato libero.

Questi obblighi sono stati introdotti per evitare confusione nei clienti, e impedire che alcuni venditori del mercato libero siano avvantaggiati perché forniscono anche il servizio di maggior tutela o per i loro legami societari con imprese che forniscono il servizio di maggior tutela.

**CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE
PER LA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA AI CLIENTI IDONEI FINALI**

Titolo I – Disposizioni generali

Articolo 1

Definizioni

1. Ai fini del presente Codice di condotta commerciale si adottano, in quanto compatibili, le definizioni di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 30 gennaio 2004, n. 5/04, (di seguito: deliberazione n. 5/04) come successivamente integrato e modificato e le seguenti definizioni:
 - a. **clienti finali** sono i clienti idonei finali del settore elettrico alimentati in bassa tensione;
 - b. **esercenti l'attività di vendita di energia elettrica** sono i soggetti che svolgono l'attività di vendita ai clienti idonei finali.

Articolo 2

Oggetto e ambito di applicazione

1. Il presente Codice di condotta commerciale stabilisce norme che regolano i rapporti tra gli esercenti l'attività di vendita di energia elettrica (di seguito: esercenti) e i clienti finali (di seguito: clienti).

Articolo 3

Diffusione dell'informazione

1. Gli esercenti forniscono in modo trasparente, completo e non discriminatorio le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali e adottano 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 4

Criteri per la redazione dei contratti

1. I contratti predisposti dagli esercenti sono redatti utilizzando un carattere di stampa leggibile e un linguaggio chiaro e comprensibile per tutti i clienti.
2. Nel caso in cui nel contratto vengano citate fonti normative di qualsiasi specie, la citazione deve essere accompagnata dall'indicazione del titolo della norma e dei

riferimenti di pubblicazione, in modo che il cliente ne possa agevolmente prendere visione.

Articolo 5

Formazione del personale commerciale

1. Gli esercenti provvedono a 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 e ne garantiscono l'aggiornamento.
2. Gli esercenti adottano misure affinché il personale incaricato, a qualunque titolo, delle attività finalizzate alla promozione di offerte contrattuali o alla conclusione di contratti 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.

Titolo II – Criteri per la comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio

Articolo 6

Criteri di comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio

1. Al fine di garantire un corretto confronto tra le diverse offerte, qualora siano comunicate informazioni relative ai prezzi di fornitura del servizio previsti dalle offerte contrattuali, qualunque sia la forma di comunicazione adottata, tali informazioni devono uniformarsi ai seguenti criteri:
 - a. i corrispettivi dovuti dai clienti per la prestazione del servizio sono indicati nel loro valore unitario al netto delle imposte, specificando che saranno gravati dalle imposte;
 - b. i corrispettivi unitari dovuti in proporzione al consumo di energia elettrica, eventualmente articolati in scaglioni o differenziati per fasce orarie di consumo, sono indicati in centesimi di euro per kWh; i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa sono indicati in centesimi di euro/cliente/anno; i corrispettivi unitari dovuti in proporzione alla potenza impegnata sono indicati in centesimi di euro per kW/anno; i corrispettivi unitari dovuti per eventuali prelievi di energia reattiva sono indicati in centesimi di euro per kvarh;
 - c. eventuali corrispettivi diversi dai corrispettivi di cui alla precedente lettera b. sono indicati nel loro valore unitario e sono accompagnati da una descrizione sintetica delle modalità di applicazione;
 - d. per i corrispettivi soggetti a indicizzazione deve essere indicata la frequenza dei possibili aggiornamenti e devono essere fornite una descrizione sintetica del criterio di indicizzazione, l'indicazione del valore unitario massimo raggiunto dal corrispettivo nel corso degli ultimi dodici mesi e l'indicazione del periodo durante il quale tale valore massimo è stato applicato.

2. Gli esercenti rendono disponibile almeno uno strumento informativo al quale i clienti possono accedere per ottenere informazioni circa le aliquote delle imposte di cui al precedente comma 1, lettera a.
3. Qualora i prezzi di fornitura del servizio offerti siano comunicati in termini di sconto rispetto ai prezzi offerti da un altro esercente o ai corrispettivi per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione, misura e vendita di cui al Testo integrato approvato con deliberazione n. 5/04, l'esercente rende disponibile almeno uno strumento informativo al quale i clienti possono accedere per ottenere informazioni complete circa i corrispettivi utilizzati come riferimento per la determinazione dello sconto.
4. Qualora lo sconto sia presentato come riferito non al prezzo finale, ma ad una o più delle sue componenti, deve essere fornita indicazione al cliente dello sconto praticato sulla componente specifica e dell'incidenza percentuale media dello sconto sul prezzo finale al netto delle imposte, specificando che quest'ultimo sarà gravato da imposte.

Articolo 7

Criteria di comunicazione delle informazioni relative alla spesa complessiva

1. Qualora siano fornite informazioni relative alla stima della spesa complessiva associata ai prezzi di fornitura del servizio previsti dalle offerte contrattuali, qualunque sia la forma di comunicazione adottata, l'informazione deve uniformarsi ai criteri di cui al precedente articolo 6 e ai seguenti criteri:
 - a. l'informazione deve avere per oggetto la spesa complessiva risultante dall'applicazione su base annua di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente in relazione all'esecuzione del contratto, inclusi i corrispettivi dovuti dal cliente all'esercente a rimborso di prestazioni fornite da terzi, in vigore al momento della diffusione dell'informazione, e per consumi di energia elettrica individuati ai sensi del comma 2;
 - b. l'informazione deve essere presentata fornendo separata evidenza della spesa annua associata a ciascuno dei corrispettivi;
 - c. in presenza di corrispettivi o sconti applicati solo al verificarsi di particolari condizioni previste dal contratto, l'informazione deve essere presentata fornendo separata evidenza della spesa complessiva annua associata al verificarsi di tali condizioni o al mancato verificarsi di tali condizioni;
 - d. eventuali agevolazioni economiche riconosciute al cliente al momento della conclusione del contratto, quali ad esempio sconti o altri benefici economici, ma non connesse alla sua esecuzione, sono escluse dal calcolo della spesa complessiva annua;
 - e. qualora uno o più corrispettivi siano soggetti a indicizzazione o variazione automatica, deve essere specificato in modo chiaro, evidente e inequivocabile che l'informazione ha per oggetto un valore indicativo e soggetto a variazione;

- f. l'informazione deve essere associata all'indicazione della durata del contratto, del periodo nel quale sono in vigore i corrispettivi unitari utilizzati per il calcolo, nonché della durata e delle eventuali condizioni limitative dell'offerta.
2. Ai fini della diffusione delle informazioni di cui al comma 1, per l'applicazione dei corrispettivi dovuti in relazione al consumo di energia elettrica, la spesa complessiva annua è calcolata utilizzando uno o più livelli di consumo annuo di riferimento indicati nella Tabella 1 allegata al presente Codice. Qualora si utilizzi un livello di consumo annuo diverso da quelli indicati nella Tabella 1, deve essere contestualmente presentata anche l'informazione relativa alla spesa complessiva annua associata ai livelli di consumo annuo indicati nella Tabella 1 che risultano immediatamente inferiore e immediatamente superiore al livello di consumo prescelto.
 3. In presenza di corrispettivi articolati su base oraria, deve essere indicato il criterio di ripartizione dei consumi annui, individuati ai sensi del precedente comma 2, adottato ai fini del calcolo della spesa complessiva annua, specificando in che misura la spesa complessiva potrà variare nel caso in cui la ripartizione dei consumi del cliente si discosti da quella ipotizzata.

Titolo III – Obblighi relativi alla promozione delle offerte contrattuali

Articolo 8

Informazioni minime da fornire nelle comunicazioni a scopo commerciale

1. Fatte salve le previsioni in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, le comunicazioni che contengono informazioni relative alle condizioni di fornitura oggetto di una o più offerte contrattuali riportano, utilizzando modalità idonee ad assicurarne una chiara percezione, almeno le seguenti informazioni:
 - a. indicazione delle caratteristiche dell'offerta e delle eventuali condizioni limitative dell'offerta;
 - b. indicazione di un recapito al quale il cliente può rivolgersi per ottenere le informazioni di cui all'articolo 10.
2. Qualora le comunicazioni a scopo commerciale riportino informazioni relative ai corrispettivi dell'offerta esse si uniformano ai criteri previsti dal Titolo II.

