



In Energy Puglia aderisce alla procedura ripristinatoria prevista dall'Allegato A (TIRV) alla Del. 228/2017/R/com e s.m.i. che, in caso di contratti contestati, garantisce al cliente finale – per quanto possibile ed alle condizioni ivi previste – il ripristino del contratto di fornitura con il venditore precedente.

Per ulteriori informazioni sulla procedura è possibile consultare il seguente documento.

**Allegato A alla deliberazione 7 aprile 2017 228/2017/R/com, così come modificato e integrato dalle deliberazioni 20 luglio 2017, 543/2017/R/com e 18 dicembre 2018, 684/2018/R/com**

**TESTO INTEGRATO IN MATERIA DI MISURE PROPEDEUTICHE PER LA CONFERMA DEL CONTRATTO DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O DI GAS NATURALE E PROCEDURA RIPRISTINATORIA VOLONTARIA**

**PARTE I  
DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE**

***Articolo 1  
Definizioni***

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

- **Autorità** è l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico;
- **Associazioni di consumatori** sono le associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale ed iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo;
- **Associazioni di categoria** sono le associazioni rappresentative a livello nazionale delle piccole e medie imprese;
- **Attivazione contestata** è lo *switching* a seguito di un contratto contestato;
- **Codice del consumo** è il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i.;
- **Conferma** è la comunicazione e/o documentazione, fornita, anche mediante supporto durevole, dal venditore al cliente finale al fine di acquisire un consenso informato in relazione alla conclusione del contratto da parte del cliente finale medesimo attraverso forme di comunicazione a distanza o in luogo diverso dai locali commerciali del venditore;
- **Contratto contestato** è il contratto tra il venditore ed il cliente finale, rispetto al quale quest'ultimo lamenta irregolarità in relazione alla conferma del contratto medesimo;
- **Misure preventive** sono gli adempimenti in capo ai venditori volti a verificare l'avvenuta conferma di un contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas;
- **Periodo transitorio** è il periodo in cui l'attivazione contestata ha avuto luogo;
- **Reclamo per contratto o attivazione contestati** è ogni reclamo scritto fatto pervenire al venditore con il quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o una associazione di consumatori o di categoria, lamenta irregolarità nella conferma di un contratto;

- **Risposta motivata** è la risposta a un reclamo scritto di cui all'articolo 11 del TIQV;
- **SII** è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge n. 129/2010;
- **Supporto durevole** è ogni strumento che permetta al venditore e al cliente finale di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica;
- **Unità preposta dello Sportello** è la funzione organizzativa individuata da Acquirente Unico S.p.a. per lo svolgimento delle funzioni dello Sportello per il consumatore di energia di cui all'articolo 2 dell'Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com;
- **Venditore aderente** è il venditore che ha volontariamente aderito alla procedura ripristinatoria;
- **Venditore contestato** è il venditore che riceve un reclamo da parte di un cliente finale, con il quale vengono lamentate irregolarità nella conferma di un contratto;
- **Venditore precedente** è il venditore o l'esercente la maggior tutela che risultava la controparte in un contratto di fornitura del cliente finale antecedentemente all'attivazione o al contratto di cui il cliente finale ha lamentato irregolarità nella conferma;

----

- **deliberazione 487/2015/R/eel** è la deliberazione dell'Autorità 14 ottobre 2015, 487/2015/R/eel e s.m.i.;
- **deliberazione 302/2016/R/com** è la deliberazione 09 giugno 2016, 302/2016/R/com;
- **deliberazione 383/2016/E/com**, è la deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com;
- **deliberazione 77/2018/R/com** è la deliberazione dell'Autorità 8 febbraio 2018, 77/2018/R/com;
- **Codice di condotta commerciale** è l'allegato A alla deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2018, 366/2018/R/com;
- **TICO** è l'allegato A alla deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016 209/2016/E/com e s.m.i.;
- **TIMG** è l'allegato A alla deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11 e s.m.i.;
- **TIMOE** è l'Allegato A alla deliberazione 258/2015/R/com recante Testo integrato della morosità elettrica e s.m.i.;
- **TIMR** è l'allegato A alla deliberazione dell'Autorità 3 novembre 2011, ARG/com 151/11e s.m.i.;

- **TIQV** è l'allegato A alla deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016 413/2016/R/com e s.m.i.;
- **TIV** è l'allegato A alla deliberazione dell'Autorità 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel e s.m.i.;
- **TIVG** è l'allegato A alla deliberazione dell'Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 e s.m.i.

