

7 aprile 2017 16:39

ITALIA: Energia: per i contratti non confermati, il cliente può ripristinare il precedente. AEEGSI

Nel caso in cui il passaggio ad un nuovo fornitore di energia elettrica e/o gas avvenga senza rispettare le regole preventive per la conferma del contratto, dopo il reclamo il cliente potrà aderire in modo volontario alla procedura di ripristino veloce per tornare al vecchio fornitore. Questa possibilità affianca le procedure previste dal Codice del consumo per l'accertamento di una fornitura non richiesta (valutazione che, secondo la legge, non spetta all'Autorità energia). Con questa revisione della regolazione, introdotta con la deliberazione 228/2017/R/com e in vigore dal prossimo 1° maggio, vengono meglio definite le regole dell'Autorità a tutela dei consumatori in caso di nuove attivazioni contrattuali non aderenti alla regolazione. Per i clienti domestici, quindi, sarà solo su base volontaria ed esplicita l'adesione del consumatore finale al ripristino, una sorta di conciliazione preventiva con il ritorno veloce al vecchio fornitore.

Inoltre, per permettere al consumatore di conoscere tutti i suoi diritti, in fase di reclamo sono previsti nuovi obblighi informativi dei venditori (per quelli aderenti alla procedura di ripristino volontaria), in modo da rendere i clienti consapevoli del carattere volontario e supplementare delle misure ripristinatorie rispetto a quanto previsto dal Codice del consumo e al ricorso giudiziario.

Per i clienti non domestici, come esercizi commerciali e partite iva, in caso di accoglimento del reclamo per una fornitura non richiesta (sempre da parte dei venditori aderenti alla stessa procedura), si continuerà invece ad applicare in automatico il ripristino.

Le novità integrano le regole preventive già previste per i venditori per garantire la piena consapevolezza, nelle modalità di acquisizione e conferma, della volontà negoziale dei clienti nel sottoscrivere un contratto fuori dai locali commerciali o per telefono.

Nel dettaglio, nel caso di clienti domestici, il venditore prima dell'attivazione deve rispettare precise misure preventive in materia di conferma del contratto: in caso di contratti conclusi in un luogo diverso dai locali commerciali il rilascio della copia del contratto firmato o della conferma del contratto su supporto cartaceo o, se il cliente è d'accordo, su altro supporto durevole; nel caso di contratti conclusi attraverso forme di comunicazione a distanza: la conferma del contratto concluso su supporto durevole. Per i clienti non domestici, le regole preventive dell'Autorità, nel caso di contratti conclusi fuori dai locali commerciali del venditore o con comunicazione a distanza, prevedono esplicitamente l'obbligo per il venditore di inviare una lettera di conferma o di effettuare una telefonata di conferma.

Secondo le nuove regole, il cliente domestico dovrà contestare subito la fornitura al nuovo venditore inviando un reclamo entro 40 giorni dall'emissione della prima bolletta (o prima se ne viene a conoscenza con altri mezzi). Se il venditore accoglie il reclamo (in assenza di evidenze documentali che provino il rispetto delle misure preventive per la conferma del contratto e se ha aderito alla procedura di ripristino) dovrà comunicare al cliente: la possibilità di aderire volontariamente alla procedura di ripristino del contratto ancora in essere con il venditore precedente a quello contestato (con le modalità e le rispettive tempistiche), con l'applicazione da parte del venditore contestato delle condizioni economiche definite dall'Autorità²; la facoltà, nel caso di non adesione alla procedura ripristinatoria, di attivare (come condizione necessaria per poi poter accedere alla giustizia ordinaria) la Conciliazione presso l'Autorità o eventuali altri organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, ai quali il venditore si impegna a partecipare; il diritto del cliente 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. Se il venditore rigetta il reclamo dovrà inoltre comunicare al cliente che se aderisce alle misure ripristinatorie il reclamo potrà essere trasmesso allo Sportello del consumatore per una verifica documentale in merito al rispetto da parte del venditore delle misure preventive. In caso di mancata risposta al reclamo, il cliente si potrà rivolgere direttamente allo Sportello, che fornirà le informazioni opportune per le eventuali azioni a tutela. Il cliente domestico dovrà comunicare al venditore la volontà di aderire alla procedura ripristinatoria entro 20 giorni solari, dalla data di consegna al vettore postale incaricato della risposta motivata del venditore al reclamo del cliente, o dalla data di invio della risposta motivata al reclamo mediante posta elettronica.