ADUC - Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori
via Cavour 68 - 50129 Firenze
www.aduc.it

11 giugno 2014 13:04

ITALIA: Contratti luce e gas. Maggiori tutele dal 13/06. Aeeg

Dal prossimo 13 giugno, i clienti domestici che stipulano un nuovo contratto per la fornitura di energia elettrica e/o di gas potranno beneficiare di maggiori tutele. Nello specifico, i consumatori dovranno ricevere maggiori informazioni pre-contrattuali dal venditore, avranno non piu' 10 ma 14 giorni per esercitare il diritto di ripensamento e potranno chiedere di accelerare il cambio di fornitore rinunciando al periodo di ripensamento. E' quanto prevede la delibera 266/2014/R/com dell'Autorita' per l'energia in attuazione del d.lgs. 21/14 di recepimento della direttiva 2011/83/UE che integra e modifica alcune previsioni del Codice di consumo sui diritti dei consumatori. Le novita' riguardano tutti i contratti, anche quelli conclusi a distanza - ad esempio al telefono o su internet o fuori dei locali commerciali - e vanno a modificare in parte il Codice di condotta commerciale dell'Autorita', ma anche alcuni provvedimenti di regolazione, come quelli sull'accesso ai servizi di distribuzione, sul diritto di recesso, sul cambio di fornitore e sui contratti non richiesti. In particolare per i contratti non richiesti, le cosiddette misure preventive (telefonate o lettere di conferma della volonta' del cliente di aderire a quel contratto introdotte con la delibera 153/2012) vengono sostituite dai nuovi obblighi del Codice del consumo, molto articolati e stringenti, a livello di 'prevenzione' dei contratti non richiesti, per quel che riguarda le indicazioni da fornire ai consumatori e la verifica del consenso per accertare la volonta' di stipulare un nuovo contratto o cambiare fornitore. Di fatto, per i contratti conclusi fuori dei locali commerciali, il venditore dovra' fornire al consumatore una copia del contratto firmato o la conferma del contratto su supporto cartaceo o altro mezzo durevole che consenta al consumatore di conservare le informazioni (come ad esempio una mail, un cd); per i contratti a distanza il venditore dovra' dare al cliente la conferma del contratto (su mezzo durevole) prima che la fornitura inizi. Per i contratti che si devono concludere per telefono, anche l'offerta dovra' essere confermata al consumatore che sara' vincolato solo dopo averla firmata o comunque accettata secondo quanto previsto dal Codice del consumo. Non vengono invece modificate le procedure di ripristino introdotte nel 2012 dall'Autorita', in quanto queste hanno l'obiettivo di consentire al cliente di tornare al venditore precedente - rispetto a quello apparentemente "non voluto" - attraverso un percorso semplificato, con una finalita' di tutela diversa e non sovrapponibile alle previsioni del Codice del consumo (come la tutela giudiziaria o il ricorso all'Antitrust ai quali i consumatori restano comunque liberi di aderire). L'Autorita' ha inoltre avviato un procedimento di consultazione rispetto ad altre novita' introdotte dal Codice del consumo che potrebbero avere un'incidenza particolare sul Codice di condotta commerciale. Fra queste, l'indicazione del prezzo di fornitura di elettricita' e gas comprensivo delle imposte, diversamente da quanto previsto oggi dal Codice di condotta commerciale, e la definizione degli elementi da inserire nel modulo-tipo per esercitare il diritto di ripensamento, in modo da garantire un'uniformita' di utilizzo nel settore energetico.