



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

*Spett.le Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico  
Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia*

*Piazza Cavour 5  
20121 Milano*

*Milano, 22 maggio 2017*

**Osservazioni Delibera 228/2017/R/eel "Adozione del 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"**

### Osservazioni generali

Vorremmo innanzitutto esprimere tutte le nostre perplessità riguardo alle modalità impiegate per la presente Delibera e il relativo TIRV, per i quali come è noto è stata di fatto avviata una consultazione postuma, solo dopo la pubblicazione del provvedimento e dell'entrata in vigore del nuovo Testo Integrato. Avremmo infatti ovviamente preferito, anche per rendere più lineare e semplice l'intero processo di recepimento e messa in pratica delle disposizioni contenute nel TIRV, **che venisse semmai seguito l'usuale iter adottato dall'Autorità in altri molteplici ambiti, in particolare mantenendo in vigore la Delibera 153/2012/R/com fino al termine dello svolgimento di una fase di consultazione preliminare e, solo a quel punto, pubblicare la Delibera e far entrare in vigore il nuovo TIRV.** Temiamo infatti tra l'altro anche che nell'eventualità in cui dovessero essere applicate delle modifiche al TIRV, una volta recepite le osservazioni alla presente Delibera 228/2017/R/com, **gli operatori potrebbero essere onerosamente costretti ad adeguare nuovamente le proprie attività e procedure.**

Pur comprendendo le motivazioni alla base delle novità introdotte dal TIRV, sottolineiamo inoltre come **la previsione di un termine tassativo per il cliente finale di 20 giorni lavorativi per poter dare il suo consenso alla procedura ripristinatoria** non rappresenti affatto per gli operatori un elemento di semplificazione nel rapporto tra il venditore e il cliente finale ma, al contrario, **potrebbe semmai costituire un elemento di complicazione.** In tal senso riteniamo che questo punto debba essere ulteriormente approfondito e chiarito, in particolare illustrando nel dettaglio le procedure o gli obblighi specifici che il venditore dovrebbe rispettare nei casi particolari in cui il cliente rifiuti la procedura ripristinatoria, risponda dopo il termine imposto dei 20 giorni, oppure non risponda proprio del tutto alle comunicazioni a lui debitamente inoltrate.



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

In aggiunta a ciò, riteniamo altrettanto importante che all'interno del TIRV venga chiarito se, nel caso in cui un cliente presenti un reclamo che non faccia riferimento specificatamente a dei vizi di forma nell'adozione delle misure preventive, tale cliente debba essere escluso dalla possibilità di accedere alla procedura di ripristino prevista dal TIRV, indipendentemente dalla corretta adozione delle procedure preventive.

Infine, relativamente all'adesione alla procedura ripristinatoria da parte del cliente domestico, reputiamo necessario che venga chiarito se, una volta che il cliente abbia comunicato al venditore la conferma di adesione alla procedura ripristinatoria, tale comunicazione non rientri nell'ambito del reclamo e, pertanto, non venga conteggiata ai fini del monitoraggio TIQV.

Più in generale riteniamo che in alcune parti, tra cui quelle sopra elencate e in alcuni dei punti analizzati nella seguente sezione, **il nuovo Testo Integrato manchi di chiarezza** e auspichiamo pertanto che venga prossimamente istituito un **tavolo tecnico specifico al fine di approfondire il tema e chiarire i punti di criticità ancora presenti all'interno del TIRV** e per garantire un corretto e rapido recepimento delle disposizioni in esso contenute.

### Osservazioni di dettaglio

Esaminando nel dettaglio quanto disposto in alcuni degli articoli del testo del TIRV presente in allegato alla Delibera avremmo in particolare riscontrato i seguenti punti di criticità:

- **art. 2.3:** "Sono esclusi dall'ambito di applicazione delle Parti III e IV del presente provvedimento le fattispecie di cui all'art 66 *quinquies* del Codice del Consumo...". Riteniamo in tal senso necessario un chiarimento ed una conferma su quanto disposto al presente articolo. In prima battuta l'articolo sembrerebbe infatti disporre l'esclusione dall'ambito di applicazione del TIRV tutte le casistiche in cui il consenso del cliente finale non è mai stato prestato in alcun modo, per esempio in attivazioni non richieste derivanti da contratti riportanti una firma apocrifia;

- **art. 4.1, lettera a), punto ii:** "in caso di contratti conclusi in un luogo diverso dai locali commerciali del venditore, il venditore dovrà inviare al cliente finale *conferma* del contratto...". Secondo quanto definito all'art. 1 del TIRV, la definizione di *conferma* è "comunicazione e/o documentazione, fornita, anche mediante supporto durevole, dal venditore al cliente finale al fine di *acquisire un consenso informato* in relazione alla conclusione del contratto...". La definizione proposta sembrerebbe quindi, quantomeno allo stato attuale, parzialmente fuorviante: infatti, pur ritenendo che questa non sia l'intenzione della Delibera, né tantomeno una procedura eventualmente attuabile da parte degli operatori,



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

essa sembrerebbe far intendere che una volta inviata la documentazione di conferma al cliente, quest'ultimo dovrebbe fornire al venditore un ulteriore consenso (del quale non verrebbero peraltro definite le modalità: es. documento scritto, ...) in aggiunta alla firma del contratto già avvenuta in precedenza. Riterremo quindi necessario che venga chiarito esaurientemente che questa non è l'intenzione dell'articolo sopra citato ed il significato preciso di *consenso informato*, anche al fine di prevenire eventuali dubbi e problematiche interpretative e operative.

