

**CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE  
PER LA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA  
E DI GAS NATURALE AI CLIENTI FINALI**

## Titolo I – Disposizioni generali

### Articolo 1

#### Definizioni

1.1 Ai fini del presente provvedimento sono adottate le seguenti definizioni:

- **Autorità** è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- **cliente finale** è il cliente che acquista energia elettrica e/o gas naturale per uso proprio;
- **cliente finale multisito** è il cliente finale che ha stipulato, con il medesimo esercente la vendita, un contratto di fornitura che prevede la consegna dell'energia elettrica/gas naturale in più punti di prelievo/riconsegna;
- **contratto di fornitura** è il contratto stipulato da un cliente finale per la fornitura di energia elettrica o di gas naturale o il contratto di fornitura congiunta;
- **contratto di fornitura congiunta** è il contratto unico per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale, in cui almeno una delle due forniture presenti condizioni contrattuali ed economiche diverse da quelle previste da altri contratti di fornitura commercializzati singolarmente dal medesimo esercente;
- **data di avvio dell'esecuzione del contratto** è la data a partire dalla quale la fornitura di energia elettrica, in virtù dei contratti di dispacciamento e di trasporto, è in carico all'esercente la vendita o a partire dalla quale la fornitura di gas naturale, in virtù dell'accesso consentito dall'impresa di distribuzione, è in carico all'esercente la vendita;
- **deliberazione n. 229/01** è la deliberazione dell'Autorità 18 ottobre 2001, n. 229/01 come successivamente modificata e integrata, recante l'Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- **deliberazione n. 111/06** è la deliberazione dell'Autorità 9 giugno 2006, n. 111/06 come successivamente modificata e integrata, recante le Condizioni per l'erogazione del pubblico servizio di dispacciamento dell'energia elettrica sul territorio nazionale e per l'approvvigionamento delle relative risorse su base di merito economico, ai sensi degli articoli 3 e 5 del decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- **deliberazione 144/07** è la deliberazione dell'Autorità 25 giugno 2007, n. 144/07, come successivamente modificata e integrata, recante Disciplina del

recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481;

- **deliberazione ARG/elt 4/08** è la deliberazione dell'Autorità 25 gennaio 2008, ARG/elt 4/08 recante Regolazione del servizio di dispacciamento e del servizio di trasporto (trasmissione, distribuzione e misura) dell'energia elettrica nei casi di morosità dei clienti finali o di inadempimento da parte del venditore;
- **deliberazione ARG/gas 88/09** è la deliberazione dell'Autorità 6 luglio 2009, recante Modalità applicative del regime di compensazione della spesa per la fornitura di gas naturale sostenuta dai clienti domestici economicamente svantaggiati, definite ai sensi del decreto legge 29 novembre 2008, n. 185, convertito in legge con modificazioni dall'articolo 1 della legge 28 gennaio 2009, n. 2;
- **deliberazione ARG/com 202/09** è la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2009, recante l' Approvazione della Direttiva per l'armonizzazione e la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e di gas distribuito a mezzo di rete urbana;
- **esercente la vendita** è la controparte del contratto di fornitura con il cliente finale;
- **potenza impegnata** è:
  - a. la potenza contrattualmente impegnata ove consentito;
  - b. il valore massimo della potenza prelevata nel mese, per tutti gli altri casi;
- **profilo tipo** è il profilo che rappresenta la ripartizione percentuale dei consumi per fascia oraria che assicura l'indifferenza della spesa tra il prezzo monorario e i prezzi biorari, transitorio e a richiesta, definiti ed aggiornati dall'Autorità;
- **RTDG** è la Parte II del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 recante la regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012, approvato con deliberazione dell'Autorità 6 novembre 2008, ARG/gas 159/08 come successivamente modificato ed integrato;
- **servizio di tutela** è il servizio che l'esercente la vendita di gas naturale è tenuto ad offrire ai propri clienti, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della Legge n. 125/07;
- **TIQV** è il "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale", approvato con deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, come successivamente modificato ed integrato;
- **TIT** è il "Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011 e disposizioni in materia di condizioni economiche per l'erogazione del servizio di

connessione”, approvato con deliberazione n. 348/07 come successivamente modificato ed integrato;

- **TIV** è 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 ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73/07” approvato con deliberazione 27 giugno 2007, n. 156/07 come successivamente modificato ed integrato;
- **TIVG** è il “Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane”, approvato con deliberazione dell’Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 come successivamente modificato ed integrato.

## **Articolo 2**

### *Oggetto e ambito di applicazione*

- 2.1 Il presente Codice di condotta commerciale trova applicazione nel caso in cui al cliente finale, alimentato in bassa tensione e/o con consumi di gas naturale non superiori a 200.000 Smc/anno, venga proposto un contratto di fornitura;
- 2.2 Il presente Codice di condotta commerciale non trova applicazione nel caso di cliente finale multisito per il quale, in caso di fornitura di energia elettrica, almeno un punto di prelievo non sia alimentato in bassa tensione e, in caso di fornitura di gas naturale, i consumi complessivi siano superiori a 200.000 Smc/anno.

## **Articolo 3**

### *Modalità di diffusione dell’informazione*

- 3.1 Gli esercenti la vendita 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 cui il cliente può rivolgersi per ottenere informazioni relative all’offerta.
- 3.2 Gli esercenti la vendita riportano nel materiale promozionale le informazioni sul mix energetico di fonti secondo quanto previsto dal Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 31 luglio 2009 recante “Criteri e modalità per la fornitura ai clienti finali delle informazioni sulla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell’energia elettrica fornita, nonché sull’impatto ambientale della produzione” o secondo quanto previsto dalla successiva normativa in materia.
- 3.3 Sono fatti salvi gli obblighi informativi a carico degli esercenti la vendita di gas naturale, di cui al comma 18.4 dell’Allegato A alla deliberazione ARG/gas 88/09, in relazione alle modalità applicative del regime di compensazione della spesa sostenuta per la fornitura.
- 3.4 Fatto salvo quanto previsto dal TIQV e dalla deliberazione ARG/com 202/09, indicano con adeguata evidenza in tutta la modulistica e nelle comunicazioni

rivolte ai propri clienti il servizio o l'attività cui si riferiscono gli esercenti la vendita:

- a. che forniscono gas naturale a clienti con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno;
- b. che svolgono in maniera integrata sia il servizio di maggior tutela sia all'attività di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato libero;
- c. appartenenti a gruppi societari nei quali è presente una società che svolge il servizio di maggior tutela e che utilizzano nella comunicazione e nei rapporti con i clienti il marchio del gruppo in maniera predominante rispetto all'identificativo della singola società.

#### **Articolo 4**

##### *Formazione del personale commerciale*

- 4.1 Gli esercenti la vendita 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 finali, e ne garantiscono l'aggiornamento.

### **Titolo II – Criteri per la comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio**

#### **Articolo 5**

##### *Criteri di comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio*

- 5.1 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 e compatibilmente con il mezzo di comunicazione utilizzato, 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 o di gas naturale, eventualmente differenziati per fasce orarie di consumo o articolati in scaglioni, sono indicati in euro per kWh o in euro per Smc; i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa sono indicati in euro/punto di fornitura/anno nel caso di fornitura di energia elettrica e in euro/punto di riconsegna/anno nel caso di fornitura di gas naturale; i corrispettivi unitari dovuti in proporzione alla potenza impegnata sono indicati in euro per kW/anno; i corrispettivi unitari dovuti per eventuali prelievi di energia reattiva sono indicati in 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 dell'eventuale 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;
  - e. qualora sia previsto l'adeguamento su base territoriale dei corrispettivi unitari, dovuti in proporzione al consumo di gas naturale, al contenuto energetico del gas fornito, deve essere utilizzato un valore del Potere Calorifico Superiore del gas naturale pari a  $P=0,003852$  GJ/Smc;
  - f. i corrispettivi unitari dovuti in proporzione al consumo di gas naturale dovranno essere indicati assumendo come valore del coefficiente di conversione dei volumi C, definito dall'articolo 38 del RTDG, il valore  $C=1$ ; segnalando che nel caso in cui il punto di riconsegna, ove il gruppo di misura è installato, non sia dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile.
- 5.2 Gli esercenti la vendita 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 5.1, lettera a.
- 5.3 Qualora lo sconto sia presentato come riferito non al prezzo finale, ma ad una o più delle sue componenti, deve essere fornita chiara indicazione al cliente che lo sconto praticato incide solo su una 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 6**

### *Criteri di comunicazione delle informazioni relative alla spesa complessiva*

- 6.1 Qualora siano fornite informazioni relative alla stima della spesa complessiva associata ai prezzi di fornitura del servizio, previsti dalle offerte contrattuali ai clienti non domestici o ai clienti domestici, qualunque sia la forma di comunicazione adottata, l'informazione deve uniformarsi ai criteri di cui al precedente articolo 5 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 finale in relazione all'esecuzione del contratto di fornitura, e per consumi di energia elettrica e/o gas naturale individuati ai sensi del comma 6.2;
  - b. i bonus a tantum o gli sconti applicati solo al verificarsi di particolari condizioni previste dal contratto di fornitura non rientrano nel calcolo della spesa complessiva; è tuttavia facoltà dell'esercente la vendita fornire una separata evidenza della spesa complessiva annua associata al verificarsi di tali condizioni;
  - c. qualora uno o più corrispettivi siano soggetti ad 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;

- d. l'informazione deve essere associata all'indicazione della durata del contratto e della data o del periodo nel quale sono in vigore i corrispettivi unitari utilizzati per il calcolo, nonché della durata e delle eventuali condizioni limitative dell'offerta.
- 6.2 In presenza di corrispettivi articolati su base oraria o che prevedano l'articolazione del valore di uno o più corrispettivi su base stagionale, mensile o giornaliera, deve essere indicato il criterio di ripartizione, anche per fasce, dei consumi annui o dei volumi di consumo annuo, individuati ai sensi del precedente comma 6.1, 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 7**

*Informazioni minime da fornire nelle comunicazioni a scopo commerciale*

- 7.1 Fatte salve le previsioni in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, le comunicazioni ed i messaggi pubblicitari 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 agli articoli 10 e seguenti.

#### **Articolo 8**

*Riconoscibilità e regole di comportamento del personale commerciale*

- 8.1 Gli esercenti la vendita assicurano la riconoscibilità del personale incaricato a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte contrattuali ed alla conclusione di contratti.
- 8.2 Qualora il cliente venga contattato in luoghi diversi dalla sede o dagli uffici commerciali dell'esercente la vendita, il personale commerciale è tenuto a:
- a. identificarsi, esibendo al cliente finale un documento dal quale risultino i propri elementi identificativi e gli elementi identificativi e i recapiti dell'esercente la vendita (indirizzo, numeri telefonici, fax, sito internet, ecc); il recapito telefonico deve essere idoneo a consentire l'identificazione del personale commerciale;

- b. in caso di contatto solo telefonico, fornire gli elementi identificativi e il recapito telefonico dell'esercente la vendita. Il recapito telefonico deve essere idoneo a consentire l'identificazione del personale commerciale;
  - c. informare il cliente finale che il contatto è finalizzato alla presentazione di un'offerta contrattuale o alla conclusione di un contratto nel mercato libero prima di richiedere qualunque dato o documento relativo alla fornitura del cliente oggetto del contatto.
- 8.3 Gli esercenti la vendita adottano misure affinché il personale di cui al precedente punto 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.

## **Articolo 9**

### *Informazioni preliminari alla conclusione del contratto*

- 9.1 Fatto salvo quanto previsto al successivo comma 9.5, in occasione della proposta di un'offerta di un contratto di fornitura e in ogni caso prima della conclusione del contratto di fornitura, il cliente finale deve ricevere le seguenti informazioni:
- a. l'identità dell'esercente la vendita ed un suo recapito;
  - b. le eventuali condizioni limitative dell'offerta;
  - c. i principali contenuti del contratto di cui al comma 11.1, lettere da c. a h;
  - d. le modalità ed i tempi per l'avvio dell'esecuzione del contratto di fornitura, compresi gli eventuali adempimenti necessari per ottenere la connessione alla rete di distribuzione e, nel caso di fornitura di energia elettrica, alla stipula dei contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento in prelievo di cui all'articolo 4 dell'Allegato A alla deliberazione n. 111/06 e gli oneri che ne possono conseguire a carico del cliente finale;
  - e. la durata della validità dell'offerta e le modalità di adesione;
  - f. le modalità per ottenere ulteriori informazioni sui corrispettivi applicati;
  - g. la durata del contratto, le condizioni del rinnovo, le modalità e i termini di preavviso per l'esercizio del diritto di ripensamento e della facoltà di recesso dal contratto;
  - h. informazioni sulla gestione dei reclami e sui diritti dei consumatori;
  - i. le informazioni di cui ai successivi commi 9.2 e 9.3;
  - j. i livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi alle prestazioni di competenza dell'esercente la vendita, compresi i livelli specifici e generali di qualità eventualmente definiti dall'esercente stesso, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli di sua competenza e i livelli effettivi di qualità riferiti all'anno precedente o comunque all'ultimo anno disponibile al momento della proposta;
  - k. la Nota informativa di cui all'Allegato 4 al presente Codice;
  - l. la Scheda di confrontabilità della spesa di cui agli Allegati 1, 2 e 3 al presente Codice, limitatamente ai soli clienti finali domestici, applicabile alla proposta.
- 9.2 Il personale commerciale, qualora riscontri che il cliente finale sia servito in maggior tutela o in servizio di tutela, informa il cliente finale stesso degli effetti del passaggio al mercato libero.



- 9.3 Nel caso di clienti finali di gas naturale aventi diritto al servizio di tutela, l'esercente la vendita informa gli stessi che tra le proprie offerte commerciali è compresa la fornitura alle condizioni economiche definite ai sensi del TIVG e alle condizioni contrattuali di cui alla deliberazione n. 229/01, che i clienti finali possono comunque scegliere.
- 9.4 Qualora l'offerta abbia ad oggetto un contratto di fornitura congiunta, oltre alle informazioni relative ai singoli servizi di fornitura di energia elettrica e di gas naturale, fornite nel rispetto del presente Codice di condotta commerciale, devono essere specificati gli eventuali vincoli che da tale offerta conseguono sulla modalità di erogazione delle prestazioni connesse alla fornitura di energia elettrica e di gas naturale.
- 9.5 Qualora il contatto tra l'esercente la vendita e il cliente finale avvenga mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentono la trasmissione immediata di documentazione scritta, il cliente deve ricevere le seguenti informazioni:
- a. le informazioni di cui al comma 9.1, lettere a., b., e., g. e h.;
  - b. le informazioni di cui al comma 9.1, lettera c., limitatamente a:
    - i. modalità di utilizzo dei dati di lettura ai fini della fatturazione;
    - ii. modalità di informazione, nel caso di fornitura di gas naturale, circa l'eventuale esito negativo del tentativo di lettura e le sue conseguenze;
    - iii. periodicità di fatturazione;
    - iv. garanzie eventualmente richieste;
    - v. modalità e termini di pagamento e conseguenze del mancato pagamento;
  - c. le informazioni di cui ai precedenti commi 9.2 e 9.3;
  - d. le condizioni economiche di fornitura del servizio;
  - e. le modalità attraverso le quali è possibile ottenere in forma scritta le suddette informazioni, nonché la scheda di confrontabilità della spesa di cui al comma 9.1, lettera l.

## **Titolo IV – Contratto di fornitura**

### **Articolo 10**

#### *Criteria per la redazione dei contratti di fornitura*

- 10.1 I contratti di fornitura predisposti dagli esercenti la vendita sono redatti utilizzando un carattere di stampa leggibile ed un linguaggio chiaro e comprensibile per tutti i clienti finali. Nel caso in cui nel contratto vengano citate fonti normative di qualsiasi specie, la citazione deve avvenire per esteso e deve essere accompagnata dall'indicazione dei riferimenti di pubblicazione, in modo che il cliente finale ne possa agevolmente prendere visione.
- 10.2 I contratti contengono almeno le previsioni di cui al successivo articolo 11.
- 10.3 I contratti di fornitura contengono una sezione in cui sono illustrate le condizioni economiche offerte. La predetta sezione contiene le informazioni sul/sui

corrispettivi afferenti ai servizi di vendita proposti, espressi nel loro valore effettivo unitario nonché in misura percentuale rispetto ad un cliente finale tipo.

- 10.4 Nella sezione di cui al precedente comma 10.3, sono inoltre riassunti i costi che il cliente finale dovrà sostenere con riferimento ai servizi di trasporto, misura e stoccaggio in relazione alla fornitura di gas naturale, e con riferimento ai servizi di trasmissione, misura e distribuzione in relazione alla fornitura di energia elettrica, nonché la loro incidenza percentuale rispetto alla spesa del cliente finale tipo di cui al precedente comma 10.3. La sezione contiene inoltre il riferimento al fatto che i dati forniti sono al netto delle imposte.
- 10.5 Le informazioni di cui al precedente comma 10.4 sono espresse facendo riferimento ad un cliente finale tipo del quale dovranno essere specificate le caratteristiche in termini di consumo annuo, tipologia (domestico/non domestico) e, nel caso di fornitura di energia elettrica, anche in termini di residenza anagrafica e potenza impegnata.
- 10.6 Le previsioni di cui ai precedenti commi 10.4 e 10.5 non trovano applicazione qualora il contratto di fornitura preveda un corrispettivo unico per la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale.

## **Articolo 11**

### *Contenuto dei contratti di fornitura*

- 11.1 I contratti di fornitura predisposti dagli esercenti la vendita e consegnati o trasmessi ai clienti finali ai sensi del successivo articolo 12, contengono almeno:
- a. l'identità e l'indirizzo delle parti e l'indirizzo della fornitura;
  - b. l'indicazione delle prestazioni oggetto del contratto, specificando:
    - i. le condizioni tecniche di erogazione del servizio;
    - ii. la data di avvio dell'esecuzione del contratto e le modalità con cui il cliente finale verrà informato della eventuale diversa data di avvio, o di mancato invio in accordo alla regolazione vigente, e delle cause che l'hanno determinata;
    - iii. la durata del contratto e le eventuali modalità di rinnovo oltre alle modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso da parte del cliente finale in conformità a quanto previsto dall'Allegato A alla deliberazione n. 144/07;
    - iv. le eventuali prestazioni accessorie;
  - c. le condizioni economiche di fornitura del servizio in accordo a quanto previsto ai precedenti articoli 5 e 10;
  - d. le modalità per la determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi nonché le condizioni economiche delle prestazioni accessorie;
  - e. le forme di garanzia eventualmente richieste al cliente finale ed ogni altro onere posto a carico del cliente finale in relazione alla conclusione o all'esecuzione del contratto;
  - f. le modalità di utilizzo dei dati di lettura ai fini della fatturazione, specificando, per la fornitura di gas naturale, anche le modalità di

- informazione circa l'eventuale esito negativo del tentativo di lettura e le sue conseguenze;
- g. le modalità di fatturazione e le modalità di pagamento del servizio da parte del cliente finale, specificando:
    - i. la periodicità di emissione delle fatture;
    - ii. qualora sia prevista l'emissione di fatture basate sulla stima dei consumi, il criterio adottato per la stima dei consumi;
    - iii. le modalità e i termini per il pagamento delle fatture;
  - h. le conseguenze dell'eventuale ritardo nel pagamento delle fatture, specificando:
    - i. le penali o gli interessi di mora dovuti dal cliente;
    - ii. le procedure di messa in mora e di sospensione della fornitura e le modalità con cui vengono attribuiti i costi di sospensione/riattivazione della fornitura, che, nel caso di fornitura di energia elettrica, dovranno essere descritte in accordo all'articolo 10 dell'Allegato A alla deliberazione ARG/elt 4/08;
  - i. i livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi alle prestazioni di competenza dell'esercente la vendita, compresi i livelli specifici e generali di qualità eventualmente definiti dall'esercente stesso, oltre agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei predetti livelli;
  - j. le modalità per l'inoltro scritto di richieste di informazione e reclami, nonché le modalità di attivazione delle eventuali procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie;
  - k. limitatamente alla fornitura di energia elettrica, il mandato per la sottoscrizione dei contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento di cui all'articolo 4 dell'Allegato A alla deliberazione n.111/06 e gli obblighi che ne conseguono per l'esercente la vendita e per il cliente finale.

## **Articolo 12**

### *Consegna del contratto e diritto di ripensamento*

- 12.1 Fatto salvo quanto previsto dal precedente comma 9.1, lettere k. e l., al momento della conclusione del contratto di fornitura o comunque entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione, se questa è avvenuta mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentono la trasmissione immediata del documento, l'esercente la vendita consegna o trasmette al cliente finale in forma cartacea o, a scelta del cliente finale, su altro supporto durevole una copia integrale del contratto.
- 12.2 Per i clienti per i quali la conclusione del contratto è avvenuta mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentono la trasmissione immediata del documento entro la tempistica e con le modalità del precedente comma 12.1 devono essere consegnate anche la Nota informativa e la Scheda di confrontabilità della spesa di cui all'articolo 9, comma 9.1, lettere k. e l.
- 12.3 In qualunque momento successivo all'esecuzione del contratto di fornitura, l'esercente la vendita trasmette al cliente finale, su richiesta, copia integrale del

contratto informandolo preventivamente circa le modalità di trasmissione e l'eventuale rimborso dei costi sostenuti per la spedizione posti a suo carico.

- 12.4 Qualora il contratto di fornitura sia stato concluso dal cliente finale in un luogo diverso dai locali commerciali dell'esercente la vendita, il cliente finale domestico può recedere dal contratto senza oneri entro 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data di conclusione del contratto.
- 12.5 Qualora il contratto di fornitura sia stato concluso attraverso forme di comunicazione a distanza, il cliente finale domestico può recedere senza oneri entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento del contratto. Fatta salva prova contraria, il contratto di fornitura si presume ricevuto trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte dell'esercente la vendita.

### **Articolo 13**

#### *Termini e modalità di preavviso per la variazione unilaterale delle condizioni contrattuali*

- 13.1 Qualora nel periodo di validità di un contratto di fornitura, nel quale è esplicitamente prevista la facoltà per l'esercente la vendita di variare unilateralmente specifiche clausole contrattuali, si renda necessario, per giustificato motivo, il ricorso da parte dell'esercente la vendita a tale facoltà, l'esercente la vendita ne dà comunicazione in forma scritta a ciascuno dei clienti finali interessati in modo tale che tale comunicazione pervenga ai clienti finali stessi con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del cliente stesso. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte dell'esercente la vendita.
- 13.2 La comunicazione di cui al comma 13.1 non è dovuta in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico di cui al precedente comma 6.1, lettera d. In questo caso il cliente finale è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.
- 13.3 La comunicazione di cui al comma 13.1 contiene l'intestazione "Proposta di modifica unilaterale del contratto" e, 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. le modalità ed i termini per la comunicazione da parte del cliente finale dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri; tali termini non possono essere superiori a quelli stabiliti dall'articolo 3 della deliberazione 144/07;
  - e. l'illustrazione chiara e comprensibile che il cliente finale di gas naturale avente diritto al servizio di tutela ha, in alternativa alla facoltà di recedere, la

facoltà di essere fornito dal medesimo esercente alle condizioni economiche e contrattuali del servizio regolato. In tale caso la richiesta in forma scritta del cliente finale dovrà essere esercitata secondo le modalità e i termini di cui alla precedente lettera d.

- 13.4 Le informazioni di cui al precedente comma 13.3 non potranno essere trasmesse all'interno dei documenti di fatturazione o congiuntamente agli stessi, salvo il caso in cui la variazione unilaterale si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in contratto.

## **Titolo V - Indennizzi automatici**

### **Articolo 14**

#### *Casi di indennizzo automatico*

- 14.1 Il mancato rispetto di quanto previsto al comma 11.1, lettera g, punto i., ed ai commi 13.1 e 13.4, comporta la corresponsione da parte dell'esercente la vendita al cliente finale interessato di un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro.
- 14.2 Le modalità per la corresponsione degli indennizzi automatici di cui al comma 14.1 sono quelli previsti dal comma 20.1 del TIQV.
- 14.3 L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente finale entro 8 mesi dalla data di mancato rispetto di quanto previsto al comma 11.1, lettera g, punto i., ed ai commi 13.1 e 13.4.
- 14.4 Nel documento di fatturazione la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto del Codice di condotta commerciale definito dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

## **Titolo VI – Schede di confrontabilità**

### **Articolo 15**

#### *Scheda di riepilogo e criteri generali di compilazione*

- 15.1 Ai fini dell'attuazione di quanto previsto dal comma 9.1, lettera l., sono definite:
- a. la scheda per i clienti finali domestici di energia elettrica di cui all'Allegato 1;
  - b. la scheda per i clienti finali domestici di gas naturale di cui all'Allegato 2;
  - c. la scheda per i clienti finali di una fornitura congiunta di cui all'Allegato 3.
- 15.2 L'esercente la vendita compila la scheda, applicabile all'offerta, in tutte le sue parti con caratteri chiari e leggibili e riporta in testa alla scheda la data di presentazione dell'offerta ed il suo termine di validità.

- 15.3 Le schede di cui agli Allegati 1, 2 e 3 del presente Codice, di cui formano parte integrante e sostanziale, riportano i seguenti riquadri:
- “Stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)”;
  - “Altri oneri/servizi accessori”;
  - “Modalità di indicizzazione/variazioni”;
  - “Descrizione dello sconto e/o del bonus”;
  - “Altri dettagli sull’offerta” o “Altri dettagli sull’offerta congiunta”.

### **Articolo 16**

#### *Compilazione del riquadro “Stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)” per i clienti finali domestici di energia elettrica*

- 16.1 L’esercente la vendita è tenuto a compilare una scheda di riepilogo dei corrispettivi per i clienti finali domestici di energia elettrica conforme, nel linguaggio e nelle informazioni, a quanto previsto dall’Allegato 1.
- 16.2 Nel riquadro denominato “Stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)” l’esercente la vendita deve riportare per ciascun livello di consumo indicato:
- nella colonna A la stima della spesa complessiva risultante dall’applicazione, su base annua, di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente finale in relazione all’esecuzione del contratto di fornitura offerto, secondo quanto previsto dal precedente comma 6.1; i corrispettivi utilizzati per il calcolo a preventivo della spesa annua si intendono vigenti alla data di presentazione dell’offerta;
  - nella colonna B la stima della spesa complessiva pubblicata dall’Autorità e risultante dall’applicazione, su base annua, delle condizioni economiche di riferimento definite dall’Autorità stessa e vigenti alla data di presentazione dell’offerta.
- 16.3 La compilazione del riquadro di cui al comma precedente dovrà essere fatta per i seguenti profili di consumo del cliente finale nelle fasce orarie F1, F2 e F3:
- profilo tipo;
  - profilo spostato su fasce non di punta: F1:10%; F2 e F3: 90%;
  - profilo spostato sulla fascia di punta: F1:60%; F2 e F3: 40%.
- 16.4 Per il profilo di cui al precedente comma 16.3, lettera a., l’esercente la vendita deve effettuare il confronto tra la stima della spesa complessiva annua relativa al contratto di fornitura offerto (colonna A, di cui al precedente comma 16.2, lettera a.) e la stima della spesa annua complessiva pubblicata dall’Autorità (colonna B di cui al precedente comma 16.2, lettera b.) risultante dall’applicazione, su base annua, delle condizioni economiche di riferimento definite dall’Autorità, con riferimento al prezzo monorario, vigente alla data di presentazione dell’offerta.
- 16.5 Per i profili di cui al precedente comma 16.3, lettere b. e c., l’esercente la vendita deve effettuare il confronto tra la stima della spesa complessiva annua relativa al contratto offerto (colonna A, di cui al precedente comma 16.2, lettera a.) e la stima della spesa complessiva annua pubblicata dall’Autorità (colonna B di cui al precedente comma 16.2, lettera b.) risultante dall’applicazione, su base annua, delle condizioni economiche di riferimento definite dall’Autorità, con riferimento ai prezzi biorari transitori e a richiesta, vigenti alla data di presentazione dell’offerta.

- 16.6 Al fine di evidenziare ed informare il cliente finale circa il livello di spesa più basso, l'esercente la vendita può utilizzare lo strumento grafico ritenuto più opportuno. Tale evidenziazione, a titolo di esempio, può essere realizzata anche con l'uso di colori, del grassetto o di un carattere maggiormente evidente.
- 16.7 Ai fini della compilazione delle colonne A e C, la spesa annua deve essere calcolata escludendo le imposte.
- 16.8 I valori relativi alla stima della spesa complessiva di cui al comma 16.2, lettera b., da inserire nella scheda, e quelli relativi al profilo tipo di cui al comma 16.3, lettera a., sono aggiornati e pubblicati dall'Autorità contestualmente agli aggiornamenti delle condizioni economiche di riferimento. Gli esercenti la vendita devono provvedere all'aggiornamento delle schede da consegnare ai clienti finali entro 10 giorni lavorativi da tale pubblicazione.
- 16.9 È facoltà dell'esercente evidenziare anche il risparmio che il cliente finale conseguirebbe allocando i consumi su un profilo diverso da quelli di cui al precedente comma 16.3.

### **Articolo 17**

#### *Compilazione del riquadro “Stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)” per i clienti finali domestici di gas naturale*

- 17.1 L'esercente la vendita è tenuto a compilare una scheda di riepilogo dei corrispettivi per i clienti finali domestici di gas naturale conforme, nel linguaggio e nelle informazioni, a quanto previsto dall'Allegato 2. L'esercente la vendita deve compilare, secondo le istruzioni di cui ai successivi commi, una scheda distinta per ogni ambito tariffario e sottoporre al cliente finale la scheda con l'ambito tariffario di interesse per il cliente finale stesso.
- 17.2 Nel riquadro della scheda di riepilogo denominato “Stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)” l'esercente la vendita deve riportare per ciascun livello di consumo indicato:
- a. nella colonna A la stima della spesa complessiva risultante dall'applicazione, su base annua, di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente in relazione all'esecuzione del contratto offerto, secondo quanto previsto dal precedente comma 6.1; i corrispettivi utilizzati per il calcolo a preventivo della spesa annua si intendono vigenti alla data di presentazione dell'offerta, per il relativo ambito tariffario;
  - b. nella colonna B la stima della spesa complessiva pubblicata dall'Autorità e risultante dall'applicazione, su base annua, delle condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità stessa e vigenti alla data di presentazione dell'offerta per il relativo ambito tariffario;
  - c. nella colonna C la stima della minore spesa annua in euro, preceduta dal segno algebrico (-) nel caso in cui la stima della spesa annua in base all'offerta risulti inferiore alla stima della spesa annua in base alle condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità, o la stima della maggior spesa annua in euro, preceduta dal segno algebrico (+), nel caso in cui la stima della spesa annua in base all'offerta risulti superiore alla stima della

- spesa annua in base alle condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità;
- d. nella colonna D la variazione percentuale della spesa annua, preceduta dal segno algebrico (-) nel caso in cui la stima della spesa annua in base all'offerta risulti inferiore alla stima della spesa annua in base alle condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità, o preceduta dal segno algebrico (+), nel caso in cui la stima della spesa annua in base all'offerta risulti superiore alla stima della spesa annua in base alle condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità.
- 17.3 Ai fini della compilazione del riquadro “Stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)”, la spesa annua e le relative variazioni devono essere calcolate utilizzando i valori di Potere Calorifico Superiore e di Coefficiente di conversione dei volumi pari a quanto previsto dal comma 5.1, lettere e. ed f.
- 17.4 Ai fini delle compilazione delle colonne A, C, e D, la spesa annua deve essere calcolata escludendo le imposte.
- 17.5 I valori relativi alla stima della spesa annua complessiva di cui al comma 17.2, lettera b., da inserire nella scheda, sono aggiornati e pubblicati dall'Autorità contestualmente agli aggiornamenti delle condizioni economiche di riferimento. Gli esercenti devono provvedere all'aggiornamento delle schede da consegnare ai clienti finali entro 10 giorni lavorativi da tale pubblicazione.

### **Articolo 18**

#### *Compilazione del riquadro “Stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)” per i clienti finali domestici di energia elettrica e di gas naturale*

- 18.1 Nel caso di contratto di fornitura congiunta, l'esercente la vendita è tenuto a compilare una scheda di riepilogo dei corrispettivi per i clienti finali domestici conforme a quanto previsto dall'Allegato 3. Per quanto riguarda la sezione del riquadro relativo alla fornitura di gas naturale, l'esercente la vendita deve compilare una scheda distinta per ogni ambito tariffario e sottoporre al cliente finale la scheda con l'ambito tariffario di interesse per il cliente finale stesso.
- 18.2 La scheda viene compilata, per quel che riguarda la sezione del riquadro relativo alla fornitura di energia elettrica, nel rispetto delle previsioni di cui all'articolo 16, commi dal 16.2 al 16.9, e, per quel che riguarda la sezione del riquadro relativo alla fornitura di gas naturale, nel rispetto delle previsioni di cui all'articolo 17, commi dal 17.2 al 17.5.
- 18.3 La sezione del riquadro relativa alla spesa complessiva per la fornitura congiunta deve essere compilata al momento della consegna della scheda al cliente finale, indicando:
- nella colonna *Descrizione tipologia di cliente*, le caratteristiche ivi richieste;
  - nella colonna *Totale offerta congiunta*, la somma della spesa relativa alle singole forniture, di cui alle rispettive colonne A, in relazione alle caratteristiche di cui alla precedente lettera a.;
  - nella colonna *Servizio di maggior tutela + Servizio di tutela*, la somma della spesa relativa alle singole forniture, di cui alle rispettive colonne B, in relazione alle caratteristiche di cui alla precedente lettera a..



- 18.4 Qualora il contratto di fornitura congiunta preveda l'applicazione di corrispettivi non associati ad una singola fornitura, la spesa complessiva derivante dalla loro applicazione, dovrà essere imputata in ragione del 50% alla spesa complessiva associata ad ogni singola fornitura.