**Articolo 2**  
**Ambito di applicazione**

- 2.1 Il presente provvedimento si applica ai rapporti tra venditori, di energia elettrica o di gas naturale, e clienti finali:
  - a) di cui all'articolo 2.3, lettere a) e c) del TIV;
  - b) di cui all'articolo 2.3, lettere a), b) e d) del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc.
- 2.2 In caso di rapporti aventi ad oggetto contratti per la fornitura congiunta di energia elettrica e di gas naturale, il presente provvedimento si applica se il cliente finale si trova in almeno una delle condizioni indicate alle lettere a) e b) del comma 2.1.
- 2.3 Sono esclusi dall'ambito di applicazione delle Parti III e IV del presente provvedimento le fattispecie di cui all'articolo 66 – *quinquies* del Codice del consumo, nonché i contratti conclusi con venditori diversi dai venditori aderenti.

**PARTE II**  
**MISURE PREVENTIVE PER LA CONFERMA DEL CONTRATTO**

**TITOLO I**  
**PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE**

**Articolo 3**  
**Protocollo di autoregolazione**

- 3.1 I venditori che si dotano, singolarmente o in forma congiunta, di un protocollo di autoregolazione volontaria recante adempimenti riguardanti le modalità di acquisizione e conferma della volontà negoziale dei clienti finali, devono indicarne i contenuti sul proprio sito internet con adeguata evidenza e renderne scaricabile il testo integrale. L'adozione del protocollo deve essere comunicata al cliente finale contestualmente alle informazioni di cui all'articolo 9, commi 9.1 e 9.5 del Codice di condotta commerciale.
- 3.2 Il protocollo di autoregolazione deve prevedere:
  - a) l'attivazione di procedure ulteriori rispetto agli adempimenti già previsti dalla regolazione dell'Autorità;

- b) l'individuazione del soggetto o della funzione aziendale, diversa dalla funzione commerciale, responsabile del controllo e del monitoraggio dell'attuazione del protocollo.

## **TITOLO II**

### **MISURE PREVENTIVE PER I CLIENTI DOMESTICI**

#### ***Articolo 4***

#### ***Obblighi per i venditori in caso di contratti stipulati con clienti domestici fuori dai locali commerciali o mediante forme di comunicazione a distanza***

- 4.1 Fermo restando quanto previsto dagli articoli 50 e 51 del Codice del consumo e dai Titoli III e IV del Codice di condotta commerciale, il venditore, prima di inoltrare al SII la relativa richiesta di *switching*, deve aver fornito al cliente finale, entro i termini di cui all'articolo 12, comma 12.1 del Codice di condotta commerciale:
  - a) in caso di contratti conclusi in un luogo diverso dai locali commerciali del venditore:
    - i. copia del contratto firmato; o in alternativa
    - ii. conferma del contratto su supporto cartaceo oppure, con consenso del cliente finale, su un altro supporto durevole;
  - b) in caso di contratti conclusi attraverso forme di comunicazione a distanza:
    - i. conferma del contratto concluso su supporto durevole;
  - c) in caso di contratti telefonici, fermo restando quanto previsto dall'articolo 51, comma 6 del Codice del consumo:
    - i. conferma dell'offerta su supporto cartaceo oppure, con consenso del cliente finale, su un altro supporto durevole.

## **TITOLO III**

### **MISURE PREVENTIVE PER I CLIENTI NON DOMESTICI**

#### ***Articolo 5***

#### ***Obblighi per i venditori in caso di contratti stipulati con clienti non domestici fuori dai locali commerciali o mediante forme di comunicazione a distanza***

- 5.1 Fermo restando quanto previsto dai Titoli III e IV del Codice di condotta commerciale, il venditore, in caso di contratti conclusi in un luogo diverso dai locali commerciali del venditore o attraverso forme di comunicazione a distanza, immediatamente dopo la conclusione del contratto e prima di inoltrare al SII la relativa richiesta di *switching*, deve:
  - a) inviare al cliente finale una lettera di conferma rispondente ai requisiti indicati al comma 5.2;
  - b) in alternativa, nei soli casi di contratti conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del venditore, acquisire la conferma della volontà contrattuale del

