



## 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, 1 dicembre 2017*

### Osservazioni Modulo CGFV1017

#### **Premessa**

Innanzitutto vorremmo reiterare la nostra richiesta di lasciare anche nel futuro la facoltà ai venditori di adottare un modulo contrattuale diverso da quello obbligatorio, anche in considerazione del fatto che i venditori dovranno comunque predisporre tale modulo entro il 1 gennaio 2018, non potendo adottare a partire da tale data il Modulo CGF vincolante predisposto dall'Autorità.

Richiederemmo inoltre che, a valle della pubblicazione da parte dell'Autorità delle CGF, le modifiche previste non debbano essere recepite dagli operatori prima di 6 mesi. Reputiamo infatti necessario che ai venditori venga messo a disposizione un periodo di tempo congruo al fine di apportare le modifiche alle CTE o alle CGF PLACET che si rendessero necessarie a valle di eventuali modifiche alla Delibera 555/2017/R/com (ad esempio la previsione dell'introduzione del corrispettivo 25 bis del TIS, che comporterà necessariamente una modifica alla Delibera e, conseguentemente, anche alle condizioni economiche da applicarsi ai clienti PLACET, richiedendo necessariamente del tempo per la sua corretta implementazione).

In merito alla documentazione contrattuale (modulo unico o moduli separati) riteniamo opportuno che sia lasciata al fornitore la facoltà di scelta. Risulterebbe infatti meno oneroso per i fornitori adottare per tutti i contratti la stessa tipologia di struttura.

In aggiunta a ciò, riterremmo necessario chiarire se per le Condizioni Generali di Fornitura si dovrà procedere a creare Moduli CGF "mono" (che indichino quindi solo la specifica commodity) oppure si potrà adottare la formulazione omnicomprensiva di entrambe le commodity come da modello indicato dall'Autorità, che è decisamente preferibile.

Di seguito forniamo, rispetto ai singoli articoli, le nostre specifiche integrazioni (evidenziate in colore rosso) e/o modifiche con le relative motivazioni.



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

### Osservazioni di dettaglio

#### Per l'articolo 1, proporremo le seguenti modifiche e integrazioni:

*Clients non disalimentabili: sono i Clienti per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura; ai fini del presente Contratto rientrano in questa categoria i Clienti domestici di energia elettrica titolari di bonus sociale per disagio fisico e i Clienti di energia elettrica e gas naturale che svolgono funzioni di pubblica utilità, i Clienti di energia elettrica che svolgono funzioni di pubblica utilità e i Clienti di gas naturale che svolgono attività di servizio pubblico.*

**Motivazione:** riteniamo che la modifica di cui sopra sia utile ai fini dell'allineamento alle definizioni di cui al TIMG ed al TIMOE.

#### Documentazione contrattuale:

- e) ~~modulistica recante le condizioni economiche;~~
- i) ~~modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento per i soli Clienti finali domestici~~  
*informativa sul trattamento per i dati personali;*
- k) *modulo per la presentazione dei reclami e dei reclami anomali per la fatturazione di importi anomali;*

**Motivazione:** riteniamo importante inserire l'informativa sul trattamento per i dati personali tra i documenti che formano parte integrante del contratto, spostando quindi la "modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento per i soli clienti finali domestici" tra la documentazione descritta alla lettera m). Ridurre ad un unico punto elenco mira a dare la possibilità al venditore di redigere un unico modulo e contemporaneamente facilita il cliente, in quanto gli permette di avere meno documenti da dover comprendere e utilizzare. Nel modulo unico il cliente dovrà indicare il motivo specifico per cui presenta il reclamo, quindi se fa riferimento ad un reclamo generico oppure ad uno per la fatturazione di importi anomali.

*Sistema indennitario: è il sistema che garantisce un indennizzo al Fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a fatture che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 3 (tre) mesi di erogazione della fornitura di energia elettrica o gas (a partire da maggio 2018) prima della data di effetto dello switching per il servizio prestato, istituito con deliberazione dell'AEEGSI 11 dicembre 2009, ARG/elt 191/09 e successive modifiche e integrazioni;*

**Motivazione:** suggeriamo di inserire il riferimento anche al CMOR gas (previsto da maggio 2018).

Non riterremo inoltre necessario apportare le integrazioni previste nel box "Spunto per il tavolo", alla luce di quanto già disposto dalla lettera m).



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

**Per l'articolo 2, comma 7 proporremo la seguente integrazione:**

*In caso di incongruenza tra i dati relativi alle caratteristiche tecniche della fornitura comunicati dal Cliente nella Documentazione contrattuale e quelli risultanti al Distributore prevarranno i dati del Distributore. I dati di anagrafica dichiarati, come ad esempio la residenza o meno del cliente presso l'indirizzo del punto di prelievo, saranno utilizzati per l'aggiornamento dell'Registro Centrale Ufficiale (RCU), qualora differenti rispetto a quanto già presente. Tali informazioni saranno utilizzate dall'ADE (Agenzia delle Entrate) per l'addebito del canone RAI.*

**Motivazione:** reputiamo importante segnalare al cliente l'importanza delle dichiarazioni fornite ed il fatto che, in caso di dichiarazioni errate relativamente ai dati tecnici, prevarranno i dati del distributore. Richiediamo inoltre che sia aggiunta la sopra evidenziata integrazione al fine di aumentare la consapevolezza del cliente in materia di trattamento dei dati.

**Per l'articolo 3, comma 2 proporremo la seguente modifica:**

*[OPZIONE B] Il Cliente formula, sulla base di un modulo predisposto dal Fornitore, allegato al presente Contratto, una proposta di contratto irrevocabile per xxx4 giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. Entro quest'ultimo termine il Fornitore comunica ~~per iscritto (in forma cartacea o elettronica) su supporto durevole~~ al Cliente l'accettazione o il rifiuto della proposta. Decorso inutilmente il predetto termine, l'offerta di Contratto si intende revocata. Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione del Fornitore.*

**Motivazione:** non riteniamo necessaria l'integrazione "per iscritto (in forma cartacea o elettronica) su supporto durevole", dal momento che l'articolo 5.1 della Delibera 555/2017/R/com già prevede modalità e tempistiche liberamente definite dal venditore.

**Per l'articolo 3, comma 6 proporremo la seguente modifica e integrazione:**

*Il Fornitore può, ~~previo consenso del Cliente~~, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero dei moduli di cui alle lettere da g) a k) della Documentazione contrattuale con la messa a disposizione sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla home page, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici. **Qualora il Cliente non abbia modo di reperire la modulistica indicata potrà contattare il Fornitore ai contatti indicati per la ricezione degli stessi in una modalità alternativa.***

**Motivazione:** riteniamo che la presente modifica sia utile in un'ottica in cui, qualora non dovesse essere in grado di accedere al sito internet del fornitore per reperire la documentazione contrattuale indicata nell'articolo, il cliente possa comunque richiedere una modalità alternativa per ottenerla contattando il fornitore ai suoi recapiti.



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

**All'articolo 3, proporremo di inserire il seguente comma 8:**

*3.8 Nei casi diversi dal cambio di fornitore (ad esempio volture o nuovi allacci), il cliente dichiara che ha la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti.*

**Motivazione:** nei casi diversi dallo switching, il fornitore ha l'obbligo di verificare il legittimo titolo di possesso dell'immobile. Oltre alla raccolta della documentazione è infatti necessario raccogliere la relativa dichiarazione del cliente attraverso il modulo di adesione ed esplicitando la clausola nelle condizioni generali di contratto. Riteniamo pertanto tale dichiarazione necessaria, in quanto la documentazione inviata dal cliente potrebbe non essere l'ultima disponibile.

**Per l'articolo 6, comma 2 proporremo la seguente modifica:**

*In aggiunta a quanto disposto al precedente comma, il Fornitore può esercitare la predetta revoca qualora:*

*a) ~~il Punto di fornitura sia servito nell'ambito del servizio di default al momento della richiesta di switching;~~*

**Motivazione:** quanto descritto all'art. 6.2, lettera a) è già compreso nella fattispecie di cui al precedente comma 6.1, lettera c).

**Per l'articolo 10, comma 5 proporremo la seguente modifica:**

*~~Qualora il Fornitore non rispetti le modalità e il termine per la predetta comunicazione di cui ai commi 10.3 e 10.4, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 euro.~~*

**Motivazione:** riteniamo opportuno eliminare il comma, diversamente da quanto indicato nel box "Spunto per il tavolo", poiché la variazione di prezzo, essendo disciplinata dalle CGF ed avendo condizioni di maggior vantaggio rispetto a quanto originariamente contrattualizzato, non sembra costituire una variazione unilaterale.

**Per l'articolo, 10, comma 9 proporremo la seguente modifica e integrazione:**

*Il Fornitore garantirà la fornitura fino ~~al primo giorno del mese successivo~~ alla data di efficacia del recesso, a partire dalla quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi ~~deuti~~ maturati ai sensi del presente Contratto **in virtù della fornitura prestata** fino alla data di efficacia del recesso.*



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

**Per l'articolo 11 comma 15 proporremo la seguente integrazione:**

*Nei casi in cui il Cliente vanta un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a xxx 18 euro, è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella fattura successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della fattura ovvero congiuntamente alla stessa. **Eventuali reclami o contestazioni non sospenderanno l'obbligo del cliente di pagare gli importi dovuti al Fornitore ai sensi del contratto. Il cliente non avrà diritto a compensare somme dovute a qualsiasi titolo al fornitore con somme a qualsiasi titolo dovute dal fornitore al cliente.***

**Motivazione:** non riteniamo che ad oggi la regolazione espliciti in modo sufficientemente chiaro il principio secondo cui l'obbligo a pagare non è sospesa in caso di reclami. Riteniamo quindi necessario riportare questo principio nelle condizioni generali di contratto essendo piuttosto frequenti i casi in cui i clienti ritengono di poter non pagare in caso di reclamo. Inoltre riteniamo necessario esplicitare il divieto alla compensazione del cliente.

**Per l'articolo 11, comma 18 proporremo la seguente integrazione:**

*Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono indicate in fattura. **Le modalità di pagamento disponibili sono le seguenti XXX;***

**Motivazione:** le modalità di pagamento rese disponibili al cliente dovranno essere indicate anche nel contratto, poiché la fattura non è un documento contrattuale. Riteniamo infatti importante che il cliente sia già consapevole in fase contrattuale delle modalità di pagamento rese disponibili dall'esercente.

**Articolo 11, comma 19:**

**Osservazione:** rileviamo delle possibili criticità derivanti dall'integrazione della lettera c) *"i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, secondo il criterio xxx<sup>20</sup> (20 IL FORNITORE INDICA IL CRITERIO UTILIZZATO PER LA DETERMINAZIONE DELLA STIMA DEI CONSUMI.)"*. Riteniamo infatti che, nel caso in cui l'Autorità intendesse che gli operatori procedano a illustrare gli algoritmi utilizzati ai fini della propria attività di stima, ciò non costituirebbe necessariamente un elemento di supporto o utilità per il Cliente Finale, in quanto tali algoritmi sono estremamente complessi.

**Per l'articolo 11, comma 25 proporremo la seguente integrazione:**

*In caso di mancata lettura, entro i limiti temporali previsti dalla regolazione, di un misuratore gas*



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

non accessibile o con accessibilità parziale, il Fornitore indica, nella prima fattura emessa **successivamente alla messa a disposizione della relativa comunicazione da parte del Distributore**, le cause che hanno impedito la lettura. In caso di mancata lettura di un misuratore gas accessibile entro i predetti limiti temporali, il Cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 35 euro.

### Per l'articolo 15, comma 8 proporremo la seguente modifica e integrazione:

Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la relativa comunicazione di risoluzione, qualora il Contratto abbia a oggetto energia elettrica, ovvero richiedere al Distributore la Cessazione amministrativa ai sensi dell'articolo 9 del TIMG, qualora il Contratto abbia a oggetto il gas naturale. ~~In tali casi, la risoluzione del Contratto ha effetto con la decorrenza dei servizi di ultima istanza~~ **In tali casi, la risoluzione del Contratto ha effetto con l'efficacia delle prestazioni oggetto delle comunicazioni di cui sopra trasmesse al SII ovvero al Distributore.**

**Motivazione:** reputiamo necessaria la modifica in quanto nell'ipotesi descritta il cliente non accede ai servizi di ultima istanza.

### Per l'articolo 15, comma 13 proporremo la seguente modifica:

In caso di risoluzione del Contratto ai sensi del precedente comma ~~15.12~~ **15.11**, il Cliente si obbliga a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il Punto di fornitura.

### Per l'articolo 17, comma 2 e comma 3 proporremo la seguente modifica:

~~17.2 Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Fornitore può effettuare, anche su indicazione del Distributore, controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.~~

~~17.3 Il Fornitore potrà essere chiamato a rispondere dei danni derivanti dai guasti o dal malfunzionamento degli impianti interni, solo per disfunzioni allo stesso imputabili~~

**Motivazione:** riteniamo che il fornitore non possa avere la responsabilità di effettuare controlli sugli impianti di cui non è proprietario anche perché non ha le competenze tecniche per agire e verificare anomalie sugli impianti. In più i suddetti commi dell'art. 17 sono in contrasto con quanto scritto ai



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

commi 3 e 5 dell'art. 19:

*19.3 Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore. Il Cliente non potrà vantare alcun rimborso per eventuali dispersioni di gas naturale avvenute a valle del misuratore;*

*19.5 Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica e/o del gas naturale o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.*

### **Richieste di chiarimenti Delibera 555/2017/R/com**

In occasione della raccolta di osservazioni sul Modulo CGFV1017 e nell'ottica dei quesiti affrontati e discussi durante la 2ª riunione del Tavolo di lavoro permanente (poi inclusi nelle relative slide), raccogliamo una serie di richieste di chiarimento in merito ad alcuni elementi di dubbio o criticità che tuttora ci permarrebbero in merito alla disciplina delle Offerte PLACET regolata dalla Delibera 555/2017/R/com.

- Chiederemmo un chiarimento sulla possibilità di poter predisporre offerte PLACET distinte per le singole tipologie di clienti gas (es. domestico, condominio uso domestico e gas usi diversi). Trattandosi di tipologie di consumatori differenti ai sensi dell'art. 2.3 del TIVG, offerte diverse non determinerebbero infatti a nostro avviso discriminazioni tra clienti appartenenti alla medesima tipologia contrattuale. Inoltre, ciò consentirebbe di applicare gli sconti differenziati previsti nel Modulo CGF all'art. 11;
- Chiederemmo conferma che dal 1 gennaio 2018 gli indici da utilizzarsi nel prezzo variabile gas/energia elettrica siano pubblicati sul sito dell'Autorità, come indicato in Delibera 555/2017/R/com;
- Chiederemmo un chiarimento sull'art. 3 al punto 4) dove viene riportato:

*Il venditore adempie all'obbligo di offerta di cui al comma 3.1 utilizzando i medesimi canali fisici e/o virtuali utilizzati per la promozione e la sottoscrizione delle altre offerte dal medesimo presentate ai clienti individuati all'Articolo 2, nonché le medesime modalità di gestione del contratto.*

Il dubbio riguarderebbe l'interpretazione della promozione, infatti se il venditore utilizza del materiale promozionale quali flyer (intese come cartoline, volantini) e banner sui siti per pubblicizzare la società oppure tutte o alcune delle proprie offerte in queste promozioni devono



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

esser incluse anche le offerte Placet.

E' chiaro che le offerte Placet debbano essere comunicate e promosse al momento della sottoscrizione su tutti i canali utilizzati dal venditore, ma tale dubbio riguarda la promozione generica che viene fatta che prescinde dal momento di sottoscrizione;

- Le Offerte PLACET devono consentire tutti i processi (es. switching, voltura, nuova attivazione) in tutti i canali acquisitivi su cui sono messe a disposizione, oppure dovranno replicare i soli processi già garantiti dal venditore per le offerte sul mercato libero? Ad esempio, nel caso in cui un venditore attualmente sul web, con riferimento alle proprie offerte di mercato libero, consentisse solo lo switching, potrà essere consentito lo stesso anche per le PLACET sottoscritte via web?
- Per quanto riguarderebbe poi la platea di soggetti ai quali le Offerte PLACET sono applicabili, reputiamo utile chiarire esplicitamente in Delibera se tali offerte dovranno essere proposte anche in fase di rinnovo di clienti che hanno sottoscritto delle offerte di mercato libero, oppure se potranno essere esclusivamente proposte a nuovi clienti;
- Relativamente all'art. 14.3 dell'Allegato A alla Delibera 555/2017/R/com (comunicazione per il rinnovo delle condizioni economiche), riteniamo necessario che vengano definite le modalità con cui il venditore dovrà fornire al cliente il riferimento per prendere visione dell'andamento storico dell'indice rappresentativo del gas naturale, o del prezzo dell'elettricità. In aggiunta a ciò, è altrettanto necessario quantificare il numero di mesi dello storico di cui il venditore dovrà dare evidenza;
- Relativamente poi all'art. 14.6 dell'Allegato A alla Delibera 555/2017/R/com, reputeremo necessario chiarire se, a seguito dell'applicazione del prezzo prevista dal presente comma come conseguenza della mancata comunicazione da parte del venditore per il rinnovo delle condizioni economiche nei tempi previsti, sia comunque necessario inviare una comunicazione ad-hoc per informare il cliente in merito.

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

Paolo Ghislandi