### **Articolo 19**

#### *Compilazione del riquadro "Altri oneri/servizi accessori"*

- 19.1 Il riquadro denominato "Altri oneri/servizi accessori" descrive gli eventuali ulteriori oneri previsti dal contratto di fornitura, comprese le componenti aggiuntive di vendita applicabili al cliente finale in base al contratto, nonché i corrispettivi previsti a fronte di servizi accessori, diversi dalla prestazione principale, consistente nella fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale.
- 19.2 Il riquadro denominato "Altri oneri/servizi accessori" riporta una colonna per la descrizione degli oneri o dei servizi accessori rispetto alla fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale, una colonna per l'indicazione dei relativi corrispettivi e una colonna nella quale viene evidenziato se il servizio è previsto dall'offerta come opzionale o non opzionale.
- 19.3 Il riquadro viene compilato soltanto con riferimento ai corrispettivi per i servizi previsti dall'offerta come opzionali, in quanto i corrispettivi per i servizi non opzionali sono compresi nel calcolo della spesa di cui agli articoli 16 e 17.
- 19.4 Fermo restando quanto previsto all'articolo 13 in tema di variazione unilaterale di clausole contrattuali, qualora il contratto preveda corrispettivi soggetti a conguaglio, in relazione a circostanze imprevedibili descritte nel contratto di fornitura stesso, tali corrispettivi devono essere debitamente evidenziati.

### **Articolo 20**

#### *Compilazione del riquadro "Modalità di indicizzazione/variazioni"*

- 20.1 Il riquadro denominato "Modalità di indicizzazione/variazioni" illustra le modalità di calcolo degli aggiornamenti dei corrispettivi soggetti a indicizzazione/variazione in base al contratto. Esso deve essere sempre compilato qualora l'offerta preveda forme di indicizzazione.
- 20.2 Nel riquadro denominato "Modalità di indicizzazione/variazioni" per ogni corrispettivo soggetto a indicizzazione/variazione l'esercente la vendita deve descrivere le modalità di calcolo di eventuali indicizzazioni/variazioni, diverse da quelle previste dall'Autorità per le condizioni economiche di riferimento da essa definite, indicando il parametro di indicizzazione/variazione e la periodicità di aggiornamento, fermo restando quanto previsto al comma 5.1, lettera d. Qualora l'esercente la vendita applichi corrispettivi uguali a quelli applicati dal distributore locale per l'uso delle reti e per il servizio di misura o le condizioni economiche di riferimento fissate dall'Autorità ed aggiornate dall'Autorità stessa, lo stesso deve riportare nel riquadro la seguente dicitura "I corrispettivi sono soggetti ad eventuali indicizzazioni/variazioni definite dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, qualora applicabili".

- 20.3 Nel caso di fornitura congiunta il riquadro denominato “Modalità di indicizzazione/variazioni” dovrà essere compilato dando separata evidenza delle modalità di eventuale indicizzazione/variazioni per ogni singola fornitura.

### **Articolo 21**

#### *Compilazione del riquadro “Descrizione dello sconto e/o del bonus”*

- 21.1 Il riquadro denominato “Descrizione dello sconto e/o del bonus” illustra eventuali sconti e/o bonus previsti dall’offerta. Esso deve essere sempre compilato qualora l’offerta preveda sconti o bonus.
- 21.2 Nel riquadro denominato “Descrizione dello sconto e/o del bonus” per ogni voce soggetta a sconto, o a cui venga applicato un bonus, l’esercente la vendita è tenuto a precisare l’entità dello sconto previsto e le informazioni di cui al comma 5.3 ed a fornire informazioni circa l’entità e le modalità di applicazione dei bonus previsti dall’offerta.
- 21.3 In presenza di bonus o sconti applicati solo al verificarsi di particolari condizioni previste dal contratto di fornitura e pertanto non incluse nel calcolo della spesa annua indicata alla colonna A del riquadro di cui agli articoli 16 e 17, è facoltà dell’esercente la vendita fornire indicazione dell’eventuale ulteriore risparmio annuo rispetto a quello già evidenziato alle colonne C e D del medesimo riquadro.
- 21.4 Nel caso di fornitura congiunta il riquadro denominato “Descrizione dello sconto e/o del bonus” deve essere compilato dando separata evidenza della descrizione dell’eventuale sconto e/o bonus associato ad ogni singola fornitura e/o alla stessa fornitura congiunta.

### **Articolo 22**

#### *Compilazione del riquadro “Altri dettagli sull’offerta” o “Altri dettagli sull’offerta congiunta”.*

- 22.1 Nel riquadro denominato “Altri dettagli sull’offerta” o “Altri dettagli sull’offerta congiunta”, l’esercente la vendita deve riportare eventuali informazioni riguardanti aspetti specifici dell’offerta quali, a titolo di esempio, ulteriori premi, vantaggi, benefici, anche in relazione all’offerta congiunta, garanzie di origine dell’energia elettrica fornita, specificandone i criteri e le modalità di applicazione.