- cliente finale, mediante una chiamata di conferma rispondente ai requisiti di cui al comma 5.3.
- 5.2 La lettera di conferma di cui al comma 5.1, lettera a), deve:
- a) essere inviata al domicilio del cliente finale assicurando la registrazione della data di consegna al vettore incaricato della consegna al cliente finale ovvero all'indirizzo di posta elettronica fornito dal cliente finale medesimo;
  - b) informare il cliente finale che al venditore risulta stipulato un contratto di fornitura con il cliente finale medesimo, indicando il servizio oggetto del contratto e l'indirizzo di fornitura;
  - c) specificare che il contratto di cui alla precedente lettera b), sarà eseguito in luogo di quello in base al quale il cliente finale è attualmente fornito, indicando la data di avvio dell'esecuzione del contratto riportata nel contratto ai sensi dell'articolo 11, comma 11.1, lettera b), punto ii), del Codice di condotta commerciale;
  - d) indicare l'offerta commerciale oggetto del contratto stipulato, specificando che si tratta di un'offerta di mercato libero;
  - e) indicare la data, il luogo e le modalità di stipulazione del contratto;
  - f) indicare un recapito per richiedere informazioni o inoltrare un reclamo;
  - g) indicare la data di consegna della comunicazione al vettore incaricato della consegna al cliente finale ovvero in caso di inoltro tramite posta elettronica, la data di invio della comunicazione.
- 5.3 La chiamata di conferma di cui al comma 5.1, lettera b), deve:
- a) prevedere la registrazione della data, ora e minuti di inizio e fine della chiamata, del numero di telefono chiamato e la registrazione su supporto durevole della conversazione, previa acquisizione del consenso da parte del cliente;
  - b) essere indirizzata a un numero telefonico riconducibile al cliente finale;
  - c) svolgersi, successivamente all'acquisizione del consenso del cliente finale alla registrazione, secondo una traccia predefinita che prevede i seguenti passaggi:
    - i. l'operatore si qualifica indicando il nome dell'impresa di vendita e chiede al cliente finale di fornire le proprie generalità (nome, cognome, luogo e data di nascita);
    - ii. l'operatore informa il cliente finale che l'impresa di vendita ha acquisito un contratto per la fornitura di un'utenza intestata al cliente finale stesso, specificando il servizio fornito e il nome dell'offerta;
    - iii. l'operatore chiede al cliente finale di confermare la propria volontà di stipulare il nuovo contratto e, in caso di risposta affermativa, chiede al cliente finale medesimo di confermare di essere consapevole che il nuovo contratto sarà eseguito in luogo di quello attuale.
- 5.4 In sede di acquisizione del consenso del cliente finale alla registrazione della chiamata di conferma, l'operatore telefonico informa il cliente circa le finalità della registrazione specificando che in caso di rifiuto il cliente medesimo non potrà fruire delle misure di cui alle Parti III e IV del presente provvedimento.
- 5.5 Qualora il cliente finale non rilasci il proprio consenso alla registrazione della chiamata di conferma o il cliente finale non risulti rintracciabile dopo almeno 5

tentativi di contatto telefonico, il venditore provvede comunque a documentare il rispetto di quanto previsto al comma 5.3, lettere a) e b).

### **PARTE III**

#### **ATTIVAZIONE VOLONTARIA DELLA PROCEDURA SPECIALE CONCILIATIVA A CARATTERE RISOLUTIVO**

#### **TITOLO I**

#### **RECLAMO DEL CLIENTE DOMESTICO, OBBLIGHI INFORMATIVI E RISPOSTA MOTIVATA DEL VENDITORE**

##### ***Articolo 6***

##### ***Reclamo del cliente domestico***

- 6.1 Il cliente finale domestico che contesti un contratto o una attivazione con riferimento alle misure di cui all'articolo 4 del presente provvedimento, può inviare un reclamo al venditore contestato, entro e non oltre 40 giorni dalla data di emissione della prima bolletta del venditore medesimo.
- 6.2 L'invio del reclamo nei termini di cui al comma 6.1 è condizione necessaria per accedere alla procedura speciale a carattere risolutivo di cui alla Parte III e alla procedura ripristinatoria di cui alla parte IV del presente provvedimento.

##### ***Articolo 7***

##### ***Risposta motivata***

- 7.1 La risposta motivata al reclamo viene fornita dal venditore in conformità a quanto previsto dal TIQV, completa della conferma del contratto di cui al precedente articolo 4, comma 4.1 lett. a), b) e c).
- 7.2 Il venditore aderente, qualora ritenga di dover accogliere il reclamo, nella risposta motivata e completa informa il cliente finale:
  - a) della natura dei rimedi offerti dal presente provvedimento, ossia, la possibilità di ripristinare il contratto con il venditore precedente a quello contestato o, in subordine con il fornitore individuato dall'articolo 16, e che il periodo transitorio verrà regolato alle condizioni economiche di cui all'articolo 15 del presente provvedimento;
  - b) del termine perentorio di 20 giorni solari per l'adesione alla procedura ripristinatoria di cui alla parte IV del presente provvedimento, termine che decorre dalla data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro della risposta motivata al reclamo del cliente finale o dalla data di invio della risposta motivata al reclamo del cliente finale mediante posta elettronica;
  - c) delle modalità messe a disposizione al cliente finale per manifestare l'adesione per iscritto alla procedura ripristinatoria, fra cui almeno quelle previste dall'articolo 8, comma 8.1 del TIQV;

- d) della decadenza dalla sua facoltà di accedere alla procedura ripristinatoria qualora non manifesti la sua adesione nel termine e nei modi di cui alle precedenti lettere b) e c), nonché delle misure, anche conformi all'articolo 14, che il venditore aderente intende adottare in tale ipotesi;
  - e) della facoltà, nel caso in cui non aderisca alla procedura ripristinatoria, di attivare, quale condizione necessaria per l'eventuale accesso alla giustizia ordinaria, la procedura conciliativa presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità o presso eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui all'articolo 14 del TICO, ai quali il venditore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita;
  - f) del suo diritto, anche in esito alla procedura ripristinatoria, di attivare i mezzi di ricorso amministrativi e/o giudiziari per l'esercizio delle ulteriori azioni previste dall'ordinamento;
- 7.3 Il venditore aderente, in esito al ricevimento dell'adesione per iscritto del cliente finale alla procedura di ripristino nei termini e con le modalità di cui al comma 7.2, lettere b) e c), adempie alle misure di cui agli articoli 14 e 15.
- 7.4 Il venditore aderente, qualora ritenga di non dover accogliere il reclamo, nella risposta motivata e completa di cui al precedente comma 7.1, informa il cliente finale:
- a) della natura dei rimedi offerti dal presente provvedimento, ossia, la possibilità di ripristinare il contratto con il venditore precedente a quello contestato o, in subordine con il fornitore individuato dall'articolo 16, e che il periodo transitorio verrà regolato alle condizioni economiche di cui all'articolo 15, in esito alla verifica documentale positiva condotta dall'Unità preposta dello Sportello ai sensi del comma 8.1;
  - b) del termine perentorio di 20 giorni solari per l'adesione alla procedura ripristinatoria di cui alla Parte IV del presente provvedimento, termine che decorre dalla data di consegna, al vettore incaricato dell'inoltro della risposta motivata al reclamo del cliente finale o dalla data di invio della risposta motivata al reclamo del cliente finale mediante posta elettronica;
  - c) delle modalità messe a disposizione al cliente finale per manifestare l'adesione per iscritto alla procedura ripristinatoria, fra cui almeno quelle previste dall'articolo 8, comma 8.1 del TIQV;
  - d) della decadenza dalla sua facoltà di accedere alla procedura ripristinatoria qualora non manifesti la sua adesione nel termine e nei modi di cui alle precedenti lettere b) e c);
  - e) della facoltà, nel caso in cui non aderisca alla procedura ripristinatoria, di attivare, quale condizione necessaria per l'eventuale accesso alla giustizia ordinaria, la procedura conciliativa presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità o presso eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui all'articolo 14 del TICO, ai quali il venditore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita;

- f) del suo diritto anche in esito alla procedura ripristinatoria di attivare i mezzi di ricorso amministrativi e/o giudiziari per l'esercizio delle ulteriori azioni previste dall'ordinamento.
- 7.5 Il venditore aderente, in esito al ricevimento dell'adesione per iscritto del cliente finale alla procedura ripristinatoria nei termini e con le modalità di cui al comma 7.4 lettere b) e c), trasmette entro 5 giorni lavorativi all'Unità preposta dello Sportello i seguenti documenti, specificando nell'oggetto: "Risposta a reclamo per irregolarità nella conferma di un contratto":
- a) copia del reclamo del cliente finale;
  - b) copia integrale della risposta motivata e completa inviata al cliente finale;
  - c) documentazione attestante il rispetto degli obblighi di cui all'articolo 4, comma 4.1, lett. a), b) e c) in materia di conferma del contratto;
  - d) copia dell'adesione per iscritto del cliente finale alla procedura ripristinatoria;
  - e) data dell'attivazione della fornitura, se già effettuata.
- 7.6 In caso di reclamo di cui all'articolo 6, il venditore aderente non può effettuare la richiesta di sospensione della fornitura ai sensi del TIMOE o la richiesta di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità ai sensi del TIMG fino alla definizione della presente procedura.

