

DELIBERAZIONE 11 LUGLIO 2013
306/2013/R/GAS

DISPOSIZIONI IN TEMA DI OBBLIGHI INFORMATIVI E COMUNICAZIONI AI CLIENTI
FINALI DOMESTICI DEL MERCATO LIBERO DEL GAS NATURALE

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 11 luglio 2013

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 (di seguito: direttiva 2009/73/CE);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164 (di seguito: decreto legislativo 164/00);
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- la legge 3 agosto 2007, n. 125 di conversione del decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73, recante misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia (di seguito: legge 125/07);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69 (di seguito: decreto-legge 69/13);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 25 giugno 2007, n. 144/07 (di seguito: deliberazione 144/07);
- la deliberazione dell'Autorità 14 maggio 2008, GOP 28/08 e s.m.i, istitutiva dello Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello);
- la deliberazione dell'Autorità 16 ottobre 2008, ARG/com 151/08 (di seguito: deliberazione ARG/com 151/08);
- la deliberazione dell'Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 e l'Allegato A "Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane", come successivamente modificato e integrato (di seguito: TIVG);
- la deliberazione dell'Autorità 8 luglio 2010, ARG/com 104/10 e successive modifiche e integrazioni, che ha approvato il "Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali" (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- la deliberazione dell'Autorità 26 luglio 2012, 323/2012/E/com;

- la deliberazione dell’Autorità 9 maggio 2013, 196/2013/R/gas (di seguito: deliberazione 196/2013/R/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 28 giugno 2013, 280/2013/R/gas (di seguito: deliberazione 280/2013/R/gas).

CONSIDERATO CHE:

