



Mercoledì 28/03/2012

## **VENDITA ENERGIA ELETTRICA E GAS: LE REGOLE DA CONOSCERE PER EVITARE INGANNI E FRODI**

A cura di: ADUC - Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

Con la liberalizzazione del mercato dell'energia e del gas, e quindi con l'introduzione nel mercato dei cosiddetti "venditori del mercato libero", soggetti che vendono energia e/o gas a tariffe e condizioni contrattuali libere, non vincolate dall'Autorità Garante, si è purtroppo moltiplicato il numero di casi di sottoscrizioni carpite con l'inganno, con comportamenti scorretti, illeciti, al limite della truffa.

Per tale ragione l'Autorità garante dell'energia e del gas ha deciso di emanare un aggiornato ed unico codice deontologico di comportamento che i venditori del mercato libero, sia dell'energia elettrica che del gas, devono rispettare quando presentano proposte ed offerte a clienti già legati ad altri fornitori.

Il nuovo codice unico (delibera AEEG 104/10), in vigore dal 2011, abroga e sostituisce quelli precedenti, distinti, relativi al mercato dell'energia elettrica (delibera AEEG 105/06) e al mercato del gas naturale (delibera AEEG 126/04).

### **PRIMA REGOLA: TRASPARENZA**

Sembrirebbe superfluo precisarlo, ma la prima regola che i venditori devono rispettare è la trasparenza nel fornire informazioni quando contattano, di persona o telefonicamente, i potenziali clienti.

Devono per prima cosa identificare se stessi e l'azienda per cui lavorano, esibendo un documento dove siano riportati, oltre ai propri dati personali, quelli dell'azienda con tutti i dati utili per stabilire un contatto (indirizzo, fax, numero di telefono, sito internet, etc.). Se il contatto è telefonico, tutte le informazioni vanno date a voce e il numero di telefono deve essere idoneo a confermare l'identificazione del venditore.

Nel contempo i venditori devono precisare che stanno promuovendo un'offerta del mercato libero (non vincolato dall'Autorità garante) che comporta l'eventuale sottoscrizione di un nuovo contratto.

Ciò prima di chiedere dati identificativi al potenziale cliente, senza peraltro dare false informazioni sulle conseguenze di un'eventuale mancata sottoscrizione del contratto.

Stop quindi a venditori che si spacciano genericamente per "Enel" (per fare un esempio molto diffuso) quando stanno vendendo contratti di altri venditori del mercato libero e che vogliono far passare un nuovo contratto per un semplice "cambio di condizioni economiche" sul vecchio contratto.

La confusione, in particolare, può nascere dal fatto che molte imprese operano sul mercato vincolato e su quello libero con nomi simili, per esempio "Enel servizio elettrico" (mercato vincolato) ed "Enel energia" (mercato libero).

La trasparenza è garantita anche dalla documentazione che per legge i venditori devono consegnare, la cui attenta lettura è determinante per cautelarsi da possibili inganni. Nell'esempio di cui sopra, quindi, dai documenti sarà evidente sia il nome esatto della società venditrice ed il fatto che si tratta di un'offerta del mercato libero.

In particolare, nei documenti consegnati al cliente ci deve essere un recapito a cui il cliente può rivolgersi per ottenere informazioni.

Il garante ricorda anche che sulla documentazione promozionale deve essere precisato il mix energetico di



fonti utilizzato per produrre l'energia venduta, nonché informazioni sull'impatto ambientale di tale produzione.

#### INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

All'atto della presentazione dell'offerta, prima dell'eventuale sottoscrizione, anche tramite accettazione telefonica, devono essere date queste informazioni:

- identità dell'impresa venditrice con almeno un recapito;
- eventuali condizioni limitative dell'offerta;
- principali contenuti del contratto (vedi più avanti);
- modi e tempi di avvio della fornitura, con specifica degli eventuali adempimenti necessari per ottenere la connessione alla rete di distribuzione e alla stipula di contratti "interni" tra venditore e distributore con eventuali costi a carico dell'utente;
- durata della validità dell'offerta e modalità di adesione;
- modalità per ottenere ulteriori informazioni sui corrispettivi applicati;
- durata del contratto, condizioni di rinnovo, modalità dell'esercizio del diritto di recesso per ripensamento e di disdetta
- informazioni sulla gestione dei reclami e sui diritti dell'utente consumatore;
- livelli di qualità commerciale del servizio e indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli stessi
- livelli di qualità del servizio raggiunti nell'anno precedente o nell'ultimo anno disponibile;

Nel caso in cui il venditore appuri che il potenziale cliente è servito da un fornitore del mercato vincolato, deve informarlo sugli effetti del passaggio al mercato libero.

Se l'offerta riguarda la vendita del gas il cliente del mercato vincolato deve essere informato che può rimanere su tale mercato anche sottoscrivendo un nuovo contratto con quel venditore. L'Autorità garante prevede infatti che per le forniture di gas i venditori devono sempre aver disponibili contratti a condizioni vincolate.

Se l'offerta riguarda sia l'elettricità che il gas, devono essere specificati gli eventuali vincoli relativi alla "doppia" erogazione.

Devono inoltre essere consegnati:

- una nota informativa con un sunto delle informazioni sul contratto.



- una scheda di confrontabilità delle condizioni economiche dalla quale si deve desumere la differenza stimata di spesa annuale tra il contratto proposto e quello "standard" vincolato alle condizioni del garante (servizio di maggior tutela), espressa con segno + (nuovo contratto più costoso) o - (nuovo contratto più economico), rispetto a determinate fasce di consumo. Gli eventuali sconti e bonus devono essere riportati in una tabella a parte.

Nel caso di contatti telefonici devono comunque essere date le informazioni principali, tra cui le condizioni economiche, la periodicità di fatturazione, le modalità di pagamento, le modalità di informazione dell'eventuale esito negativo del tentativo di lettura, etc.

Entro 10 giorni lavorativi, poi, deve essere inviata a casa tutta la documentazione obbligatoria, ovvero il contratto completo, la nota informativa e la scheda di confrontabilità dei costi.

Nel caso di contratti sottoscritti via web tutta la documentazione deve ovviamente essere riportata sul sito con possibilità di scaricarla sul proprio pc o su un supporto durevole.

#### COMUNICAZIONE DEI PREZZI

Per agevolare il confronto delle offerte, i prezzi devono essere pubblicizzati seguenti questi criteri uniformi:

- corrispettivi dovuti per la prestazione del servizio: indicazione del valore unitario al netto delle imposte, specificando che le stesse devono essere aggiunte;
- corrispettivi dovuti per il consumo di energia elettrica o gas: indicazione in euro per unità di misura (Kwh o Smc), eventualmente differenziati per fasce orarie di consumo o in scaglioni.
- corrispettivi dovuti in misura fissa: indicazione in euro/punto di fornitura/anno (forniture di energia elettrica) e in euro/punto di riconsegna/anno (forniture di gas).
- corrispettivi unitari dovuti in proporzione alla potenza impegnata (forniture di energia elettrica): indicazione in euro per Kw/anno
- corrispettivi unitari dovuti per eventuali prelievi di energia reattiva (per forniture aziendali di energia elettrica): indicazione in euro per kvarh;
- eventuali corrispettivi diversi dai precedenti: indicazione con valore unitario e con descrizione sintetica della modalità di applicazione;
- eventuali corrispettivi indicizzati: indicazione della frequenza dei possibili aggiornamenti con descrizione sintetica dei criteri di indicizzazione e del valore unitario massimo raggiunto negli ultimi dodici mesi con periodo di applicazione.

Riguardo alle tariffe sul consumo del gas i corrispettivi devono essere indicati assumendo il valore del coefficiente  $C=1$ , con avviso che se il punto di riconsegna non fosse dotato di apparecchiature di correzione ai valori standard il valore del coefficiente  $C$  sarà quello applicabile al caso (quindi rispetto alla zona climatica).

Ricordiamo che il coefficiente  $C$  è un coefficiente di correzione che converte i volumi di gas misurati dal



contatore (in metri cubi) in volumi detti "a condizioni standard di pressione e temperatura", ovvero in consumo espresso in Standard Metri Cubi (Smc). Il coefficiente puo' cambiare a seconda della zona climatica dove si trova l'utenza.

Riguardo all'eventuale sconto offerto, deve essere ben precisato se esso si riferisce al prezzo finale o ad una sua componente. In quest'ultimo caso, piu' frequente, va specificata l'incidenza percentuale media dello sconto sul prezzo finale, al netto delle imposte.

#### COMUNICAZIONE DELLA SPESA COMPLESSIVA STIMATA

E' un'informazione che appare obbligatoriamente nelle schede di confrontabilita' dei costi annuali stimati, confrontati appunto con quelli di un contratto vincolato "standard" (servizio di maggior tutela). Puo' tuttavia apparire anche a parte, distinta tra costi complessivi e sconti con relative condizioni di applicabilita'.

La spesa complessiva deve riferirsi ad un'applicazione su base annua di tutti i corrispettivi dovuti. Non rientrano nel calcolo gli sconti e i bonus una tantum, semmai questi possono essere applicati ad una stima annua su documentazione separata, evidenziando gli eventi che eventualmente ne condizionano l'applicazione.

Deve essere precisato il criterio di applicazione dei corrispettivi, che per esempio potrebbero essere applicati su base oraria, stagionale, mensile o giornaliera, nonche' il criterio di ripartizione dei consumi (per fasce orarie per esempio), con indicazione di come potrebbe variare la spesa al variare del criterio di consumo.

Deve essere ben specificata anche l'eventuale durata dell'offerta, e quindi della vigenza dei corrispettivi utilizzati per la stima.

#### CONTENUTO DEL CONTRATTO

Il contratto deve minimamente contenere:

- identità e l'indirizzo delle parti e l'indirizzo della fornitura;
- le condizioni tecniche di erogazione del servizio e la data di avvio dell'esecuzione del contratto e le modalita' con cui il cliente finale verra' informato della eventuale diversa data di avvio, o di mancato invio in accordo alla regolazione vigente, e delle cause che l'hanno determinata;
- la durata del contratto e le eventuali modalita' di rinnovo oltre alle modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso da parte del cliente finale;
- le eventuali prestazioni accessorie;
- le condizioni economiche di fornitura del servizio;
- le modalita' per la determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi nonché le condizioni economiche delle prestazioni accessorie;
- le forme di garanzia eventualmente richieste al cliente finale ed ogni altro onere posto a carico del cliente finale in relazione alla conclusione o all'esecuzione del contratto;



- le modalita' di utilizzo dei dati di lettura ai fini della fatturazione, specificando, per la fornitura di gas naturale, anche le modalita' di informazione circa l'eventuale esito negativo del tentativo di lettura e le sue conseguenze;
- le modalita' di fatturazione, specificando la periodicit  di emissione delle fatture, il criterio adottato per l'eventuale emissione di fatture basate su letture stimate (presunte), le modalita' e i termini di pagamento delle fatture;
- le conseguenze in caso di ritardo nel pagamento delle fatture (invio di messa in mora, sospensione della fornitura con eventuale addebito di costi), specificando le penali o gli interessi di mora eventualmente dovuti dal cliente;
- i livelli di qualita' commerciale, generali e specifici e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi;
- le modalita' per l'inoltro scritto di richieste di informazione e reclami, nonch  le modalita' di attivazione delle eventuali procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie.

## CONSEGNA DEL CONTRATTO E DIRITTO DI RECESSO

Se il contatto col venditore avviene di persona il contratto deve essere consegnato subito, al momento della sua conclusione che coincide con la firma dello stesso.

In questo caso il recesso per ripensamento puo' essere esercitato solo se la sottoscrizione avviene fuori dai locali commerciali del venditore (a casa del cliente, per strada, presso uno stand allestito in un centro commerciale, etc.), con raccomandata a/r da inviare entro 10 giorni lavorativi dalla firma.

Se la sottoscrizione avviene per telefono, una copia del contratto, della nota informativa e della scheda di confrontabilita' dei costi deve essere inviata, in forma cartacea o su un supporto durevole (a scelta del cliente), entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione, che in questo caso coincide con l'assenso dato telefonicamente.

In questo caso il recesso per ripensamento puo' essere esercitato nei 10 giorni lavorativi successivi alla ricezione della documentazione, con invio di raccomandata a/r. Fatta salva prova contraria, il contratto si presume ricevuto trascorsi 10 giorni dall'invio da parte del venditore, salva prova contraria.

Se la sottoscrizione avviene via web, la documentazione deve essere disponibile sul sito con possibilita' di scaricarla su proprio pc o su un supporto durevole. Il termine di 10 giorni lavorativi per recedere partono dal momento della sottoscrizione online (durante la quale deve essere chiesta accettazione delle condizioni contrattuali e fornita copia del contratto).

Il contratto deve essere comunque inviato in qualsiasi successivo momento in cui il cliente lo chieda. Il recesso e' gratuito e senza oneri (costo della raccomandata a parte).

Per il recesso, volendo, puo' essere utilizzata questa modulistica.

## VARIAZIONE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

Sui contratti normalmente e' previsto che il gestore possa modificare unilateralmente (ovvero per propria



volonta') le condizioni, economiche e non.

Il codice deontologico fissa in tre mesi il preavviso con il quale il venditore deve comunicare, in forma scritta, le variazioni, con conteggio che deve iniziare dal primo giorno del mese successivo a quello in cui il cliente riceve la comunicazione. La comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio da parte del venditore, salva prova contraria.

La comunicazione di variazione deve essere titolata "Proposta di modifica unilaterale del contratto" e deve contenere:

- il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta;
- l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta;
- la decorrenza della variazione proposta;
- le modalità ed i termini per la comunicazione da parte del cliente finale dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri (il termine non può essere superiore a 1 mese);
- l'illustrazione chiara e comprensibile che il cliente finale di gas naturale avente diritto al servizio di tutela ha, in alternativa alla facoltà di recedere, la facoltà di essere fornito dal medesimo esercente alle condizioni economiche e contrattuali del servizio regolato. In questo caso deve essere dato un termine al cliente per presentare tale richiesta, termine che non può essere superiore a 30 giorni.

La comunicazione di variazione deve essere inviata a parte rispetto alle fatture, salvo che la stessa riguardi una diminuzione dei prezzi originariamente previsti dal contratto.

Se la variazione riguarda i prezzi e deriva da un'indicizzazione prevista contrattualmente, la comunicazione non è dovuta. Stessa cosa se la variazione dei prezzi deriva da un adeguamento automatico già previsto dal contratto (per esempio: il corrispettivo  $x$  diventa, dopo due anni,  $y$ ). In questi casi il cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui la stessa è applicata.

#### DANNI E INDENNIZZI AUTOMATICI

Come regola generale, l'utente danneggiato da una o più violazioni di norme e di regole imposte dal Garante (come il codice deontologico che stiamo trattando) ha facoltà di chiedere un rimborso del danno, soggettivamente stabilito a seconda del caso e opportunamente documentato, con invio di messa in mora per raccomandata a/r (vedi più avanti).

Il codice deontologico tuttavia ha previsto due indennizzi automatici che il venditore deve corrispondere se non vengono rispettate, in particolare, alcune disposizioni del Garante (la cui riscossione non impedisce la richiesta di un rimborso più alto per la stessa violazione):

- 20 euro se il contratto di fornitura NON contiene le informazioni sulla periodicità di emissione delle fatture.
- 30 euro se NON viene inviata la comunicazione di variazione delle condizioni contrattuali con anticipo di minimo 3 mesi, oppure se la stessa viene inclusa nel testo della fattura o se viene inviata, anche su foglio a parte, insieme alla fattura.

L'indennizzo viene accreditato alla prima fatturazione utile sotto la voce "Indennizzo automatico per



mancato rispetto del Codice di condotta commerciale definito dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas".

Se la bolletta e' di importo inferiore essa deve evidenziare un credito che deve essere poi detratto dalle successive fatturazioni. Il termine massimo per la corresponsione dell'indennizzo e' di otto mesi.

#### COSA FARE IN CASO DI VIOLAZIONE

La prima cosa da fare se si e' sottoscritto un contratto diverso da quello che ci e' stato proposto verbalmente e' esercitare il diritto di recesso, tramite invio di una raccomandata a/r entro 10 giorni lavorativi dalla sottoscrizione (fatta a casa propria per esempio), o da quando si e' ricevuto il contratto cartaceo (in caso di sottoscrizione telefonica, per esempio).

Se non si e' piu' in tempo si dovra' inviare una contestazione al gestore, sempre con raccomandata a/r, spiegando i motivi per i quali si ritiene che il contratto debba annullarsi. Se a tale reclamo, redatto come messa in mora, non viene data risposta entro 40 giorni, si puo' inoltrare ulteriore reclamo direttamente al Garante dell'energia e del gas.

La segnalazione al Garante dell'energia e del gas e' opportuna in ogni caso se vi e' stata violazione alle disposizioni del codice di condotta.

Nel caso si rilevino modalita' di vendita aggressive, scorrette od ingannevoli (venditore che mente riguardo alla ditta per la quale lavora, dice di promuovere sconti per il contratto gia' esistente tacendo invece di proporre un contratto nuovo, insiste in modo sgradevole, inganna dicendo che deve solo raccogliere dati per fini statistici e si fa consegnare copie di bollette per poi copiarne i dati sul nuovo contratto, etc.) e' bene fare anche una segnalazione al Garante per la concorrenza ed il mercato, gratuita e fattibile online o per telefono.

di Rita Sabelli

Fonte: [www.aduc.it](http://www.aduc.it)