

Spett.le
**Autorità di Regolazione per Energia
Reti e Ambiente**
Dott.ssa Marta Chicca
Direttore
Direzione Mercati Retail e
Tutele dei consumatori di energia
DMRT
mercati-retail@arera.it

Roma, 17 dicembre 2020

Oggetto: Richiesta chiarimenti disposizioni Delibera 426/2020/R/com

Gentile Dott.ssa Chicca,

esprimiamo apprezzamento per le finalità perseguitate dalla Delibera 426/2020/R/com per la revisione del Codice di condotta commerciale. Riteniamo infatti che garantire al consumatore un'adeguata informazione, chiarezza e trasparenza tanto nella fase precontrattuale quanto in quella contrattuale possa contribuire a infondere maggiore fiducia nella liberalizzazione del mercato.

Tenendo però conto dei punti ancora dubbi e poco chiari del provvedimento, nonché degli importanti interventi sui sistemi informatici derivanti dagli obblighi introdotti e degli sforzi operativi richiesti agli operatori entro tempistiche molto strette, richiediamo all'Autorità di rendere quanto prima disponibili dei chiarimenti affinché le disposizioni della Delibera possano essere correttamente recepite e implementate.

Riportiamo di seguito gli aspetti ed elementi puntuali della Delibera e della nuova versione del CTTE che riteniamo necessitano di chiarimenti:

Art. 13.5: "Evoluzioni automatiche"

Non risulta chiaro se al comma 13.5 richieda agli operatori di comunicare solo le variazioni al rialzo dei primi 12 mesi contrattuali (e quindi non degli anni successivi), oppure se si faccia riferimento ai 12 mesi contrattuali successivi al primo anno.

Inoltre, trattandosi di evoluzioni automatiche delle condizioni economiche già previste nel contratto, "per non gravare eccessivamente sugli operatori", come peraltro indicato nelle motivazioni della Delibera, il venditore provvederà ad inviare apposita comunicazione (con i contenuti previsti dalla delibera) con un preavviso di almeno 2 mesi rispetto il termine dei 12 mesi che si intenderanno decorrenti dalla data di decadenza dello sconto/bonus. Chiediamo conferma circa la correttezza dell'interpretazione.

Per tale ragione richiediamo chiarimento su **quali sconti sono da ricomprendere nell'obbligo di comunicazione preventiva per le evoluzioni automatiche**. Ad esempio:

- Bonus una tantum erogato subito al primo mese di fornitura
- Bonus applicato solo in particolari condizioni (es. sottoscrizione dual o modalità di pagamento automatica)
- Bonus mensile decrescente

Infine, richiediamo conferma che le disposizioni relative agli obblighi di comunicazione in caso di evoluzione automatica siano vigenti solo per i contratti conclusi **dal 01 luglio 2020 in avanti**.

Art. 13.3 lett.e) punto i) e art. 13.6 lettera c), punto i) – “Data di invio della comunicazione”

Riteniamo necessario che si specifichi che per “*data di invio*” si intende la **data di “elaborazione”** della comunicazione di variazione delle condizioni economiche. La spesa annua, infatti, non può essere calcolata con riferimento ai valori validi al momento dell’invio in quanto i processi aziendali prevedono necessariamente tempistiche di approntamento decisamente anticipati anche di qualche mese. In ottica di maggiore trasparenza, naturalmente, la data impiegata per il calcolo della spesa annua sarà indicata nella comunicazione al cliente.

Inoltre, la coerenza con quanto espresso nel Portale deve poter fare solo riferimento alle modalità di calcolo ed ai criteri da adottare a tal fine ma non può esserlo anche dal punto di vista temporale se confrontato con valorizzazioni che necessitano di approntamenti anticipati e che non possono essere *real time*.

Art. 28.1 lett e) – Condizioni economiche

Richiediamo conferma che per le offerte con prezzo all-inclusive, o quelle in cui il costo per il trasporto e gli oneri generali definito dal venditore non è applicato in maniera passante (es. in contratto si stabilisce un prezzo per trasporto e oneri diverso da quello previsto dalla regolazione che il cliente paga al distributore), non è prevista la compilazione degli indicatori sintetici di spesa e della stima della spesa annua. In caso contrario, con quali criteri dovrebbero essere effettuati i calcoli?

Chiediamo inoltre conferma che, per tutte le offerte non simulabili sul Portale Offerte, oltre a non dover esporre nella scheda sintetica la stima della spesa annua, non vadano esposti nemmeno gli indicatori sintetici di spesa, visto che non saranno calcolati ed esposti nel Portale Offerte.

Certi dell’attenzione che vorrete riservare alle nostre richieste, inviamo i nostri più cordiali saluti.

Il Direttore Generale
Andra Zaghi