Articolo 9

Riconoscibilità e regole di comportamento del personale commerciale

1. Gli esercenti assicurano la riconoscibilità del personale incaricato a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte contrattuali e alla conclusione di contratti.
2. Qualora il cliente venga contattato in luoghi diversi dalla sede o dagli uffici commerciali dell'esercente o telefonicamente, il personale commerciale si identifica e:

- a. consegna al cliente un documento dal quale risultino i propri elementi identificativi, gli elementi identificativi e i recapiti dell' esercente (indirizzo, numeri telefonici, fax, sito internet. ecc); in caso di contatto solo telefonico fornisce gli elementi identificativi e il recapito telefonico dell' esercente. Il recapito telefonico deve essere idoneo a consentire l' identificazione del personale;
- b. informa il cliente che il contatto è finalizzato alla presentazione di un' offerta contrattuale o alla conclusione di un contratto, prima di richiedere qualunque dato o documento relativo alla fornitura del cliente oggetto del contatto.

Articolo 10

Informazioni preliminari alla conclusione del contratto

1. In occasione della proposta di un' offerta contrattuale, qualunque sia la modalità con cui il cliente viene contattato e, in ogni caso, prima della conclusione del contratto il cliente deve ricevere le seguenti informazioni:
 - a. l' identità dell' esercente e dell' eventuale intermediario incaricato per la conclusione del contratto e un recapito dell' esercente;
 - b. la durata della validità dell' offerta e le modalità di adesione;
 - c. le eventuali condizioni limitative dell' offerta;
 - d. le condizioni contrattuali ed economiche proposte dall' esercente;
 - e. la durata del contratto e le modalità di rinnovo;
 - f. le modalità e i termini di preavviso per l' esercizio della facoltà di recesso dal contratto;
 - g. le modalità e i tempi per l' avvio dell' esecuzione del contratto, compresi gli adempimenti a carico del cliente per la stipula dei contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento in prelievo di cui all' articolo 5 dell' Allegato A alla deliberazione 30 dicembre 2003 n. 168/03, come successivamente integrata e modificata (di seguito: deliberazione n. 168/03);
 - h. l' identità del soggetto che, nel caso di conferimento del mandato di cui all' articolo 5, comma 5.3 della deliberazione n. 168/03, stipulerà contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento in prelievo, se diverso dall' esercente;
 - i. qualora l' esercente sia tenuto al rispetto degli obblighi in tema di qualità commerciale di cui all' Allegato A alla deliberazione 30 gennaio 2004, n. 4/04, come successivamente integrata e modificata, i livelli di qualità commerciale relativi alle prestazioni di competenza dell' esercente definiti ai sensi della normativa in vigore, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli di sua competenza e i livelli effettivi di qualità riferiti all' anno precedente; qualora l' esercente abbia definito propri livelli di qualità l' informazione riguarda tali livelli.

2. Il cliente del mercato vincolato a cui venga proposta un'offerta contrattuale deve essere informato degli effetti dell'esercizio del diritto di recesso di cui all'articolo 2 della deliberazione 20 ottobre 1999, n. 158/99.
3. Qualora le condizioni economiche dell'offerta contrattuale siano definite in termini di sconto rispetto alle condizioni economiche offerte da un diverso esercente, contestualmente alle condizioni contrattuali di cui al comma 1, lettera d. devono essere comunicate anche le corrispondenti condizioni contrattuali associate alle condizioni economiche utilizzate come riferimento, se diverse da quelle oggetto dell'offerta.
4. Qualora l'offerta contrattuale riguardi la fornitura congiunta di energia elettrica e di gas, oltre alle informazioni relative ai due servizi, fornite nel rispetto del presente Codice di condotta commerciale e del Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali approvato con deliberazione 22 luglio 2004, n. 126/04, devono essere specificati i vincoli e gli effetti eventualmente previsti nel caso di estinzione di uno solo dei due contratti.
5. Qualora il contatto tra l'esercente e il cliente avvenga al di fuori dei locali commerciali, l'esercente è tenuto ad informare il cliente della facoltà di recedere di cui al successivo articolo 11 comma 3.
6. Qualora il contatto tra l'esercente ed il cliente avvenga mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentono la trasmissione immediata di documentazione scritta, l'esercente informa il cliente:
 - a. prima di proporre l'adesione al contratto, circa le modalità attraverso le quali è possibile ottenere le informazioni di cui al comma 1 in forma scritta;
 - b. della facoltà di recesso di cui al successivo articolo 11 comma 4.

Titolo IV – Contratto

Articolo 11

Consegna del contratto e diritto di ripensamento

1. Prima della conclusione del contratto o comunque entro 10 (dieci) giorni dalla conclusione, se questa è avvenuta mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentono la trasmissione immediata del documento, l'esercente consegna o trasmette al cliente in forma cartacea o, a scelta del cliente, su altro supporto durevole:
 - a. una copia integrale del contratto;
 - b. la nota informativa di cui alla Scheda 1, allegata al presente Codice, che riporta in calce gli elementi identificativi dell'esercente e dell'incaricato che ha proposto o concluso il contratto;
 - c. una scheda riepilogativa dei corrispettivi conforme allo schema che verrà definito con successivo provvedimento dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

2. In qualunque momento successivo all'esecuzione del contratto, su richiesta, l'esercente trasmette al cliente copia integrale del contratto e la scheda riepilogativa dei corrispettivi di cui al precedente comma 1, lett. c., informandolo preventivamente circa le modalità di trasmissione e l'eventuale rimborso dei costi sostenuti per la spedizione posti a suo carico.
3. Qualora il contratto sia stato concluso in un luogo diverso dai locali commerciali dell'esercente, il cliente può recedere dal contratto senza oneri entro 10 (dieci) giorni decorrenti dalla data della conclusione.
4. Qualora il contratto sia stato concluso attraverso forme di comunicazione a distanza, il cliente può recedere senza oneri entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento del contratto.

Articolo 12

Termini e modalità di preavviso per la variazione unilaterale di clausole contrattuali

1. Qualora nel periodo di validità di un contratto nel quale è esplicitamente prevista la facoltà per l'esercente di variare unilateralmente specifiche clausole contrattuali si renda necessario, per giustificato motivo, il ricorso da parte dell'esercente a tale facoltà, l'esercente ne dà comunicazione in forma scritta a ciascuno dei clienti interessati con un preavviso non inferiore a 60 (sessanta) giorni di calendario rispetto alla decorrenza delle variazioni.
2. La comunicazione di cui al comma 1 non è dovuta in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In questo caso il cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.
3. La comunicazione di cui al comma 1 contiene, per ciascuna delle modifiche proposte, le seguenti informazioni:
 - a. il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta;
 - b. l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta;
 - c. la decorrenza della variazione proposta;
 - d. i termini e modalità per la comunicazione da parte del cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri.

Tabella 1

Volumi di consumo annuo di riferimento ai fini del calcolo della spesa complessiva annua di cui all'articolo 7.

Clienti non domestici. Consumo (kWh/anno)	Clienti domestici. Consumo (kWh/anno)
5.000	600
10.000	1.200
30.000	3.500
50.000	7.500
160.000	20.000

Scheda 1: Nota informativa per il cliente finale

Il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica ai clienti idonei finali

Dal 1° luglio 2004 tutti i clienti non domestici e dal 1° luglio 2007 tutti i clienti del servizio elettrico divengono liberi, potendo così scegliere il venditore di energia elettrica e il contratto di fornitura che meglio risponda alle proprie esigenze.

Il cliente che è diventato idoneo può scegliere di abbandonare il suo vecchio fornitore, può uscire dal mercato vincolato ed entrare nel mercato libero. Mentre nel mercato vincolato le condizioni contrattuali ed economiche sono regolate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, nel mercato libero vengono negoziate tra il cliente e il nuovo fornitore. Non cambiano invece le caratteristiche tecniche e di qualità del servizio erogato, perché il distributore (cioè il soggetto che trasporta l'energia elettrica sulle proprie reti) rimane lo stesso.

Il cliente che stipula un contratto sul mercato libero deve inoltre stipulare il contratto di trasmissione e distribuzione (con il distributore) e il contratto di dispacciamento (con Terna S.p.A.), ma a tal fine può incaricare il suo nuovo fornitore, dandogli apposito mandato.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter scegliere l'offerta più conveniente sulla base di informazioni chiare, attendibili e confrontabili, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha emanato, con deliberazione 30 maggio 2006 n. 105/06 un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita dell'energia elettrica precise regole di comportamento.

1. Trasparenza delle proposte contrattuali

Chiunque entri in contatto con un cliente per proporgli un nuovo contratto deve sempre:

- identificarsi, specificare l'impresa di vendita per cui opera e fornire i recapiti attraverso i quali può essere contattata;
- fornire al cliente informazioni dettagliate sul contratto proposto;
- specificare i tempi necessari e gli eventuali costi da sostenere per l'avvio del servizio;
- fornire al cliente informazioni sugli adempimenti relativi contratti di distribuzione e dispacciamento;
- indicare le condizioni che limitano la possibilità di aderire all'offerta contrattuale proposta.

