

**DELIBERAZIONE 20 LUGLIO 2017
543/2017/R/COM**

**MODIFICHE AL TESTO INTEGRATO IN MATERIA DI MISURE PROPEDEUTICHE PER LA
CONFERMA DEL CONTRATTO DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O DI GAS
NATURALE E PROCEDURA RIPRISTINATORIA VOLONTARIA – TIRV**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 20 luglio 2017

VISTI:

- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 (di seguito: direttiva 2013/11/UE);
- la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011 (di seguito: direttiva 2011/83/UE);
- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e sue successive modifiche e integrazioni (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, recante misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia, come convertito con la legge 3 agosto 2007, n. 125;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11);
- il decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21 (di seguito: d.lgs. 21/14);
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: d.lgs. 130/15);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 19 aprile 2012, 153/2012/R/com ed in particolare l'Allegato A (di seguito: deliberazione 153/2012/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 6 giugno 2014, 266/2014/R/com (di seguito: deliberazione 266/2014/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2014, 410/2014/E/com (di seguito: deliberazione 410/2014/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2014, 649/2014/A (di seguito: deliberazione 649/2014/A) e l'Allegato A;
- la deliberazione dell'Autorità 14 ottobre 2015, 487/2015/R/eel;

- la deliberazione dell’Autorità 28 aprile 2016, 208/2016/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com e, in particolare, l’Allegato A (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 6 aprile 2017, 228/2017/R/com;
- la determinazione 7 aprile 2017 del Direttore della Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia (di seguito: determinazione DMRT/5/2017);
- il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- il Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: TICO);
- Il Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria (TIRV);
- il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali (TIV);
- il Testo integrato della vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG);
- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV).

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95 demanda all’Autorità, tra le altre cose, di garantire la promozione della concorrenza e la tutela degli interessi di utenti e consumatori nei settori dell’energia elettrica e del gas e a tal fine, all’articolo 2, comma 12, lettera h), le attribuisce altresì la funzione di adottare direttive concernenti l’erogazione dei servizi medesimi; tali direttive possono avere ad oggetto sia il contenuto delle condizioni generali di contratto (che sono integrate di diritto ai sensi del comma 37 del citato articolo 2), sia le modalità di conclusione del rapporto contrattuale;
- l’Autorità ha già da tempo adottato il Codice di condotta commerciale con il quale ha dettato, in accordo alle previsioni del Codice del consumo e delle direttive comunitarie in materia energetica, le regole che i venditori di energia elettrica e/o gas naturale devono osservare nei loro rapporti commerciali con i clienti finali (clienti domestici e piccole imprese), inclusa la fase preliminare del contratto;
- con la deliberazione 153/2012/R/com l’Autorità, rafforzando ulteriormente la tutela già accordata dal Codice di condotta commerciale ai clienti finali (domestici e piccole imprese), che risultano controparti di un contratto concluso al di fuori dei locali commerciali o attraverso forme di comunicazione a distanza, ha promosso l’adozione, da parte dei venditori, di ulteriori misure di natura preventiva atte a rendere i primi maggiormente consapevoli della conclusione di un contratto e ha introdotto una sorta di procedura conciliativa con funzione deflattiva del contenzioso tra venditori e clienti finali del comparto energetico che lamentino

irregolarità nella formazione del contratto; tale procedura non comporta alcun accertamento della sussistenza o meno di una fornitura non richiesta ai sensi dell'articolo 66-*quinquies* del Codice del consumo ma, al contrario, trova applicazione in una fase antecedente all'eventuale verifica dell'esistenza di tale fattispecie da parte degli organi preposti;