- l’Allegato I alla direttiva 2009/73/CE prevede che le misure sulla tutela dei consumatori consistono nel garantire, tra gli altri aspetti, che i clienti finali domestici ricevano adeguata comunicazione dell’intenzione di modificare le condizioni contrattuali e siano informati del loro diritto di recesso al momento della comunicazione, dovendo gli Stati membri in tal senso provvedere affinché i clienti possano recedere dal contratto, in caso di rifiuto delle nuove condizioni notificate dal fornitore del servizio del gas;
- l’articolo 43, del decreto legislativo 93/11 prevede che l’Autorità garantisca l’applicazione effettiva, da parte degli esercenti i servizi, delle misure di tutela dei consumatori, incluse quelle indicate all’Allegato I della direttiva 2009/73/CE;
- ai sensi dell’articolo 2, comma 12, della legge 481/95, l’Autorità:
 - emana direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, anche a modifica o integrazione del contenuto dei contratti conclusi tra venditori e clienti finali;
 - assicura la più ampia pubblicità delle condizioni dei servizi e pubblicizza e diffonde la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell’offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti intermedi o finali;
- l’articolo 1, comma 3, della legge 125/07, prevede, inoltre, che l’Autorità indichi condizioni standard di erogazione del servizio di vendita ai clienti finali e definisca, in base ai costi effettivi del servizio, prezzi di riferimento che le imprese di vendita sono tenute a inserire nelle proprie offerte commerciali, facendo altresì salvi i poteri di vigilanza e di intervento dell’Autorità *“a tutela dei diritti degli utenti anche nei casi di verificati e ingiustificati aumenti di prezzi”*;
- il decreto legislativo 93/11, a modifica dell’articolo 22, del decreto legislativo 164/00, stabilisce che per i clienti vulnerabili, nell’ambito degli obblighi di servizio pubblico, l’Autorità continui transitoriamente a determinare i prezzi di riferimento ai sensi delle disposizioni riportate al precedente punto;
- con decreto-legge 69/13 (articolo 4, comma 1), sono state apportate modifiche al decreto legislativo 164/00, così come modificato dal decreto legislativo 93/11 ed è stato in particolare previsto che *“per i soli clienti domestici”*, nell’ambito degli obblighi di servizio pubblico, l’Autorità continui transitoriamente a determinare i prezzi di riferimento ai sensi della legge 125/07; a tal fine, con la deliberazione 280/2013/R/gas, l’Autorità ha adeguato le disposizioni del TIVG alle previsioni del citato decreto-legge 69/13, fatto salvo quanto diversamente previsto dalla legge di conversione del suddetto decreto.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 196/2013/R/gas, l'Autorità ha completato la riforma delle modalità di definizione dei prezzi di riferimento applicati ai clienti finali che si avvalgono del servizio di tutela ed ha in particolare provveduto, con efficacia dal 1 ottobre 2013, ad allineare i prezzi di riferimento agli effettivi costi di mercato, ciò comportando la modifica dell'intero assetto delle componenti attualmente applicate ai clienti di tale servizio;
- la predetta riforma delle condizioni economiche di tutela, decorrente dal 1 ottobre 2013, comporta una nuova e diversa struttura dei prezzi di riferimento ed il venir meno di alcune delle componenti precedentemente applicate ai clienti finali del servizio di tutela;
- inoltre, la riforma delle condizioni economiche di tutela può avere degli impatti anche per i clienti finali serviti a condizioni di mercato libero, soprattutto qualora il venditore del mercato libero che fornisce il cliente finale proponga a quest'ultimo una variazione unilaterale delle condizioni economiche applicate o una nuova offerta diretta alla conclusione di un nuovo contratto di fornitura;
- nei suddetti casi trova applicazione il Codice di condotta commerciale in quanto definisce:
 - a) le regole di comportamento che il venditore deve osservare nella fase precontrattuale, ivi compresi gli obblighi informativi e di trasparenza cui lo stesso è tenuto anche con riferimento all'esposizione del contenuto contrattuale e delle condizioni economiche proposte, nel caso in cui al cliente finale domestico venga proposto un contratto di fornitura per uno o più punti di riconsegna;
 - b) i termini e le modalità di preavviso per la variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, all'articolo 13, prevedendo che qualora nel periodo di validità di un contratto di fornitura, nel quale è esplicitamente prevista la facoltà per il venditore di variare unilateralmente specifiche clausole contrattuali, si renda necessario, per giustificato motivo, il ricorso a tale facoltà, il medesimo venditore ne dia comunicazione in forma scritta a ciascuno dei clienti finali interessati in modo tale che la comunicazione di variazione pervenga ai clienti finali stessi con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del cliente stesso;
- il ricordato articolo 13, del Codice di condotta commerciale prevede, in aggiunta, che:
 - a) la comunicazione di variazione unilaterale contenga, tra le varie informazioni, anche l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta e le modalità ed i termini per la comunicazione, da parte del cliente finale, dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri, che per i clienti finali domestici non può essere superiore ad un mese ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 144/07;
 - b) le suddette informazioni non possano essere trasmesse 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.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- al fine di aumentare la capacitazione del cliente finale domestico e per permettere al medesimo di effettuare scelte consapevoli, sono attualmente previsti strumenti specifici volti al confronto delle offerte del mercato libero; nello specifico:
 - a) il Codice di condotta commerciale prescrive che, in occasione di un'offerta contrattuale, il cliente finale domestico riceva dal venditore una Scheda di confrontabilità della spesa, ai sensi degli Allegati al Codice stesso, al fine di poter valutare la convenienza dell'offerta rispetto alle condizioni del servizio di tutela;
 - b) è disponibile, sul sito dell'Autorità, il TrovaOfferte, attivato con deliberazione ARG/com 151/08, tramite il quale il cliente finale domestico può confrontare le offerte delle imprese del mercato libero che hanno aderito volontariamente a tale sistema;
- i suddetti strumenti comportano, tra l'altro, una comparazione con la spesa annua relativa alle condizioni economiche di tutela, spesa determinata sulla base delle condizioni economiche applicate nel trimestre di riferimento in cui viene presentata l'offerta o viene consultato il TrovaOfferte;
- conseguentemente, tenuto conto della riforma in atto, il confronto viene attualmente effettuato considerando condizioni economiche del servizio di tutela determinate sulla base di una modalità che sarà oggetto di completa modifica a decorrere dall'1 ottobre 2013.

RITENUTO CHE:

- sia opportuno garantire una adeguata informativa ai clienti finali domestici del gas naturale attraverso la diffusione e la pubblicizzazione di informazioni relative alla riforma delle condizioni economiche di tutela, affinché i singoli clienti finali possano effettuare scelte consapevoli, definendo altresì specifiche modalità di messa a disposizione di tali informazioni ai clienti interessati da modifiche delle condizioni economiche applicate nel mercato libero a seguito di comunicazioni, da parte dell'attuale venditore, di variazioni unilaterali al contratto in corso e ai clienti interessati da una nuova offerta contrattuale;
- sia, a tal fine, opportuno predisporre una specifica comunicazione di natura istituzionale, da pubblicare sul sito internet dell'Autorità, in modo da informare tutti i clienti finali e i loro enti rappresentativi della riforma delle condizioni economiche di tutela e della eventualità, qualora essi siano serviti nel mercato libero, di variazioni unilaterali del contratto in corso o di nuove offerte che dovranno comunque essere presentate in accordo al Codice di condotta commerciale e al presente provvedimento, stabilendo al contempo il coinvolgimento delle Associazioni rappresentative dei consumatori;
- sia conseguentemente opportuno coinvolgere le Associazioni dei consumatori anche con riferimento alla circostanza che il confronto tramite il TrovaOfferte e la scheda di confrontabilità non può che essere al momento effettuato considerando condizioni economiche determinate sulla base di una modalità che sarà oggetto di completa modifica a decorrere dall'1 ottobre 2013;

- sia inoltre opportuno prevedere ulteriori obblighi informativi da parte dei venditori che comunicano ai clienti finali una modifica delle condizioni economiche applicate nel mercato libero e dei venditori che effettuano una nuova offerta contrattuale;
- sia, a tal fine, necessario, fatto salvo quanto già previsto dall'articolo 13, commi 13.1, 13.2 e 13.3, lettere a), b), c), d), del Codice di condotta commerciale, prevedere che il venditore, all'interno dell'eventuale comunicazione di variazione unilaterale diretta ad un cliente finale domestico del mercato libero, specifichi in aggiunta che:
 - a) il cliente finale è attualmente servito a condizioni di mercato libero;
 - b) a partire dal 1 ottobre 2013 avrà effetto la riforma delle condizioni economiche di tutela stabilite dall'Autorità per i clienti finali domestici non serviti a condizioni di mercato libero (servizio di tutela);
 - c) le informazioni su tale riforma possono essere reperite sul sito www.autorita.energia.it oppure contattando lo Sportello al numero verde;
 - d) il cliente finale ha sempre la possibilità di aderire a nuove offerte presenti sul mercato e chiedere, nel caso in cui vengano allo stesso proposte nuove offerte, l'applicazione delle condizioni del servizio di tutela;
- sia inoltre necessario prevedere che, qualora il venditore abbia già provveduto ad inviare una comunicazione di variazione unilaterale e non sia ancora decorso il termine di 3 mesi di cui al Codice di condotta commerciale, il venditore stesso provveda a trasmettere al cliente finale, mediante comunicazione diversa dai documenti di fatturazione, le informazioni di cui al precedente punto;
- sia infine necessario prevedere che la medesima comunicazione debba essere fatta dal venditore nel momento della presentazione di una nuova offerta.

RITENUTO, INFINE, CHE:

- sia necessario prevedere che, nel caso di offerta diretta alla conclusione di un nuovo contratto, il venditore integri le informazioni messe a disposizione nella fase precontrattuale e nella scheda di confrontabilità comunicando al cliente finale come, relativamente al servizio di gas naturale, la scheda evidenzia la spesa relativa al servizio di tutela senza considerare appieno la recente riforma delle condizioni economiche di tutela e che per avere maggiori dettagli relativi alla spesa prevista sulla base della riforma delle condizioni economiche di tutela è possibile rivolgersi al numero verde dello Sportello o consultare il sito dell'Autorità

DELIBERA

1. di prevedere la pubblicazione, sul sito dell'Autorità, di una specifica comunicazione a mezzo della quale sia illustrato, in modo semplice e chiaro, il contenuto della riforma delle condizioni economiche del servizio di tutela, cui hanno diritto i clienti domestici;
2. di dare mandato:
 - a) al Direttore della Direzione Comunicazione, con il supporto del Direttore della Direzione Mercati, ai fini della predisposizione della comunicazione di cui al punto 1;

- b) al Direttore della Direzione Consumatori e Utenti ai fini di effettuare l'opportuna informazione attraverso incontri con le Associazioni dei consumatori sulle tematiche della riforma delle condizioni economiche di tutela e circa gli obblighi previsti in caso di variazione unilaterale e di offerta di nuove condizioni di contratto anche ai sensi del presente provvedimento, provvedendo inoltre ad illustrare alle Associazioni stesse la circostanza che il confronto tramite il TrovaOfferte e la scheda di confrontabilità non può che essere al momento effettuato considerando condizioni economiche determinate sulla base di una modalità che sarà oggetto di completa modifica a decorrere dall'1 ottobre 2013;
3. di prevedere che ciascun venditore che effettui verso i propri clienti finali, serviti a condizioni di libero mercato, una comunicazione di variazione unilaterale delle condizioni economiche di fornitura applicate, provveda, in aggiunta a quanto previsto dall'articolo 13, del Codice di condotta commerciale, con la medesima comunicazione di variazione unilaterale ad informare il cliente finale che:
- i. il cliente finale è attualmente servito a condizioni di mercato libero;
 - ii. a partire dal 1 ottobre 2013 avrà effetto la riforma delle condizioni economiche di tutela stabilita dall'Autorità per i clienti finali domestici non serviti a condizioni di mercato libero (servizio di tutela);
 - iii. le informazioni su tale riforma possono essere reperite sul sito www.autorita.energia.it oppure contattando lo Sportello;
 - iv. il cliente finale ha sempre la possibilità di aderire a nuove offerte presenti sul mercato e chiedere, nel caso in cui vengano allo stesso proposte nuove offerte, l'applicazione delle condizioni del servizio di tutela;
4. di prevedere che anche il venditore che abbia già provveduto ad una comunicazione di variazione unilaterale delle condizioni economiche di fornitura applicate sia tenuto, qualora al momento della pubblicazione del presente provvedimento sia ancora in corso il periodo di preavviso minimo di 3 mesi previsto dall'articolo 13, del Codice di condotta commerciale, ad integrare la comunicazione di variazione unilaterale con le informazioni di cui al precedente punto 3 se non già inserite nella comunicazione stessa;
5. di prevedere che gli Uffici dell'Autorità effettuino uno specifico monitoraggio relativamente al comportamento dei singoli operatori in tema di corretta informativa effettuata dal venditore al cliente finale, con particolare riferimento alle previsioni del Codice di condotta commerciale in materia di variazione unilaterale o di nuova offerta, e alle previsioni introdotte con il presente provvedimento;
6. di prevedere che il venditore che propone una nuova offerta contrattuale nel settore del gas naturale fornisca ai clienti finali domestici, oltre alla scheda di comparazione di cui al Codice di condotta commerciale, una specifica comunicazione indicando che la scheda evidenzia la spesa relativa al servizio di tutela senza considerare appieno la riforma delle condizioni economiche di tutela e che per avere maggiori dettagli relativi alla spesa prevista sulla base della riforma delle condizioni economiche di tutela è possibile rivolgersi al numero verde dello Sportello o consultare il sito dell'Autorità;
7. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

11 luglio 2013

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni