

**DELIBERAZIONE 6 APRILE 2017**  
**228/2017/R/COM**

**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**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS  
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 6 aprile 2017

**VISTI:**

- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 (di seguito: direttiva 2013/11/UE);
- la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011 (di seguito: direttiva 2011/83/UE);
- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e sue successive modifiche e integrazioni (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, recante misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia, come convertito con la legge 3 agosto 2007, n. 125;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11);
- il decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21 (di seguito: d.lgs. 21/14);
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: d.lgs. 130/15);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 19 aprile 2012, 153/2012/R/com ed in particolare l'Allegato A (di seguito: deliberazione 153/2012/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 6 giugno 2014, 266/2014/R/com (di seguito: deliberazione 266/2014/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2014, 410/2014/E/com (di seguito: deliberazione 410/2014/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2014, 649/2014/A (di seguito: deliberazione 649/2014/A) e l'Allegato A;
- la deliberazione dell'Autorità 14 ottobre 2015, 487/2015/R/eel;

- la deliberazione dell’Autorità 28 aprile 2016, 208/2016/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com e, in particolare, l’Allegato A (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- il Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: TICO);
- il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali (TIV);
- il Testo integrato della vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG);
- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV).

**CONSIDERATO CHE:**

- la legge 481/95 demanda all’Autorità, tra le altre cose, di garantire la promozione della concorrenza e la tutela degli interessi di utenti e consumatori nei settori dell’energia elettrica e del gas e a tal fine, all’articolo 2, comma 12, lettera h), le attribuisce altresì la funzione di adottare direttive concernenti l’erogazione dei servizi medesimi; tali direttive possono avere ad oggetto sia il contenuto delle condizioni generali di contratto (che sono integrate di diritto ai sensi del comma 37 del citato articolo 2), sia le modalità di conclusione del rapporto contrattuale;
- l’Autorità ha già da tempo adottato il Codice di condotta commerciale con il quale ha dettato, in accordo alle previsioni del Codice del consumo e delle direttive comunitarie in materia energetica, le regole che i venditori di energia elettrica e/o gas naturale devono osservare nei loro rapporti commerciali con i clienti finali (clienti domestici e piccole e medie imprese);
- con la deliberazione 153/2012/R/com l’Autorità ha inteso rafforzare ulteriormente la tutela dei clienti finali di cui al precedente punto promuovendo l’adozione, da parte dei venditori, di ulteriori misure atte a rendere i primi maggiormente consapevoli della conclusione di un contratto;
- al fine di soddisfare la predetta esigenza di tutela, la deliberazione in parola ha inizialmente introdotto una disciplina per i clienti finali (domestici e piccole imprese) che risultano controparti di un contratto concluso al di fuori dei locali commerciali o attraverso forme di comunicazione a distanza, prevedendo, in particolare:
  - (i) adempimenti minimi in capo ai venditori, aggiuntivi rispetto a quelli già previsti dal Codice di condotta commerciale, con particolare riferimento alle modalità di acquisizione e conferma della volontà negoziale di tali clienti (c.d. misure preventive);

- (ii) modalità e tempistiche per la presentazione di un reclamo da parte del cliente che ritenga di poter subire uno *switching* indebito (ossia, una sostituzione indesiderata del proprio venditore di energia elettrica e/o gas);
  - (iii) una speciale procedura di gestione dei reclami, caratterizzata da un ambito di cognizione predefinito e ben delimitato, volta alla verifica documentale dell'adempimento da parte del venditore alle predette misure preventive;
  - (iv) un meccanismo di ripristino automatico ad adesione volontaria volto a consentire, per quanto possibile, il ripristino del contratto con il precedente venditore in caso di accoglimento del reclamo presentato dal cliente finale (c.d. procedura di ripristino o di *switching back*);
  - (v) le condizioni economiche applicabili al cliente finale nel periodo transitorio in cui ha avuto esecuzione il contratto con il venditore contestato;
  - (vi) l'istituzione di un sistema di monitoraggio dei reclami ricevuti nonché dei relativi esiti;
- con riferimento alle misure preventive (*sub i*) la deliberazione 153/2012/R/com, ha inizialmente previsto per i venditori la verifica del consenso dei clienti finali a contrarre mediante:
    - l'invio di una lettera di conferma, ovvero,
    - nei soli casi di contratti stipulati fuori dei locali commerciali, una chiamata di conferma;
  - con riferimento alle modalità e ai tempi di presentazione dei reclami (*sub ii*), la disciplina in parola prevede che i clienti finali inviino siffatti reclami ai venditori indesiderati immediatamente dopo essere venuti a conoscenza dell'attivazione contestata e al più tardi entro trenta giorni solari dalla data in cui ne hanno avuto conoscenza; è stato inizialmente previsto che tale data decorra dalla consegna della lettera di conferma ovvero dalla chiamata di conferma oppure dalla data di scadenza del pagamento della prima bolletta emessa dal venditore contestato;
  - con riferimento alla gestione dei predetti reclami (*sub iii*), la disciplina in parola prevede:
    - una specifica procedura caratterizzata da tempistiche ridotte, in base alla quale il venditore può rigettare il reclamo unicamente nel caso in cui disponga della documentazione comprovante l'adozione di misure preventive idonee ad acquisire la conferma, da parte del cliente finale, della sua volontà a concludere il contratto di fornitura (quali, l'invio della lettera di conferma o l'effettuazione della chiamata di conferma);
    - il coinvolgimento automatico dell'Unità preposta dello Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello), in caso di rigetto del reclamo da parte del venditore ovvero nell'ipotesi di mancata risposta da parte di quest'ultimo, con il compito di effettuare una verifica documentale dell'adempimento da parte del venditore alle misure preventive, dandone riscontro sia al cliente sia al medesimo venditore; in caso di inosservanza delle predette misure preventive, lo Sportello ordina all' esercente che abbia aderito volontariamente alla procedura di ripristino (di cui al punto successivo) di dare seguito alla stessa;

- per quanto attiene alla procedura di ripristino (*sub iv*), la citata deliberazione 153/2012/R/com prevede che a quest'ultima si acceda per iniziativa volontaria sia dei consumatori reclamanti sia dei venditori contro cui è presentato reclamo (sulla base di un atto di adesione preventiva del venditore vincolante per un periodo di tempo di almeno due anni) e che sia applicata dai venditori aderenti nei casi in cui non dispongano della documentazione comprovante il rispetto delle suddette misure preventive; tale procedura consente l'esecuzione fisica del contratto di somministrazione ancora in essere con il venditore precedente a quello contestato;
- per quanto concerne la regolazione delle condizioni economiche (*sub v*), la disciplina in parola prevede il riconoscimento al venditore contestato di un corrispettivo a copertura dei costi da questi sostenuti per l'uso delle infrastrutture e l'approvvigionamento dell'energia consumata dal cliente finale escludendo quindi i costi relativi all'attività di commercializzazione della vendita al dettaglio.

**CONSIDERATO CHE:**

- il d.lgs. 21/14 di recepimento della direttiva 2011/83/UE ha riformato il Codice del consumo sotto diversi profili introducendo, tra le altre, nuove disposizioni riguardanti:
  - il contenuto massimo delle informazioni precontrattuali che il professionista deve fornire ai consumatori prima della stipulazione di un contratto (art. 49);
  - i requisiti formali per la conclusione dei contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali e a distanza (artt. 50 e 51);
  - le forniture non richieste (art. 66-*quinquies*);
- in esito alla predetta riforma legislativa, l'Autorità, con la deliberazione 266/2014/R/com, ha adeguato le disposizioni della deliberazione 153/2012/R/com applicabili ai clienti domestici ai dettami del Codice del consumo con riferimento: (a) al contenuto delle misure preventive, (b) alle modalità e tempi di presentazione dei reclami nella materia in parola, nonché (c) all'oggetto della verifica effettuata dallo Sportello, confermando, invece, la medesima disciplina per i clienti non domestici (i quali non rientrano nell'ambito di applicazione degli articoli 49, 50 e 51 del Codice del consumo);
- più in dettaglio la deliberazione 266/2014/R/com ha stabilito che, per i contratti conclusi con i clienti domestici al di fuori dei locali commerciali o con mezzi di comunicazione a distanza:
  - a) non trovi applicazione l'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 153/2012/R/com (disciplinante gli obblighi del venditore in materia di acquisizione e conferma della volontà negoziale del cliente); in sostituzione di tali disposizioni, il venditore deve rispettare i nuovi adempimenti previsti in materia di conferma del contratto dal Codice del consumo consistenti:
    - (i) nel rilascio della copia del contratto firmato o della conferma del contratto su supporto cartaceo ovvero, se il cliente finale è d'accordo, su altro mezzo durevole, nel caso di contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali;

- (ii) nella conferma del contratto concluso su supporto durevole prima che l'esecuzione della fornitura abbia inizio;
- b) ai fini dell'applicazione della procedura di reclamo:
  1. la data in cui il cliente finale domestico ha avuto conoscenza del contratto o dell'attivazione contestata sia:
    - (i) il decimo giorno solare successivo alla data in cui il venditore ha inviato la conferma del contratto, e ciò anche nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali qualora la conferma venga inviata successivamente alla conclusione del contratto stesso;
    - (ii) la data di scadenza del pagamento della prima bolletta emessa dal venditore contestato, nei casi diversi dal precedente punto (i);
  2. il reclamo del cliente finale debba essere completo di copia della documentazione attestante la data di conoscenza del presunto contratto oggetto di contestazione, come definita al precedente punto 1.;
- c) il venditore, che trasmette un rigetto di un reclamo nella materia in parola allo Sportello, sia tenuto ad allegare la documentazione attestante il rispetto del Codice del consumo e del Codice di condotta commerciale in materia di conferma del contratto;
- la deliberazione 266/2014/R/com ha invece lasciato inalterate le misure ripristinatorie le quali (come spiegato di seguito) non interferiscono in alcun modo con l'applicazione dell'articolo 66-*quinquies* del Codice del consumo;
- per ultimo, la deliberazione 208/2016/R/eel ha adeguato la procedura di ripristino alle nuove modalità e tempistiche di gestione del processo di *switching* mediante il Sistema Informativo Integrato.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- l'Autorità, con la deliberazione 410/2014/E/com, ha avviato un procedimento di riforma e razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattazione dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori dei settori regolati;
- il d.lgs. 130/15 ha modificato la parte V del Codice del consumo prevedendo:
  - la disciplina delle procedure volontarie per la risoluzione extragiudiziale delle controversie nazionali e transfrontaliere relative a obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, che coinvolgono consumatori e professionisti, residenti e stabiliti nell'Unione Europea, presso organismi ADR;
  - che l'Autorità, con riferimento ai settori di competenza, abbia il potere di regolamentare le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità per l'azione giudiziale previsto dall'art. 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, facendo venir meno la riserva regolamentare governativa originariamente sancita per la sua disciplina;

- l’Autorità, con il TICO, ha disciplinato, con riferimento ai settori energetici, la procedura per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione, quale condizione di procedibilità per l’azione giudiziale, individuando, altresì, le procedure alternative esperibili, mediante un testo ricognitivo e organico delle disposizioni alla specie applicabili;
- l’Autorità, nell’ambito del procedimento di riforma e razionalizzazione del sistema di tutele avviato, con la citata deliberazione 410/2014/E/com, e alla luce della normativa di matrice europea nelle more intervenuta ha, tra l’altro previsto, con la deliberazione 383/2016/E/com, i termini dell’avvalimento di Acquirente Unico in relazione alle attività connesse alla gestione efficiente dei reclami e delle controversie, di cui agli art. 7, comma 6 e 44, comma 4, del d.lgs. 93/11, per i settori dell’energia elettrica e del gas, con operatività dal 1° gennaio 2017; in particolare, fra le attività svolte da Acquirente Unico per conto dell’Autorità nell’ambito del riformato sistema di tutele, è stata confermata la gestione di procedure speciali a carattere risolutivo, tra le quali figura la procedura di cui alla deliberazione 153/2012/R/com;
- le predette procedure speciali sono caratterizzate da regole “ad applicazione automatica” tali da consentire alla unità preposta dello Sportello, sulla base della sola documentazione disponibile in fase di attivazione della procedura speciale, di determinare l’esito della controversia, offrendo alle parti la soluzione; proprio in ragione del fatto che tali procedure sono volte ad individuare una possibile soluzione della controversia, esse sono considerate alternative al tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all’articolo 2 del TICO; pertanto, dopo aver fatto ricorso alle procedure speciali, il cliente finale può direttamente esperire le azioni giudiziarie previste dall’ordinamento.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- come anche emerge dall’analisi sopra svolta, la deliberazione 153/2012/R/com introduce una sorta di procedura conciliativa con funzione deflattiva del contenzioso tra venditori e clienti finali del comparto energetico che lamentino irregolarità nella formazione del contratto; tale procedura non comporta alcun accertamento della sussistenza o meno di una fornitura non richiesta ai sensi dell’articolo 66-*quinquies* del Codice del consumo ma, al contrario, trova applicazione in una fase antecedente all’eventuale verifica dell’esistenza di tale fattispecie da parte degli organi preposti;
- la disciplina in commento offre uno strumento di tutela ulteriore, complementare e preventivo rispetto a quelli garantiti dall’ordinamento avverso le possibili forniture non richieste (quali la tutela giudiziaria e amministrativa prevista dal Codice del consumo, laddove applicabile) cui il cliente può sempre ricorrere e consente di ripristinare, per quanto possibile, con modalità semplificate e celeri, la situazione antecedente allo *switching* indebito; ciò avviene mediante la procedura ripristinatoria cui il cliente finale accede volontariamente a fronte dell’impegno a

versare comunque al venditore i corrispettivi a copertura dell'uso della infrastruttura e dell'approvvigionamento all'ingrosso;

- la complementarità della tutela offerta dalla regolazione dell'Autorità è evidenziata sia dalla natura volontaria delle misure di ripristino sia dal presupposto di detto ripristino che si estrinseca nel mero inadempimento delle misure comportamentali prescritte dalla suddetta deliberazione; infatti, l'attività compiuta dalla Sportello si esaurisce in un controllo documentale, che prescinde da valutazioni di merito circa l'esistenza o meno di una fornitura non richiesta ai sensi del Codice del consumo, determinando l'accoglimento del reclamo del cliente finale nel caso in cui il venditore non sia in grado di attestare il rispetto delle misure preventive;
- per meglio chiarire, si faccia il caso, a titolo di esempio, del venditore che ometta di rilasciare al cliente una copia firmata del contratto concluso al di fuori dei locali commerciali: tale circostanza, da sola, potrebbe essere sufficiente ai fini dell'applicazione della procedura ripristinatoria, ma non ad integrare la fattispecie di un contratto non richiesto ai sensi dell'articolo 66-*quinquies* del Codice del consumo;
- pertanto, in assenza di una compiuta valutazione in merito all'effettiva esistenza di una fornitura non richiesta, la scelta di far pagare ai clienti finali un importo ridotto (attualmente fissato pari al prezzo applicato nei regimi di tutela scontato dei costi relativi all'attività di commercializzazione della vendita al dettaglio) per l'energia consumata nel periodo in cui ha avuto esecuzione il contratto contestato risponde alla esigenza di penalizzare il venditore per aver disatteso quelle stesse misure comportamentali previste dalla deliberazione 153/2012/R/com, compensando per questo il cliente finale;
- per tali ragioni gli istituti disciplinati dalla deliberazione 153/2012/R/com non interferiscono in alcun modo con il Codice del consumo che, diversamente dalla predetta deliberazione, trova sempre applicazione in presenza di una fornitura non richiesta sicché i clienti finali che ritengono di essere vittima di simile pratica commerciale possono avvalersi, in ogni momento, dei rimedi (giudiziari e amministrativi) apprestati a tal fine dall'ordinamento anche qualora la procedura di ripristino sia andata a buon fine;
- l'assetto sopra richiamato risulta quindi coerente anche con il disegno indicato a livello europeo di promozione di "un effettivo mercato interno dei consumatori" nel quale venga raggiunto un "giusto equilibrio tra un elevato livello di tutela dei consumatori e la competitività delle imprese" (Considerando 4, direttiva 2011/83/UE); infatti, il quadro regolatorio previsto dalla deliberazione in parola, come detto, non si pone in contrasto con la disciplina prevista dal Codice del consumo ma, al contrario, implementa gli strumenti di tutela a disposizione dei clienti finali regolando aspetti ulteriori rispetto alla fornitura non richiesta.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- dall'attività di ricognizione condotta dall'Autorità sulla deliberazione 153/2012/R/com è emersa l'esigenza di assicurare ai clienti finali maggiore informazione sugli aspetti salienti della suddetta disciplina e, segnatamente sulle garanzie da questa offerte; sembrerebbe, in particolare, che i clienti domestici non siano sufficientemente consapevoli del carattere volontario e supplementare delle misure ripristinatorie rispetto ai rimedi ordinari apprestati dall'ordinamento avverso le forniture non richieste nonché della loro facoltà di potersi sempre avvalere di tali rimedi anche in esito al ripristino;
- inoltre, anche nell'ambito dell'interlocuzione con la Commissione europea sulla deliberazione 153/2012/R/com è stata rappresentata la necessità di rimuovere ogni ambiguità che possa ingenerare confusione nei clienti finali in merito agli strumenti di tutela a loro disposizione avverso pratiche commerciali scorrette (in specie, le forniture non richieste); in proposito è stato altresì evidenziato che l'equivoco circa la presunta sovrapposizione tra la regolazione dell'Autorità e il Codice del consumo sarebbe acuita dall'espressione "contratti e attivazioni non richiesti", che compare nella deliberazione in parola;
- una rappresentazione chiara e univoca, che rende consapevole il cliente finale riguardo ai rimedi offerti dalla deliberazione 153/2012/R/com e agli altri strumenti di tutela nel caso di forniture non richieste (quale quello previsto dall'articolo 66-*quinquies* del Codice del consumo), costituisce condizione per un uso efficiente ed efficace di tali misure da parte del cliente medesimo, in ragione delle esigenze di tutela che caratterizzano il caso concreto;
- per ultimo, dalle comunicazioni delle Associazioni dei consumatori e dalle informazioni fornite dallo Sportello in merito al trattamento dei reclami presentati dai clienti finali nella materia in parola nonché dagli scambi intercorsi con i venditori, è emersa altresì l'esigenza di chiarire le portata di talune disposizioni della deliberazione 153/2012/R/com che hanno suscitato dei dubbi sulle loro modalità applicative.

**RITENUTO CHE:**

- sia opportuno assicurare ai clienti finali una adeguata consapevolezza della disciplina definita con la deliberazione 153/2012/R/com (come riformata dalla deliberazione 266/2014/R/com), fugando ogni dubbio sulla natura degli strumenti di tutela da questa offerti e chiarendo al contempo le modalità di attuazione di talune disposizioni della suddetta deliberazione, anche al fine di garantire le stesse modalità di trattamento dei reclami da parte dei venditori e quindi un livello omogeneo di tutela a favore dei clienti finali;
- al fine di prevenire il rischio di strumentalizzazioni della presente deliberazione e rimuovere ogni equivoco sull'inderogabilità dell'articolo 66-*quinquies* del Codice del consumo da parte della prima, sia necessario precisare che il presente provvedimento non si applica nei casi in cui siano integrati gli estremi di una

fornitura non richiesta (a titolo di esempio, qualora, sulla base di fatti incontrovertibili il venditore apprenda che l'erogazione del servizio di fornitura di energia elettrica e/o gas sia avvenuto in assenza di qualunque manifestazione della volontà a contrarre del cliente ovvero qualora questi abbia esercitato il diritto di ripensamento entro i termini di legge);

- sia opportuno prevedere, anche al fine di soddisfare le predette esigenze di maggiore chiarezza sulla disciplina in commento, i seguenti interventi:
  - 1) riunire in unico testo integrato le disposizioni di cui alle deliberazioni 153/2012/R/com e 266/2014/R/com riguardanti la materia in oggetto, distinguendo, in seno a tale testo integrato, le misure applicabili ai clienti domestici da quelle cui sono soggetti i clienti non domestici, così da garantire sia ai venditori che ai clienti finali una più agevole comprensione della disciplina applicabile;
  - 2) rimuovere, come richiesto dalla Commissione europea, ogni riferimento “ai contratti e attivazioni non richiesti” al fine di eliminare qualsiasi equivoco circa l'applicazione della deliberazione in parola alle forniture non richieste di cui al Codice del consumo;
  - 3) confermare il contenuto delle disposizioni della deliberazione 153/2012/R/com applicabili ai clienti non domestici che non paiono presentare le criticità descritte al precedente gruppo di considerati, prevedendo, tuttavia, che la preventiva adesione da parte dei venditori alle misure ripristinatorie costituisca condizione di procedibilità all'accesso da parte dei clienti alla procedura di risoluzione delle controversie di cui al presente provvedimento; ciò in quanto, in assenza di simile adesione, tali controversie non possono essere risolte (non essendo esperibile il rimedio del ripristino); conseguentemente, in coerenza con il riformato sistema di tutele (descritto al terzo gruppo di considerati) è necessario prevedere che siffatte controversie con i venditori non aderenti non siano oggetto della presente disciplina, ma siano sottoposte al tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità all'esercizio dell'eventuale azione giudiziaria, come disciplinato dal TICO;
  - 4) riformare parzialmente la disciplina applicabile ai clienti domestici, prevedendo tra l'altro:
    - (i) un termine ultimo per la presentazione dei reclami facilmente verificabile da parte di clienti e dei venditori così da garantire uniformità di trattamento di simili reclami;
    - (ii) un termine perentorio entro cui i clienti sono tenuti ad aderire espressamente alla procedura ripristinatoria, al fine di rendere i primi maggiormente consapevoli della natura volontaria e facoltativa di simile procedura;
    - (iii) ulteriori obblighi informativi in capo ai venditori che aderiscono alle misure ripristinatorie al fine di rendere i clienti edotti in merito: alla natura dei rimedi offerti dalla regolazione; al carattere volontario della procedura ripristinatoria e alle modalità per accedervi; alla facoltà del cliente, nel caso di non adesione alla procedura ripristinatoria, di attivare

la procedura conciliativa presso il Servizio Conciliazione dell’Autorità ed eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il venditore si impegna a partecipare per l’esperienza del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del cliente finale e la cui procedura sia gratuita nonché, in ogni momento di ricorrere agli altri strumenti di tutela apprestati dall’ordinamento;

(iv) adempimenti informativi in capo allo Sportello, nel caso di mancata risposta al reclamo del cliente domestico da parte del venditore, volti a far conoscere ai clienti finali i rimedi esperibili in simile circostanza;

- con riferimento alle tempistiche per la presentazione dei reclami da parte dei clienti domestici (*sub i*), sia opportuno prevedere che condizione necessaria ai fini dell’accesso alla procedura di risoluzione delle controversie di cui al presente provvedimento, sia la presentazione da parte del cliente domestico al venditore contestato di un reclamo ai sensi del TIQV entro il termine perentorio di quaranta giorni dall’emissione della prima bolletta;
- con riferimento all’adesione alla procedura ripristinatoria da parte dei clienti domestici (*sub ii*), sia opportuno prevedere che l’applicazione di tale procedura sia subordinata alla comunicazione al venditore della predetta adesione entro il termine perentorio di venti giorni solari decorrenti dalla data di consegna, al vettore incaricato dell’inoltro della risposta motivata al reclamo del cliente o dalla data di invio della risposta motivata al reclamo mediante posta elettronica;
- con riferimento al contenuto degli obblighi informativi a carico dei venditori (*sub iii*), sia opportuno prevedere che:
  - a) in caso di accoglimento del reclamo del cliente domestico (in assenza di evidenze documentali comprovanti il rispetto delle misure preventive) il venditore comunichi a quest’ultimo nella risposta motivata:
    - la natura dei rimedi offerti dalla presente deliberazione, ossia la possibilità di ripristinare il contratto ancora in essere con il venditore precedente a quello contestato e l’applicazione, da parte del venditore contestato, delle condizioni economiche fissate dall’Autorità;
    - le modalità e il termine perentorio di adesione espressa alla procedura ripristinatoria nonché il venir meno della possibilità di accedere a detta procedura in caso di non adesione espressa;
    - la facoltà, nel caso di non adesione alla procedura ripristinatoria, di attivare la procedura conciliativa presso il Servizio Conciliazione dell’Autorità ed eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il venditore si impegna a partecipare per l’esperienza del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del cliente finale e la cui procedura sia gratuita;
    - il suo diritto di accedere in ogni momento (anche in esito alla procedura di ripristino) agli altri mezzi di ricorso amministrativi e/o giudiziari per l’esercizio delle ulteriori azioni previste dall’ordinamento;
  - b) nel caso di rigetto del reclamo, il venditore:

- comunica al cliente finale le medesime informazioni riportate *sub a)* e lo informa contestualmente che qualora questo aderisca alle misure ripristinatorie il reclamo sarà trasmesso allo Sportello per una verifica documentale in merito al rispetto da parte del venditore delle misure preventive;
- in esito alla predetta adesione del cliente finale alle misure ripristinatorie, trasmette allo Sportello:
  - copia del reclamo del cliente;
  - copia integrale della risposta inviata al cliente;
  - documentazione comprovante il rispetto delle misure preventive in materia di conferma del contratto;
  - copia dell'adesione del cliente alle misure ripristinatorie;
- con riferimento agli adempimenti informativi a carico dello Sportello medesimo (*sub iv*) sia opportuno prevedere che, nel caso in cui questo riceva una comunicazione con cui un cliente lamenta la mancata risposta al reclamo da parte del venditore, il primo comunichi al cliente, oltre a quanto previsto dal TIQV in materia di indennizzi:
  - a) la sua facoltà di avvalersi della procedura conciliativa gratuita del Servizio Conciliazione dell'Autorità o di altri strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui all'articolo 14 del TICO quale condizione necessaria per l'eventuale accesso alla giustizia ordinaria;
  - b) del suo diritto di avvalersi degli altri mezzi di ricorso amministrativi e/o giudiziari per l'esercizio delle ulteriori azioni previste dall'ordinamento;
- l'esclusione della predetta fattispecie (mancata risposta del venditore) dall'ambito di applicazione dei rimedi offerti dalla presente deliberazione trovi il suo fondamento nella regolazione delle procedure speciali a carattere risolutive (tra cui rientra la procedura in commento), la quale prevede che lo Sportello determini l'esito della controversia sottoposta al suo esame, in via automatica, sulla base della sola documentazione disponibile in fase di attivazione della procedura speciale medesima; poiché nell'ipotesi in discorso non sussistono tali presupposti, lo Sportello è quindi tenuto ad informare il cliente finale degli ordinari strumenti di tutela di cui può avvalersi;
- per fugare ogni dubbio in merito al tipo di accertamento condotto dallo Sportello ai sensi della presente deliberazione sia altresì opportuno precisare che oggetto di tale verifica è il rispetto da parte del venditore degli adempimenti in materia di conferma del contratto (riportati *sub a* al secondo gruppo di considerati); sarà quindi onere del venditore dimostrare di disporre degli elementi documentali che gli hanno consentito di ottenere un consenso informato da parte del cliente finale;
- sia opportuno demandare a un successivo provvedimento la revisione delle condizioni economiche cui sono soggetti i clienti che si avvalgono della procedura di ripristino, le quali sono attualmente ancorate ai prezzi applicati nei regimi di tutela, in concomitanza con il progressivo superamento di tali regimi (prospettato nel dibattito parlamentare in corso);

- sia necessario adottare con la massima urgenza le misure correttive rappresentate *sub* 4 al fine di adempiere tempestivamente alla richiesta della Commissione europea di rendere i consumatori pienamente consapevoli della natura volontaria e complementare degli strumenti di tutela offerti dalla presente deliberazione, conseguentemente non sia possibile sottoporre alla consultazione preventiva dei soggetti interessati le predette misure che assolvono proprio a tale esigenza chiarificatrice;
- sia tuttavia opportuno, ai sensi dell'art. 5.2 dell'Allegato A alla deliberazione 649/2014/A, consentire ai soggetti interessati di presentare osservazioni e proposte motivate, entro il 22/5/2017, sulle seguenti previsioni (dal contenuto innovativo rispetto alla precedente regolazione) ai fini della loro conferma o eventuale modifica, riguardanti:
  - le nuove tempistiche di presentazione dei reclami da parte dei clienti domestici per accedere alla procedura di risoluzione delle controversie di cui al presente provvedimento;
  - il termine e le modalità di adesione alla procedura ripristinatoria da parte dei clienti domestici;
- sia altresì opportuno consentire ai soggetti interessati di presentare, entro lo stesso termine di cui al precedente punto, osservazioni e proposte motivate su aspetti puntuali della specifica procedura applicabile ai clienti non domestici, laddove si ravvisino eventuali esigenze di efficientamento del processo;
- in ragione delle modifiche apportate alla disciplina in commento sia opportuno prevedere che ai fini dell'applicazione della procedura ivi prevista:
  - a) i venditori comunichino all'Autorità l'adesione alla procedura ripristinatoria di cui al presente provvedimento per un periodo non inferiore a due anni;
  - b) i venditori che hanno già aderito alla procedura di cui alla deliberazione 153/2012/R/com, possano esercitare la facoltà di revoca anche qualora non siano decorsi due anni dall'adesione, revoca che produce effetti dalla data in cui il presente provvedimento diventa efficace; in assenza dell'esercizio della predetta facoltà i venditori sono considerati aderenti ai sensi del precedente punto a);
- sia altresì necessario, in forza degli interventi regolatori adottati con il presente provvedimento, modificare l'appendice 2 dell'allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com nelle parti in cui richiama la deliberazione 153/2012/R/com;
- sia opportuno proseguire il monitoraggio dei reclami presentati dai clienti finali ai sensi del presente provvedimento in continuità con quanto disposto dalla deliberazione 153/2012/R/com, in modo tale da consentire una valutazione del fenomeno delle attivazioni contestate anche in esito alla riforma della disciplina in parola, demandando a successiva determina la definizione delle modalità e delle tempistiche per la comunicazione all'Autorità dei dati strumentali a simile attività;
- sia opportuno disporre che le disposizioni di cui al TIRV abbiano efficacia dall'1 maggio 2017, stabilendo al contempo che fino a tale data continui a trovare applicazione la deliberazione 153/2012/R/com (come modificata dalla deliberazione 266/2014/R/com)

## DELIBERA

1. di approvare il “Testo Integrato per l’adozione di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria” (TIRV), Allegato A al presente provvedimento di cui forma parte integrale e sostanziale;
2. di prevedere che il TIRV di cui al precedente punto produca effetti dall’1 maggio 2017 e che contestualmente sia abrogata la deliberazione 153/2012/R/com e il relativo Allegato A, come modificato dalla deliberazione 266/2014/R/com;
3. di prevedere che i soggetti interessati presentino, entro il 22 maggio 2017, le loro osservazioni e proposte motivate sulle previsioni, adottate con il presente provvedimento, ai fini della loro conferma o eventuale modifica; in particolare con riferimento alle nuove tempistiche di presentazione dei reclami da parte dei clienti domestici per accedere alla procedura di risoluzione delle controversie di cui al presente provvedimento (art. 6 dell’Allegato A), al termine e alle modalità di adesione alle misure ripristinatorie da parte dei clienti domestici (art. 7 dell’Allegato A), nonché con riferimento ad aspetti puntuali della specifica procedura applicabile ai clienti non domestici;
4. di modificare, a decorrere dall’1 maggio 2017, l’allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com come segue:
  - a) nell’articolo 1, comma 1.1 dopo “*TIQE*”, il *testo integrato della regolazione output-based dei servizi di vendita e misura dell’energia elettrica vigente*” è inserito “*TIVR*”, *Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria*”;
  - b) nell’appendice 2:
    - l’art 1 comma 1.1 lettera d è sostituito dal seguente “*ai rigetti e alle mancate risposte da parte delle controparti commerciali dei reclami di cui al TIRV*” l’articolo 6 viene ridenominato “*Procedura speciale ripristinatoria*”;
    - l’articolo 6.1 è sostituito dal seguente: “*La procedura speciale di cui all’articolo 1.1., lettera d), delle presente appendice 2, è regolata sulla base della parte III del TIRV*”;
5. di dare mandato al Direttore responsabile della Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia per le azioni a seguire, tra cui:
  - la definizione delle modalità e delle tempistiche di adesione alla procedura ripristinatoria da parte dei venditori di energia elettrica e/o gas naturale nonché di revoca dell’adesione alle misure ripristinatorie di cui alla deliberazione 153/2012/R/com da parte dei venditori già aderenti alle stesse;
  - le modalità e le tempistiche per la comunicazione all’Autorità dei dati strumentali all’attività di monitoraggio dei reclami presentati ai sensi del presente provvedimento nonché dei relativi esiti;

6. di trasmettere, per opportuna informazione, la presente deliberazione all'Autorità garante della concorrenza e del mercato;
7. di trasmettere la presente deliberazione ad Acquirente Unico S.p.a. per i seguiti di competenza;
8. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

6 aprile 2017

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*