- la deliberazione 266/2014/R/com ha adeguato le disposizioni della deliberazione 153/2012/R/com applicabili ai clienti domestici ai dettami del Codice del consumo, così come riformato dal d.lgs. 21/14;
- dall'attività di ricognizione condotta dall'Autorità sulla deliberazione 153/2012/R/com è emersa l'esigenza di assicurare ai clienti finali maggiori informazioni sugli aspetti salienti della disciplina in argomento e, segnatamente sulle garanzie da questa offerte; in particolare, e con riferimento ai clienti domestici, sul carattere volontario e supplementare delle misure ripristinatorie rispetto ai rimedi ordinari apprestati dall'ordinamento avverso le forniture non richieste, nonché sulla loro facoltà di potersi sempre avvalere di tali rimedi anche in esito al ripristino;
- inoltre, anche nell'ambito dell'interlocuzione con la Commissione europea sulla deliberazione 153/2012/R/com è stata rappresentata la necessità di rimuovere ogni ambiguità che possa ingenerare confusione nei clienti finali in merito agli strumenti di tutela a loro disposizione avverso pratiche commerciali scorrette (in specie, le forniture non richieste); in proposito è stato altresì evidenziato che l'equivoco circa la presunta sovrapposizione tra la regolazione dell'Autorità e il Codice del consumo sarebbe acuito dall'espressione "contratti e attivazioni non richiesti", che compare nella deliberazione in parola.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- in esito alle risultanze dell'attività di ricognizione condotta dall'Autorità e in linea con le indicazioni pervenute dalla Commissione europea, con la deliberazione 228/2017/R/com, l'Autorità ha adottato il "*Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria – TIRV*" nel quale ha riunito le disposizioni di cui alle deliberazioni 153/2012/R/com e 266/2014/R/com riguardanti la materia in oggetto, distinguendo in seno a tale testo integrato, le misure applicabili ai clienti domestici da quelle cui sono soggetti i clienti non domestici; ha altresì rimosso dal testo ogni riferimento a "*contratti o attivazioni non richiesti*", introducendo una previsione espressa di non applicazione della deliberazione in parola alle forniture non richieste di cui al Codice del consumo, sia al fine di fornire una rappresentazione chiara ed univoca, tale da rendere consapevole il cliente finale riguardo ai rimedi offerti dalla deliberazione in argomento e agli altri strumenti di tutela nel caso di forniture non richieste (quale quello previsto appunto dal Codice del consumo) sia al fine di prevenire il rischio di strumentalizzazioni e fugare qualsiasi dubbio sull'inderogabilità dell'articolo 66-*quinquies* del Codice del consumo;

- il TIRV offre uno strumento di tutela ulteriore, complementare e preventivo rispetto a quelli garantiti dall'ordinamento avverso le possibili forniture non richieste (quali la tutela giudiziaria e amministrativa prevista dal Codice del Consumo, laddove applicabile) cui il cliente può sempre ricorrere - anche in esito alla procedura in argomento - e consente di ripristinare, per quanto possibile, con modalità semplici e celeri, la situazione antecedente allo switching indebito; ciò avviene mediante la procedura ripristinatoria, cui il cliente finale accede volontariamente a fronte dell'adesione a versare, comunque, al venditore un importo corrispondente, al massimo, ai corrispettivi a copertura dell'uso della infrastruttura e dell'approvvigionamento all'ingrosso per il periodo transitorio;
- la complementarietà della tutela offerta dalla regolazione dell'Autorità è altresì evidenziata dalla natura volontaria delle misure ripristinatorie (adesione al ripristino a fronte del pagamento dei corrispettivi per il periodo transitorio) e dal presupposto di detto ripristino, che si estrinseca nel mero inadempimento delle misure comportamentali prescritte dalla suddetta deliberazione;
- relativamente ai clienti domestici, il TIRV, riformando parzialmente la disciplina precedente, prevede, tra l'altro:
 - a) un termine ultimo di 40 giorni dall'emissione della prima bolletta per la presentazione del reclamo;
 - b) un termine perentorio di 20 giorni solari decorrenti dalla data di consegna al vettore dell'inoltro della risposta motivata al reclamo del cliente o dalla data di invio della risposta motivata al reclamo mediante posta elettronica entro cui i clienti sono tenuti ad aderire espressamente alla procedura ripristinatoria;
 - c) ulteriori obblighi informativi in capo ai venditori che aderiscono alle misure ripristinatorie al fine di rendere i clienti edotti in merito: alla natura dei rimedi offerti dalla regolazione; al carattere volontario della procedura ripristinatoria e alle modalità per accedervi; alla facoltà del cliente, nel caso di non adesione alla procedura ripristinatoria, di attivare la procedura conciliativa presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità ed eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie ai sensi del TICO, ai quali il venditore si impegna a partecipare, e la cui procedura sia gratuita, nonché, di ricorrere in ogni momento agli strumenti di tutela apprestati dall'ordinamento;
 - d) adempimenti informativi in capo allo Sportello, nel caso di mancata risposta al reclamo del cliente domestico da parte del venditore;
- con riferimento al contenuto degli obblighi informativi a carico dei venditori il TIRV stabilisce che:
 - a) in caso di accoglimento del reclamo del cliente domestico (in assenza di evidenze documentali comprovanti il rispetto delle misure preventive), il venditore nella risposta ai sensi del TIQV fornisce l'informativa di cui al precedente alinea lettera c);
 - b) in caso di rigetto del reclamo del cliente domestico, il venditore nella risposta motivata ai sensi del TIQV, comunica le medesime informazioni di cui al precedente punto, lettera c) e, contestualmente, che qualora il cliente domestico