- **art. 5:** riteniamo necessario chiarire se l'applicazione della procedura di ripristino possa avvenire a prescindere dalla presenza di vizi formali nelle misure preventive elencate nel presente articolo, o meno. Non ci risulterebbe infatti chiaro perché l'ambito di applicazione per i clienti non domestici sia differente rispetto a quello per i clienti domestici, dal momento che il contrasto con il Codice del Consumo e con la relativa Direttiva europea riguarderebbe solo i clienti domestici;

- **art 7.4:** secondo quanto disposto al presente articolo del TIRV, nell'eventualità in cui il venditore aderente ritenga di non dover accogliere il reclamo, l'iter da seguire sembrerebbe essere il seguente:

- 1) il venditore comunica al cliente tutti i dettagli previsti dall'art.7.4, tra cui il termine di 20 giorni per aderire alla procedura ripristinatoria, procedura ripristinatoria che, però, nella fattispecie non riterrebbe appunto necessario di dover offrire;
- 2) attende la risposta del cliente in cui quest'ultimo comunica di accettare la procedura ripristinatoria;
- 3) dopo 2 giorni dalla conferma, il venditore richiede allo Sportello di verificare la correttezza del reclamo;
- 4) nel caso di correttezza del reclamo, a quel punto, il cliente può accedere alla procedura ripristinatoria alla quale aveva già peraltro dato il suo consenso.

Riterremo la presente procedura molto complessa. Riterremo invece preferibile che possa essere direttamente richiesto al cliente il consenso per l'adesione alla procedura ripristinatoria, eventualmente una volta eseguita la verifica della correttezza del reclamo, con esito positivo, da parte dello Sportello;

- **art. 7.5:** riteniamo necessario che il termine di 2 giorni lavorativi a partire dalla data di ricevimento dell'adesione da parte del cliente alla procedura ripristinatoria per l'invio allo Sportello delle informazioni elencate al presente articolo venga aumentato, in quanto allo stato attuale risulta molto stringente. Non è infatti sempre possibile per il venditore gestire in un periodo di tempo così ristretto simili richieste che, tra l'altro, rientrerebbero nell'ambito della gestione dei reclami. A questo proposito, oltre alla revisione delle tempistiche, proporremo anche che, al fine di velocizzare l'iter per l'adesione alla procedura



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

ripristinatoria, venga adottato un modulo di adesione standard da parte dell'Autorità che permetta di intercettare e successivamente risolvere più agevolmente tali richieste;

- **art. 10:** facendo riferimento a quanto illustrato in merito all'art. 5, reputiamo che l'attuale formulazione del comma 10.1 al presente articolo potrebbe precludere la possibilità di applicare la procedura di ripristino ex-TIRV nel momento in cui il reclamo venisse accolto, a prescindere però dall'eventuale presenza di vizi formali. In tali casi infatti il giudice al quale si rivolgerebbe il cliente al quale il venditore avrebbe fatto pagare il corrispettivo di cui all'art. 15 potrebbe dare torto al venditore, obiettando che i reclami non afferenti a vizi formali non sono compresi nell'ambito definito dal comma 10.1, nel quale sono definiti i reclami per i quali il venditore può dar corso alla procedura di ripristino;

- **art. 14.1**, lettera a), comma i: viene disposto che "il venditore aderente comunica al SII la risoluzione del contratto [...] entro 3 giorni dall'*accoglimento del reclamo* [...]". In questo caso, se il venditore deve attendere la conferma dell'adesione del cliente finale alla procedura ripristinatoria entro il termine dei 20 giorni lavorativi, riteniamo utile modificare la dicitura di cui sopra, anche ai fini di una maggiore chiarezza e semplicità interpretativa, nella seguente: "il venditore aderente dovrà comunicare al SII la risoluzione del contratto entro 3 giorni *dalla ricezione della conferma da parte del cliente dell'adesione alla procedura ripristinatoria*".

- **art. 17:** segnaleremmo che il comma 3 dell'art. 14 indicato al presente articolo in "a seguito della richiesta prevista ai sensi del comma 14.3." sarebbe al momento assente dal testo del TIRV così come approvato dalla Delibera 228/2017/R/com.

Restando comunque a piena disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento ed opportunità di confronto in tema, rinnoviamo tutti i nostri più cordiali saluti.

Paolo Ghislandi