Se il cliente viene contattato per telefono, il venditore deve indicare come ottenere le informazioni in forma scritta.

2. Contratto

Il contratto deve indicare l'identità e l'indirizzo dell'impresa di vendita e dovrebbe contenere almeno le seguenti clausole:

- tutte le prestazioni che saranno fornite al cliente;
- la data di avvio del servizio e la durata del contratto;
- il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo;
- le eventuali garanzie che il cliente deve fornire all'impresa di vendita per ottenere il servizio (ad esempio, un deposito cauzionale);
- tutti gli oneri e le spese a carico del cliente;
- come e quando saranno misurati i consumi;
- quando saranno emesse le bollette, quando e in che modo il cliente dovrà pagarle;
- le conseguenze per il cliente che non paga le bollette entro la scadenza prestabilita;
- i casi in cui l'impresa di vendita deve versare al cliente un indennizzo automatico;
- come fare per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita.

3. Documentazione e diritto di ripensamento

Al momento della sottoscrizione, il cliente deve ricevere una copia scritta del contratto.

Se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale), il cliente può recedere dal contratto senza spese entro 10 giorni dalla stipulazione.

Se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono):

- entro 10 giorni l'impresa di vendita deve inviare al cliente una copia scritta del contratto;
- il cliente può recedere dal contratto senza spese entro 10 giorni dal ricevimento del contratto.

4. Riepilogo

Prima di aderire ad un nuovo contratto di fornitura di energia elettrica, verifichi quindi che chi le ha proposto il contratto:

- abbia indicato il nome e un recapito dell'impresa di vendita dell'energia elettrica;
- abbia fornito informazioni chiare su:
 - il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo;
 - le altre spese a carico del cliente previste dal contratto;
 - la durata del contratto;
 - come e quando saranno misurati i consumi;
 - con quali scadenze dovrà essere pagato il servizio;
 - i tempi per l'avvio del servizio;

- abbia consegnato una copia scritta del contratto;

Impresa di vendita

Incaricato che ha proposto il contratto

Denominazione dell'offerta contrattuale

Luogo e data di consegna/di invio al cliente

Scheda di riepilogo dei corrispettivi per clienti finali domestici

Corrispettivi previsti dall'offerta alla data del ____ (gg/mm/aa), valida fino alla data del __ (gg/mm/aa)

Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte				
Cliente con potenza impegnata 3 kW - contratto per abitazione di residenza				
Consumo annuo (kWh)	(A) Stima della spesa annua escluse le imposte in base alla presente offerta (in euro)	(B) Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (in euro)	(C) Stima della minore spesa annua (segno -) o della maggiore spesa annua (segno +) (in euro) <i>A-B</i>	(D) Stima della variazione percentuale della spesa annua (con segno - o segno +) <i>A-B/B x 100</i>
1.200				
2.700				
3.500				
4.500				
7.500				

Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte				
Cliente con potenza impegnata 3 kW – contratto per abitazione non di residenza				
Consumo annuo (kWh)	(A) Stima della spesa annua escluse le imposte in base alla presente offerta (in euro)	(B) Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (in euro)	(C) Stima della minore spesa annua (segno -) o della maggiore spesa annua (segno +) (in euro) <i>A-B</i>	(D) Stima della variazione percentuale della spesa annua (con segno - o segno +) <i>A-B/B x 100</i>
1.200				
2.700				
3.500				
4.500				
7.500				

Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte				
Cliente con potenza impegnata 4,5 kW				
Consumo annuo (kWh)	(A) Stima della spesa annua escluse le imposte in base alla presente offerta (in euro)	(B) Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (in euro)	(C) Stima della minore spesa annua (segno -) o della maggiore spesa annua (segno +) (in euro) <i>A-B</i>	(D) Stima della variazione percentuale della spesa annua (con segno - o segno +) <i>A-B/B x 100</i>
1.200				
2.700				
3.500				
4.500				
7.500				

I valori indicati in tabella, calcolati alla data dell'offerta, possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

ALTRI ONERI/SERVIZI ACCESSORI		
Descrizione dell'onere/servizio	Corrispettivo previsto	
.....	€/cliente/anno	<i>Opzionale</i>
.....	€/kWh	<i>Opzionale</i>
.....	<i>Opzionale</i>

Modalità di indicizzazione/Variazione

Descrizione dello sconto e/o del bonus

Altri dettagli sull'offerta