aderisca alla procedura ripristinatoria, il reclamo sarà trasmesso entro 2 giorni dal ricevimento dell'adesione allo Sportello per una verifica documentale in merito al rispetto da parte del venditore delle misure preventive, con applicazione della procedura ripristinatoria in caso di esito negativo di tale verifica;

- relativamente ai clienti non domestici, il TIRV conferma, in assenza di evidenze e di criticità, le previgenti disposizioni sia in materia di misure preventive sia per quanto riguarda l'applicazione automatica delle misure ripristinatorie in caso di accoglimento del reclamo, disciplinando che la preventiva adesione da parte dei venditori a tali misure costituisce condizione di procedibilità per l'accesso dei clienti alla procedura medesima; ciò in quanto, in assenza di simile adesione, tali controversie non possono essere risolte (non essendo esperibile il rimedio ripristinatorio);
- la deliberazione 228/2017/R/com - adottata con la massima urgenza per adempiere alle misure correttive richieste dalla Commissione europea al fine di rendere i consumatori pienamente consapevoli della natura volontaria e complementare della procedura ripristinatoria - è operativa dal 1 maggio 2017 e ha previsto che i soggetti interessati, avessero la facoltà di presentare osservazioni e proposte in merito alle previsioni del TIRV aventi contenuto innovativo rispetto alle precedenti regolazioni; il termine per la presentazione delle osservazioni è scaduto il 22 maggio u.s.;
- nel dettaglio, gli aspetti posti in consultazione hanno riguardato: la tempistica di presentazione dei reclami da parte dei clienti domestici per accedere alla procedura di risoluzione delle controversie di cui al TIRV, il termine e le modalità di adesione alla procedura ripristinatoria da parte dei clienti domestici, nonché, con l'occasione, eventuali osservazioni su aspetti puntuali della specifica procedura applicabile ai clienti non domestici, per ulteriori efficientamenti del processo;
- il TIRV prevede infine che il venditore possa aderire alla procedura ripristinatoria, impegnandosi per un periodo non inferiore a due anni; la determinazione DMRT/5/2017 definisce le modalità di tale adesione.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- in esito alla consultazione relativa alla deliberazione 228/2017/R/com sono pervenute 12 osservazioni, presentate da 7 operatori e 5 loro associazioni;
- dalle osservazioni presentate è emersa una generale condivisione del provvedimento; in particolare è stato espresso apprezzamento in merito agli interventi finalizzati a chiarire le misure applicabili con riferimento alla tipologia di cliente, pur richiedendo una razionalizzazione della procedura e una semplificazione con riferimento agli obblighi informativi in capo ai venditori;
- per quanto riguarda la tempistica di presentazione dei reclami da parte dei clienti domestici per accedere alla procedura, quattro associazioni di categoria hanno chiesto la sua riduzione con il riallineamento alla precedente previsione di 30 giorni solari dalla data in cui il cliente ha conoscenza dell'attivazione;

