

## **CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE PER LA VENDITA DI GAS NATURALE AI CLIENTI FINALI**

### **Titolo I – Disposizioni generali**

#### **Articolo 1** Definizioni

- 1.1 Ai fini del presente Codice di condotta commerciale si adottano in quanto compatibili le definizioni di cui alla deliberazione 18 ottobre 2001, n.229/01, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale n.287 dell'11 dicembre 2001.

#### **Articolo 2** Oggetto e ambito di applicazione

- 2.1 Il presente Codice di condotta commerciale stabilisce norme che regolano i rapporti tra gli esercenti l'attività di vendita di gas naturale (di seguito: esercenti) e i clienti finali che non rientrano tra le categorie previste dall'articolo 22, comma 1, del decreto legislativo n.164/00 (di seguito:clienti).

#### **Articolo 3** Diffusione dell'informazione

- 3.1 Gli esercenti 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.
- 3.2 Gli esercenti rendono disponibili ai propri clienti informazioni in merito alle modalità da seguire per una corretta e sicura gestione degli impianti di utenza, per l'uso sicuro ed efficiente del gas e per risparmio energetico.

#### **Articolo 4** Criteri per la redazione dei contratti

- 4.1 I contratti predisposti dagli esercenti sono redatti utilizzando un carattere di stampa leggibile e un linguaggio chiaro e comprensibile per tutti i clienti.

#### **Articolo 5** Formazione del personale commerciale

- 5.1 Gli esercenti 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, e ne garantiscono l'aggiornamento.

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

### **Articolo 6**

Criteri di comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio

- 6.1 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, 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 gas, eventualmente articolati in scaglioni, sono indicati in centesimi di euro per metro cubo; i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa sono indicati in euro/cliente/anno;
  - 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, qualora siano previsti criteri di indicizzazione diversi da quelli applicati per l'aggiornamento delle condizioni economiche di cui all'articolo 2, comma 2.1 della deliberazione 4 dicembre 2003, n.138/03, devono essere fornite una descrizione sintetica del 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.
- 6.2 Gli esercenti 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 6.1, lettera a).
- 6.3 Qualora le condizioni economiche offerte siano comunicate in termini di sconto rispetto alle condizioni economiche offerte da un altro esercente o alle condizioni economiche di cui all'articolo 2, comma 2.1 della deliberazione 4 dicembre 2003, n.138/03 e successive modificazioni e integrazioni, l'esercente rende disponibile almeno uno strumento informativo al quale i clienti possono accedere per ottenere informazioni complete circa le condizioni economiche utilizzate come riferimento per la determinazione dello sconto.

### **Articolo 7**

Criteri di comunicazione delle informazioni relative alla spesa complessiva

- 7.1 Qualora siano fornite informazioni relative alla stima della spesa complessiva associata ai prezzi di fornitura del servizio previsti dalle offerte contrattuali, qualunque sia la forma di comunicazione adottata, l'informazione deve uniformarsi ai criteri di cui al precedente articolo 6 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 in relazione all'esecuzione del contratto, inclusi i corrispettivi dovuti dal cliente all'esercente a rimborso di prestazioni fornite da terzi, in vigore al momento della diffusione dell'informazione, e per consumi di gas individuati ai sensi del comma 7.2;

- b) L'informazione deve essere presentata fornendo separata evidenza della spesa annua associata a ciascuno dei corrispettivi;
- c) In presenza di corrispettivi o sconti applicati solo al verificarsi di particolari condizioni previste dal contratto, l'informazione deve essere presentata fornendo separata evidenza della spesa complessiva annua associata al verificarsi di tali condizioni e al mancato verificarsi di tali condizioni;
- d) Eventuali agevolazioni economiche riconosciute al cliente al momento della conclusione del contratto, quali ad esempio sconti o altri benefici economici, ma non connesse alla sua esecuzione, sono escluse dal calcolo della spesa complessiva annua;
- e) Qualora uno o più corrispettivi siano soggetti a 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;
- f) L'informazione deve essere associata all'indicazione della durata del contratto della località e della data o del periodo nel quale sono applicati i corrispettivi unitari utilizzati per il calcolo, nonché della durata e delle eventuali condizioni limitative dell'offerta.

7.2 Ai fini della diffusione delle informazioni di cui al comma 7.1, per l'applicazione dei corrispettivi dovuti in relazione al consumo di gas la spesa complessiva annua è calcolata utilizzando uno o più volumi di consumo annuo di riferimento indicati nella Tabella 1 allegata al presente codice. Qualora si utilizzi un volume di consumo annuo diverso da quelli indicati nella Tabella 1, deve essere contestualmente presentata anche l'informazione relativa alla spesa complessiva annua associata ai volumi di consumo annuo indicati nella Tabella 1 che risultano immediatamente inferiore e immediatamente superiore al volume di consumo prescelto.

7.3 In presenza di condizioni economiche che prevedono l'articolazione del valore di uno o più corrispettivi su base stagionale, mensile o giornaliera, deve essere indicato il criterio di ripartizione dei volumi di consumo annuo di cui al precedente comma 7.2 adottato ai fini del calcolo della spesa complessiva annua.

### **Titolo III – Obblighi relativi alla promozione delle offerte contrattuali**

#### **Articolo 8**

##### Informazioni minime da fornire nei messaggi pubblicitari

- 8.1 I messaggi pubblicitari che contengono informazioni relative alle condizioni di fornitura oggetto di una o più offerte contrattuali riportano, utilizzando modalità tali da garantirne una chiara percezione, almeno le seguenti informazioni:
- a) Indicazione delle eventuali condizioni limitative dell'offerta;
  - b) Indicazione di un recapito al quale il cliente può rivolgersi per ottenere le informazioni di cui all'articolo 10.
- 8.2 Qualora i messaggi pubblicitari riportino informazioni relative alle condizioni economiche dell'offerta esse si uniformano ai criteri previsti dal Titolo II.

#### **Articolo 9**

## Riconoscibilità e regole di comportamento del personale commerciale

- 9.1 Gli esercenti assicurano la riconoscibilità del personale incaricato a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte contrattuali e alla conclusione dei contratti.
- 9.2 Qualora il cliente venga contattato in luoghi diversi dalla sede o dagli uffici commerciali dell'esercente o telefonicamente, il personale commerciale si identifica e:
- Consegna al cliente un documento dal quale risultino i propri elementi identificativi e i recapiti dell'esercente; in caso di contatto solo telefonico fornisce il recapito telefonico dell'esercente;
  - Informa il cliente che il contatto è finalizzato alla presentazione di un'offerta contrattuale o alla conclusione di un contratto.

### **Articolo 10**

#### Informazioni preliminari alla conclusione del contratto

- 10.1 In occasione della proposta di un'offerta contrattuale, qualunque sia la modalità con cui il cliente viene contattato, e in ogni caso prima della conclusione del contratto, il cliente deve ricevere le seguenti informazioni:
- l'identità dell'esercente e un suo recapito;
  - le condizioni contrattuali previste dalla deliberazione 18 ottobre 2001, n.229/01, e successive integrazioni e modificazioni, e le condizioni economiche definite ai sensi della deliberazione 4 dicembre 2003, n.138/03, che il cliente può comunque scegliere;
  - le condizioni contrattuali proposte dall'esercente indicate all'articolo 11 del presente codice;
  - I livelli di qualità commerciale relativi alle prestazioni di competenza dell'esercente definiti ai sensi della normativa in vigore, compresi i livelli specifici e generali di qualità eventualmente definiti dall'esercente, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli di sua competenza, e i livelli effettivi di qualità riferiti all'anno precedente;
  - le eventuali condizioni limitative dell'offerta;
  - le modalità e i tempi per l'avvio dell'esecuzione del contratto, compresi gli eventuali adempimenti a carico del cliente necessari per ottenere connessione alla rete di distribuzione e i relativi costi;
  - la durata della validità dell'offerta e le modalità di adesione.
- 10.2 Qualora le condizioni economiche dell'offerta contrattuale siano definite in termini di sconto rispetto alle condizioni economiche offerte da un diverso esercente, contestualmente alle condizioni contrattuali di cui al comma 10.1, lettera c) devono essere comunicate anche le corrispondenti condizioni contrattuali associate alle condizioni economiche utilizzate come riferimento, se diverse da quelle oggetto dell'offerta.
- 10.3 Qualora l'offerta contrattuale riguardi la fornitura congiunta di gas e di energia elettrica, devono essere fornite le informazioni relative ai due servizi, nonché i vincoli e gli effetti derivanti dalla eventuale estinzione di uno solo dei due contratti.
- 10.4 Qualora il contatto tra l'esercente e il cliente avvenga in un luogo diverso dai locali

commerciali dell'esercente, il personale commerciale informa il cliente della facoltà di recesso di cui al successivo comma 12.3.

- 10.5 Qualora il contatto tra l'esercente e il cliente avvenga mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentono la trasmissione immediata di documentazione scritta, l'esercente informa il cliente:
- a) Prima di proporre l'adesione al contratto, circa le modalità attraverso le quali è possibile ottenere le informazioni di cui al comma 10.1 in forma scritta;
  - b) Della facoltà di recesso di cui al successivo comma 12.4.

## **Titolo IV – Contratto**

### **Articolo 11**

#### Contenuto dei contratti

- 11.1 I contratti per la vendita di gas predisposti dagli esercenti e consegnati o trasmessi ai clienti 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;
    - iii) la durata del contratto e le eventuali modalità di rinnovo;
    - iv) le eventuali prestazioni accessorie;
  - c) le condizioni economiche di fornitura del servizio e le modalità per la determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi nonché le condizioni economiche delle prestazioni accessorie;
  - d) le forme di garanzia eventualmente richieste al cliente e ogni altro onere posto a carico del cliente in relazione alla conclusione o all'esecuzione del contratto;
  - e) le modalità e la periodicità di rilevazione dei consumi ai fini della fatturazione, specificando, qualora il contratto preveda letture periodiche del misuratore, il tempo massimo intercorrente tra due letture e le modalità di informazione del cliente circa l'eventuale esito negativo del tentativo di letture e le sue conseguenze;
  - f) le garanzie riconosciute ai clienti per la verifica della correttezza della misurazione dei consumi;
  - g) le modalità di fatturazione e le modalità di pagamento del servizio da parte del cliente, 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) il tempo minimo intercorrente tra l'invio al cliente del sollecito di pagamento e la sospensione della fornitura per morosità;
  - i) gli indennizzi automatici previsti per il mancato rispetto di standard specifici di qualità commerciale se aggiuntivi rispetto a quelli previsti dalla normativa in vigore, e per i casi previsti dal successivo articolo 14;

- j) le modalità con le quali il cliente formula all' esercente richieste di informazione e reclami, nonché le modalità di attivazione delle eventuali procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie;

## **Articolo 12**

### Consegna del contratto e diritto di ripensamento

- 12 Prima della conclusione del contratto o comunque entro 10 (dieci) giorni dalla conclusione, se questa è avvenuta mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentono la trasmissione immediata del documento l' esercente consegna o trasmette al cliente in forma scritta e su supporto durevole una copia integrale del contratto unitamente alla nota informativa per il cliente finale di cui alla Scheda annessa al presente Codice di condotta commerciale, di cui costituisce parte integrante e sostanziale, che riporta in calce gli elementi identificativi dell' esercente e dell' incaricato che ha proposto o concluso il contratto;
- 12.1 In qualunque momento successivo all' esecuzione del contratto, su richiesta, l' esercente trasmette al cliente una 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.
- 12.2 Qualora il contratto sia stato concluso in un luogo diverso dai locali commerciali dell' esercente, il cliente può recedere senza oneri entro 7 (sette) giorni decorrenti dalla data della conclusione
- 12.3 Qualora il contratto sia stato concluso attraverso forme di comunicazione a distanza, il cliente può recedere senza oneri entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento del contratto.

## **Articolo 13**

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

- 13.1 Qualora nel periodo di validità di un contratto nel quale è esplicitamente prevista la facoltà per l' esercente di variare unilateralmente specifiche clausole contrattuali si renda necessario, per giustificato motivo, il ricorso da parte dell' esercente a tale facoltà, l' esercente ne dà comunicazione in forma scritta a ciascuno dei clienti interessati con un preavviso non inferiore a 60 (sessanta) giorni di calendario rispetto alla decorrenza delle variazioni.
- 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. In questo caso il cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.
- 13.3 La comunicazione di cui al comma 13.1 contiene, 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) I termini e modalità per la comunicazione da parte del cliente dell' eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri.

## **Titolo V – Indennizzi automatici**

### **Articolo 14**

#### Casi di indennizzo automatico

- 14.1 La violazione delle clausole contrattuali definite dall'esercente ai sensi dell'articolo 11, comma 11.1, lettera e) limitatamente ai casi di mancata lettura di gruppi di misura accessibili, lettera g) punto i), lettera h) punto ii), comporta la corresponsione al cliente interessato di un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro:
- 14.2 Il mancato rispetto di quanto previsto ai commi 13.1 e 13.3 comporta la corresponsione al cliente finale interessato di un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro.
- 14.3 Le modalità e i tempi per la corresponsione degli indennizzi automatici di cui ai commi 14.1 e 14.2 sono quelle previste dalla deliberazione 2 marzo 2000, n.47/00 e sue successive integrazioni o modificazioni.

**Tabella 1**

*Volumi di consumo annuo di riferimento ai fini del calcolo della spesa complessiva annua di cui all'articolo 7*

<b>Consumo (mc/anno)</b>
100
250
500
1.000
1.500
2.500
4.000
10.000
20.000
100.000
150.000
200.000