

Delibera n. 126/04

Approvazione del codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 22 luglio 2004

Visti:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95);
- la direttiva 2003/55/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 giugno 2003, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che abroga la direttiva 98/30/CE (di seguito: direttiva 2003/55/CE);
- il decreto legislativo 15 gennaio 1992, n. 50;
- il decreto legislativo 25 gennaio 1992, n. 74;
- il decreto legislativo 22 maggio 1999, n. 185;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164 (di seguito: decreto legislativo n. 164/00);
- il decreto del Ministro delle attività produttive 24 giugno 2002;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 14 aprile 1999, n. 42/99;
- la deliberazione dell'Autorità 2 marzo 2000, n. 47/00;
- la deliberazione dell'Autorità 3 agosto 2000, n. 149/00 (di seguito: deliberazione n. 149/00);
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2000, n. 237/00 (di seguito: deliberazione n. 237/00);
- la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2001, n. 184/01;
- la deliberazione dell'Autorità 18 ottobre 2001, n. 229/01 (di seguito: deliberazione n. 229/01);
- la deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2002, n. 207/02;
- la deliberazione dell'Autorità 4 dicembre 2003, n. 138/03 (di seguito: deliberazione n. 138/03);
- la deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2003, n. 152/03;
- la deliberazione dell'Autorità 18 marzo 2004, n. 40/04;
- il documento per la consultazione diffuso dall'Autorità in data 31 luglio 2003 recante Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali.

Considerato che:

- l'Autorità ha dato avvio, con deliberazione n. 149/00, al procedimento per la formazione, tra gli altri, del provvedimento di definizione del Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale), in attuazione dell'articolo 18, comma 3, del decreto legislativo n. 164/00;
- per effetto dell'articolo 22, comma 2, del decreto legislativo n. 164/00, dall'1 gennaio 2003 tutti i clienti finali sono liberi di acquistare il gas da qualsiasi

esercente autorizzato a svolgere l'attività di vendita di gas naturale (di seguito: esercente);

- la completa liberalizzazione del mercato del gas pone l'esigenza di innalzare il livello di tutela dei clienti finali, al fine di consentire una scelta informata tra le offerte contrattuali;
- la direttiva 2003/55/CE prevede tra l'altro che gli Stati membri adottino misure affinché ai clienti finali sia garantito il diritto a un contratto con il fornitore che specifichi alcune condizioni essenziali, che devono essere eque e comunicate prima della conclusione del contratto; che sia garantita la comunicazione preventiva di eventuali modifiche alle condizioni contrattuali ed economiche, unitamente all'informazione riguardo il diritto di recesso; che sia garantita la trasmissione di informazioni trasparenti sui prezzi e sulle condizioni tipo relative all'accesso ai servizi del gas; che i consumatori siano protetti da metodi di vendita sleali ed ingannevoli;
- l'Autorità ha diffuso in data 31 luglio 2003 un documento per la consultazione al fine di definire un Codice di condotta commerciale recante disposizioni volte a:
- fissare le regole generali di correttezza da osservare nella promozione delle offerte contrattuali;
- indicare le informazioni minime relative alle condizioni economiche e contrattuali di un'offerta da rendere note ai clienti finali prima della conclusione del contratto, allo scopo di garantire un'effettiva trasparenza delle condizioni contrattuali e consentire una scelta consapevole tra le offerte;
- definire il contenuto minimo essenziale dei contratti sottoscritti dai clienti finali;
- la definizione da parte dell'Autorità di un codice di condotta commerciale vincolante per tutti gli esercenti l'attività di vendita di gas naturale non preclude agli esercenti medesimi la possibilità di definire su base volontaria e di offrire in modo trasparente e nel rispetto del principio di non discriminazione, ulteriori garanzie a beneficio dei clienti finali.

Ritenuto che:

- sia opportuno, anche alla luce delle osservazioni favorevoli formulate dai soggetti partecipanti alla consultazione, definire un Codice di condotta commerciale di cui all'articolo 18, comma 3, del decreto legislativo n. 164/00, che contenga, in coerenza con i principi di cui alla direttiva 2003/55/CE, disposizioni tali da garantire misure idonee a tutelare i clienti finali, prevedendo, in particolare:
- le modalità e i contenuti delle informazioni che gli esercenti sono tenuti a fornire ai clienti finali;
- gli elementi essenziali del contratto;
- la procedura che gli esercenti sono tenuti a seguire in caso di variazione unilaterale delle clausole contrattuali prima della scadenza dei contratti;
- gli indennizzi automatici a favore dei clienti finali in caso di violazione da parte degli esercenti di talune clausole contrattuali specificamente indicate nel Codice di condotta commerciale e in caso di mancato rispetto della procedura di cui alla precedente lettera c);
- sia opportuno, tenuto conto anche di alcune indicazioni emerse nel corso della consultazione:
- limitare l'ambito di applicazione del Codice di condotta commerciale ai soli clienti finali che non rientrano tra le categorie previste dall'articolo 22, comma 1, del decreto legislativo n. 164/00;

- prevedere che l'obbligo per gli esercenti di corrispondere indennizzi automatici ai clienti finali sia riferito, come previsto dall'articolo 2, comma 12, lettera g) della legge n. 481/95, al mancato rispetto di talune clausole contrattuali indicate dall'Autorità ma definite nel loro contenuto dagli esercenti;
- non sia opportuno dare seguito ad alcune proposte avanzate dai soggetti partecipanti alla consultazione, che hanno in particolare richiesto di:
- limitare il riconoscimento del diritto di recedere senza oneri, entro un termine predefinito, dai contratti stipulati in luoghi diversi dai locali commerciali degli esercenti o mediante forme di comunicazione a distanza, alle sole persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla loro attività professionale; ciò non è opportuno in considerazione della necessità di tutelare tutti i clienti finali che, alla luce dell'attuale assetto del mercato e dello stato di effettivo sviluppo della concorrenza, non sono dotati di un'efficace capacità di negoziare i propri contratti;
- non imporre agli esercenti l'obbligo di offrire, tra le altre, le condizioni contrattuali definite dall'Autorità con deliberazione n. 229/01; ciò non è attualmente opportuno in vista dell'obiettivo perseguito da questa Autorità di contemperamento delle esigenze, da un lato, di promozione della concorrenza e, dall'altro, di tutela dei clienti e della conseguente necessità di offrire a questi ultimi uno schema di riferimento delle condizioni contrattuali unitamente alle condizioni economiche di riferimento, in virtù delle previsioni di cui alla deliberazione n. 138/03, affinché sia consentita una scelta consapevole tra le differenti offerte;
- sia opportuno, limitatamente ai contratti stipulati a decorrere dal 1 gennaio 2003 dai clienti finali che hanno esercitato la facoltà di stipulare contratti connessa alla condizione di idoneità e il cui contenuto non risponde ai requisiti definiti dal Codice di condotta commerciale, stabilire che gli esercenti trasmettano a questi clienti, entro la data di entrata in vigore del dal Codice di condotta commerciale, un documento informativo nel quale siano descritti gli elementi essenziali del contratto definiti dal Codice di condotta commerciale e non esplicitati nell'originario contratto;
- sia opportuno stabilire a carico degli esercenti la consegna ai propri clienti di un prospetto informativo, predisposto dall'Autorità, che illustri contenuti e finalità del Codice di condotta commerciale e fornisca le indicazioni necessarie al fine di consentire ai clienti medesimi una verifica in ordine alla conformità del contratto proposto alle disposizioni contenute nel Codice di condotta commerciale stesso;
- sia opportuno abrogare il codice di condotta commerciale di cui alla deliberazione n. 237/00 dalla data di entrata in vigore del Codice di condotta commerciale di cui alla presente deliberazione

DELIBERA

- di approvare il Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali, allegato alla presente delibera di cui costituisce parte integrante e sostanziale (Allegato A);
- di fissare al 1 novembre 2004 la data di entrata in vigore del Codice di condotta commerciale di cui all'Allegato A della presente delibera;
- di stabilire che, con riferimento ai contratti stipulati a decorrere dal 1 gennaio 2003 che non rispondono ai requisiti di cui all'articolo 11 del Codice di condotta commerciale di cui all'Allegato A della presente delibera, gli esercenti trasmettano ai propri clienti entro il 1 novembre 2004 un documento informativo nel quale sono descritte le clausole contrattuali di cui al medesimo articolo 11 non esplicitamente riportate nel contratto, e che i clienti interessati possano recedere senza oneri entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del documento informativo;

- di pubblicare il presente provvedimento nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e nel sito internet dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (www.autorita.energia.it);
- di abrogare il Codice di condotta commerciale di cui alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 28 dicembre 2000 n. 237/00, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 4 del 5 gennaio 2001, Supplemento ordinario, n. 2, dalla data di entrata in vigore del Codice di condotta commerciale di cui all'Allegato A della presente delibera.