- per quanto riguarda la procedura ripristinatoria, con particolare riferimento all'adesione del cliente finale domestico, due associazioni di categoria e quattro operatori hanno proposto di modificare l'attuale procedura prevista in caso di accoglimento del reclamo per contratto contestato, rendendo automatico il ripristino del contratto con il precedente venditore all'atto della risposta al reclamo, considerando implicito nel reclamo stesso l'assenso del cliente al ripristino medesimo, pur mantenendo l'adesione espressa del cliente ai fini dell'applicazione delle condizioni economiche relative al periodo transitorio di fornitura con il venditore contestato; sempre con riferimento all'adesione, tre associazioni di categoria e un operatore hanno chiesto di prevedere che, in occasione dell'adesione espressa alle condizioni economiche per il periodo transitorio, il cliente possa manifestare il proprio dissenso al ripristino automatico, così che, in assenza di alcuna comunicazione, il ripristino operi in modo automatico;
- sempre con riferimento alla procedura una associazione e quattro operatori hanno rilevato che il termine di 2 giorni lavorativi per l'inoltro da parte del venditore allo Sportello della documentazione in caso di non accoglimento del reclamo, appare eccessivamente stringente;
- per quanto riguarda gli obblighi informativi del venditore in caso di mancato accoglimento del reclamo per contratto contestato, tre associazioni di categoria hanno richiesto di spostare in capo all'Unità preposta dello Sportello tale informativa, in quanto subordinata alla verifica dello Sportello medesimo che potrebbe di fatto confermare la correttezza del comportamento del venditore e quindi precludere la procedura ripristinatoria; un'associazione propone di prevedere che sia sempre lo Sportello a richiedere al cliente finale domestico l'adesione alla procedura ripristinatoria in esito alla verifica del fondamento del reclamo;
- due associazioni di categoria hanno inoltre richiesto la previsione della facoltà per il venditore di aderire alla disciplina anche per una sola tipologia di clienti finali;
- con riferimento all'efficientamento del processo per i clienti non domestici, due associazioni e due operatori segnalano l'opportunità di prevedere che la comunicazione relativa alla lettera di conferma possa essere inviata anche all'indirizzo mail del cliente qualora il cliente medesimo ne abbia dato il benestare;
- con riferimento all'adesione dei venditori alla procedura ripristinatoria di cui alla determinazione 5/2017/DMRT e al relativo vincolo biennale, due associazioni e un operatore hanno richiesto il riconoscimento della possibilità, in caso di integrazioni e modifiche al TIRV, di esercitare la revoca anche qualora non siano trascorsi i due anni.

RITENUTO CHE:

- al fine di prevenire il rischio di strumentalizzazioni del TIRV e rimuovere ogni equivoco sull'inderogabilità dell'articolo 66-*quinquies* del Codice del consumo da parte della prima, sia opportuno riconfermare che la procedura in argomento non trovi applicazione nei casi in cui siano integrati gli estremi di una fornitura non richiesta, nella cui ipotesi il venditore diligente può attivare, attraverso la procedura

di *switching*, comunque meccanismi volti a permettere al cliente di tornare alla situazione precedente al contratto non richiesto in modo analogo al ripristino;

- sia opportuno mantenere la garanzia ai clienti finali domestici di avere una adeguata e trasparente informazione, quanto più possibile tempestiva, volta alla consapevolezza della disciplina del TIRV con specifico riferimento alla procedura ripristinatoria e ai rimedi relativi, fugando ogni dubbio sulla natura degli strumenti di tutela da questa offerti e della possibilità di attivare comunque, anche in esito alla medesima, gli ordinari strumenti apprestati dall'ordinamento per il consumatore avverso le forniture non richieste;
- sia necessaria ed imprescindibile, in ragione della procedura volontaria di natura conciliativa, quale quella disciplinata dal TIRV, la espressa adesione delle parti alla procedura ripristinatoria e quindi ai rimedi di cui la medesima è composta, cioè il ripristino, per quanto possibile, con modalità semplificate, della situazione antecedente allo *switching* indebito e il versamento al venditore di un importo corrispondente, al massimo, al valore dei corrispettivi a copertura dell'uso della infrastruttura e dell'approvvigionamento all'ingrosso per il periodo transitorio. È comunque rimessa alla facoltà dei venditori aderenti l'eventuale adozione di meccanismi a tutela del cliente finale, analoghi alla misura del ripristino di cui alla presente disciplina, nel caso in cui il cliente finale comunichi di volere porre fine alla fornitura con il venditore contestato pur non aderendo alla procedura ripristinatoria del TIRV.

RITENUTO, INOLTRE, CHE:

- sia opportuno mantenere il termine entro cui il cliente domestico può presentare reclamo ai fini dell'attivazione della procedura ripristinatoria, in quanto la riduzione richiesta dagli operatori non comporterebbe miglioramenti significativi nella gestione del reclamo da parte del venditore, comprimendo al contrario, la facoltà per il cliente finale domestico di potersi avvalere della tutela ulteriore prevista dal TIRV; l'introduzione inoltre di un termine finale con riferimento all'emissione della fattura consente l'individuazione di una scadenza facilmente verificabile da parte sia del cliente finale che del venditore così da garantire uniformità di trattamento di reclami simili;
- sia opportuno, alla luce di quanto sopra evidenziato in materia di garanzie ulteriori a tutela del consumatore e tenendo conto delle osservazioni pervenute, con riferimento all'eventualità che il cliente finale domestico, pur in presenza dell'accoglimento del reclamo da parte del venditore e della relativa risposta motivata, lasci decorrere inutilmente il termine per l'adesione alla procedura ripristinatoria, prevedere che il venditore, sempre all'interno della risposta al reclamo, informi preliminarmente il consumatore in merito alle misure che intende adottare in tale eventuale circostanza, fra le quali può rientrare il ripristino, con le modalità anche conformi all'articolo 14 del TIRV;

- sia opportuno accogliere la richiesta di aumentare a 5 giorni lavorativi il termine entro cui il venditore deve inoltrare allo Sportello la documentazione in caso di non accoglimento del reclamo;
- con riguardo all’informativa prevista dal TIRV, in capo al venditore in caso di mancato accoglimento del reclamo per contratto contestato e alla conseguente gestione dell’eventuale adesione del cliente alla procedura ripristinatoria, sia opportuno mantenere tale informativa in capo al venditore, in quanto ciò permette al consumatore di avere consapevolezza di tutti gli strumenti di tutela a disposizione il più tempestivamente possibile, consentendogli fin da subito di operare la scelta che meglio tutela i propri diritti;
- con riguardo alla ulteriore osservazione relativa alla richiesta di prevedere la facoltà di un’adesione parziale alla procedura ripristinatoria dei venditori con riferimento ad una sola tipologia di clienti finali, sia opportuno mantenere quanto già previsto dal TIRV, poiché una diversa regolamentazione comporterebbe, da un lato, incertezza riguardo all’applicabilità della procedura ripristinatoria medesima (minando nei fatti progressivamente la reciprocità che all’interno di questa procedura caratterizza i rapporti tra venditori) e, dall’altro, priverebbe di tutela soggetti che comunque in base all’analisi delle segnalazioni inoltrate dalle associazioni dei consumatori domestici e non domestici e all’attività di monitoraggio svolte dall’Autorità sono meritevoli di una tutela rafforzata;
- con riferimento ai clienti non domestici sia opportuno, anche al fine di accelerare il processo e in considerazione dell’evoluzione tecnologica, accogliere la richiesta di prevedere che la comunicazione relativa alla lettera di conferma possa essere inviata dal venditore anche all’indirizzo mail del cliente, qualora il cliente medesimo abbia dato il consenso;
- sia altresì opportuno che la disciplina così come modificata sia operativa dal 1 settembre 2017, accogliendo al contempo la richiesta dei venditori, di poter revocare, entro tale termine, la propria adesione all’elenco dei venditori aderenti alla procedura ripristinatoria di cui al TIRV, anche qualora non siano ancora decorsi due anni, e ciò in considerazione del carattere volontario della procedura

DELIBERA

1. di integrare e modificare il TIRV, di cui all’allegato A alla deliberazione del 7 aprile 2017, 228/2017/R/com, nei seguenti termini:
 - a) all’articolo 4, la parola “*fornire*” è sostituita dalle parole “*aver fornito*”;
 - b) all’articolo 5:
 1. al comma 5.2, lett. a), dopo le parole “*consegna al cliente finale*” sono aggiunte le parole “*ovvero all’indirizzo di posta elettronica fornito dal cliente finale medesimo*”;

2. al comma 5.2, lett. g), dopo le parole “*consegna al cliente finale*” sono aggiunte le parole “*ovvero in caso di inoltro tramite posta elettronica, la data di invio della comunicazione*”;
- c) all’articolo 7:
1. la lettera d) del comma 7.2 è sostituita dalla seguente: “*della decadenza dalla sua facoltà di accedere alla procedura ripristinatoria qualora non manifesti la sua adesione nel termine e nei modi di cui alle precedenti lettere b) e c), nonchè delle misure, anche conformi all’articolo 14, che il venditore aderente intende adottare in tale ipotesi;*”;
 2. la lettera d) del comma 7.4 è sostituita dalla seguente: “*della decadenza dalla sua facoltà di accedere alla procedura ripristinatoria qualora non manifesti la sua adesione nel termine e nei modi di cui alle precedenti lettere b) e c)*”;
 3. al comma 7.5 le parole “*entro 2 giorni*” sono sostituite dalle parole “*entro 5 giorni*”;
 4. al comma 7.6 la parola “*controversia*” è sostituita dalle parole “*presente procedura*”;
- d) all’articolo 11, comma 11.4 la parola “*controversia*” è sostituita dalle parole “*presente procedura*”;
- e) all’articolo 13, comma 13.1, dopo le parole “*attivazione contestata,*” sono aggiunte le parole “*entro 10 giorni lavorativi*”;
- f) all’articolo 14:
1. la rubrica “*Procedura ripristinatoria*” è sostituita dalla rubrica “*Ripristino*”;
 2. al comma 14.1, lett. a) e lett. b) e al comma 14.2 lett. a) e lett. b) le parole “*la procedura ripristinatoria*” sono sostituite dalle parole “*il ripristino*”;
 3. al comma 14.1, lettera a), punto i., le parole “*al mancato rispetto delle misure preventive in materia di conferma del contratto*” sono sostituite dalle parole “*ad un contratto contestato*”;
 4. sempre al comma 14.1, lett. a), punto i., e al comma 14.2 lett. a), punto i. le parole “*dall’accoglimento del reclamo o dalla comunicazione di cui al comma 8.1/comma 12.1, da parte dell’Unità preposta dello Sportello*” sono sostituite dalle parole “*dall’adesione del cliente alla procedura ripristinatoria, dall’accoglimento del reclamo di cui all’articolo 11, comma 11.3, o dalla comunicazione da parte dell’Unità preposta dello Sportello di cui all’articolo 8, comma 8.1, e all’articolo 12, comma 12.1*”;
- g) all’articolo 17, comma 17.1, le parole “*del comma 14.3*” sono sostituite dalle parole “*dell’articolo 14*”;
2. di prevedere che le modifiche di cui al precedente punto 1. entrino in vigore dal 1 settembre 2017;

3. di dare mandato al Direttore della Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia per le azioni finalizzate a definire le modalità e la relativa tempistica di esercizio da parte dei venditori della eventuale revoca dell'adesione all'elenco di cui all'articolo 18 del TIRV;
4. di trasmettere, per opportuna informazione, la presente deliberazione all'Autorità garante della concorrenza e del mercato;
5. di trasmettere la presente deliberazione ad Acquirente Unico S.p.a. per i seguiti di competenza;
6. di pubblicare il presente provvedimento, nonché il TIRV, di cui di cui all'allegato A alla deliberazione 7 aprile 2017 228/2017/R/com, come risultante dalle modifiche apportate dalla presente deliberazione, sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

20 luglio 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni