# 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*

*Criteri 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. 105/06un 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