

# Autorità per l'energia elettrica e il gas

COMUNICATO

## **Energia: sui contratti non richiesti obblighi di verifica e *black list* dei venditori**

*Dopo un'ampia consultazione, introdotti nuovi strumenti preventivi, ripristinatori e di stretto monitoraggio*

Milano, 23 aprile 2012 – Una 'lista nera' dei venditori con maggior numero di contratti non richiesti, obblighi di verifica a carico dei venditori, rafforzamento del Codice di condotta commerciale. Sono questi alcuni dei principali interventi di regolazione approvati dall'Autorità per l'energia per contrastare il fenomeno dei contratti non richiesti, con misure di prevenzione, di ripristino e di stretto monitoraggio a tutela dei clienti domestici e delle PMI nei settori elettrico e gas (delibera 153/2012/R/com).

Fra le novità di maggiore rilievo – adottate dopo un ampio processo di consultazione condiviso con i rappresentanti dei consumatori e degli operatori – l'introduzione di precisi obblighi di verifica per tutti i contratti siglati porta a porta o al telefono: le società di vendita dovranno telefonare al cliente o inviargli un'apposita lettera, per acquisire la conferma dell'effettiva volontà di aderire all'offerta. Con questa procedura, in sostanza, sono i venditori a dover 'provare' l'assenso al contratto.

Il provvedimento prevede anche un rafforzamento delle attività di monitoraggio del rispetto degli obblighi previsti e l'avvio di procedure sanzionatorie nei casi di violazione. L'Autorità utilizzerà anche nuovi sistemi di monitoraggio, basati sulle informazioni fornite da distributori e venditori, da incrociare con i dati provenienti dallo Sportello per il consumatore.

Per i venditori con il più elevato numero di contratti non richiesti sarà istituita una 'lista nera' che l'Autorità pubblicherà sul proprio sito internet, all'insegna di un'operazione di trasparenza nell'interesse degli stessi venditori: infatti, il perdurare di comportamenti anche marginali volti a tollerare o a non controllare a sufficienza l'attivazione di contratti non richiesti non può che minare la reputazione degli operatori, danneggiandoli nel valore fondamentale che è la fiducia del cliente finale. E, sempre sulla reputazione, sarà costruito un elenco delle società che adotteranno procedure semplificate definite dall'Autorità a vantaggio dei consumatori, per garantire la certezza di rientro dai contratti non richiesti; fra queste, in particolare la possibilità di tornare al precedente venditore in modo automatico e senza alcun costo, attraverso una specifica 'procedura di ripristino'.

A ulteriore garanzia del cliente, la ‘procedura di ripristino’ prevede che nel periodo di fornitura relativo al contratto non voluto, venga applicato il prezzo di tutela, scontato della quota di remunerazione dell’attività del venditore.

L’Autorità ha infatti deciso che alla società di vendita che ha posto in essere pratiche risultanti in un contratto contestato non venga riconosciuta la componente relativa alla commercializzazione al dettaglio.

Infine, per consentire una più facile e certa identificazione dei venditori ‘porta a porta’, nel Codice di condotta commerciale sono state introdotte norme più stringenti sugli obblighi per il personale commerciale; in particolare, nel cartellino identificativo dovrà essere indicato il nome e il numero di codice ma anche il numero verde della società titolare dell’offerta proposta. In ogni caso sarà vietato dare ai clienti numeri diversi da quelli della società rappresentate.

Con questa delibera l’Autorità ha introdotto la prima implementazione di una regolazione innovativa per mitigare la “piaga” dei contratti non richiesti nel mercato al dettaglio.

La delibera 153/2012/R/com è pubblicata sul sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)