### **Articolo 8**

#### ***Verifica documentale dell'Unità preposta dello Sportello***

- 8.1 L'Unità preposta dello Sportello, nel caso in cui la comunicazione di cui al comma 7.5 non contenga la documentazione richiesta o contenga documentazione non idonea ad attestare la conformità agli obblighi di cui all'articolo 4, comma 4.1, lett. a), b) e c) in merito alla conferma del contratto, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione medesima:
- a) comunica al cliente finale e al venditore aderente che non sussistono gli elementi, ai sensi del presente provvedimento, per ritenere infondato il reclamo e indica al venditore aderente di attivare la procedura ripristinatoria;
  - b) indica al venditore aderente che deve adempiere agli obblighi posti a suo carico dal TIQV in materia di qualità della risposta motivata;
  - c) informa il cliente finale che resta comunque salva la sua facoltà di accedere in ogni momento ai mezzi di ricorso amministrativi e/o giudiziari previsti dall'ordinamento.
- 8.2 L'Unità preposta dello Sportello, nel caso in cui la comunicazione di cui al comma 7.5 contenga la documentazione attestante la conformità agli obblighi di cui all'articolo 4, comma 4.1, lett. a), b) e c) in merito alla conferma del contratto, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione medesima:
- a) comunica al cliente e al venditore aderente che non sussistono, ai sensi del presente provvedimento, gli elementi per ritenere fondato il reclamo ai fini dell'avvio della procedura ripristinatoria;

- b) informa il cliente finale che resta comunque salva la sua facoltà di accedere in ogni momento ai mezzi di ricorso amministrativi e/o giudiziari previsti dall'ordinamento.

### ***Articolo 9***

#### ***Comunicazione all'Unità preposta dello Sportello da parte del cliente domestico***

9.1 L'Unità preposta dello Sportello, qualora riceva una comunicazione con cui un cliente finale lamenti di non aver ricevuto dal venditore, entro i termini previsti dal TIQV, alcuna risposta al proprio reclamo per contratto o attivazione contestata, entro 5 giorni lavorativi informa il cliente finale degli indennizzi previsti ai sensi del TIQV e della facoltà di attivare, quale condizione necessaria per l'eventuale accesso alla giustizia ordinaria, la procedura conciliativa presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità o presso eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui all'articolo 14 del TICO, nonché del diritto di attivare i mezzi di ricorso amministrativi e/o giudiziari per l'esercizio delle ulteriori azioni previste dall'ordinamento.

## **TITOLO II**

### **RECLAMO DEL CLIENTE NON DOMESTICO E RISPOSTA MOTIVATA DEL VENDITORE**

#### ***Articolo 10***

##### ***Reclamo del cliente non domestico***

- 10.1 Il cliente finale non domestico, che contesti un contratto o una attivazione con riferimento alle misure di cui all'articolo 5 del presente provvedimento, fatto salvo quanto previsto al comma 5.4, entro e non oltre 30 giorni dalla data in cui ne ha avuto conoscenza, può inviare un reclamo al venditore contestato.
- 10.2 Ai fini del presente provvedimento, la data in cui il cliente finale non domestico ha avuto conoscenza del contratto o dell'attivazione contestata è:
  - a) il decimo giorno solare successivo alla data in cui il venditore ha consegnato la lettera di conferma di cui al comma 5.2, lettera a), al vettore incaricato della consegna al cliente finale;
  - b) in alternativa, la data della chiamata di conferma di cui al comma 5.3, lettera b);
  - c) qualora la lettera di conferma non risulti inviata o la chiamata di conferma non risulti essere stata effettuata, la data di scadenza del pagamento della prima bolletta emessa dal venditore contestato.
- 10.3 Il reclamo deve essere completo di copia della documentazione attestante la data di conoscenza, come definita nel comma 10.2.
- 10.4 L'invio del reclamo nei termini di cui al comma 10.1 è condizione necessaria per accedere alla procedura speciale a carattere risolutivo di cui alla Parte III e alla procedura ripristinatoria di cui alla Parte IV del presente provvedimento.

**Articolo 11**  
**Risposta motivata**

- 11.1 La risposta al reclamo contestato viene fornita dal venditore in conformità a quanto previsto dal TIQV.
- 11.2 Il venditore aderente, qualora ritenga di non dover accogliere il reclamo, invia risposta motivata al cliente finale e contestualmente invia all'Unità preposta dello Sportello i seguenti documenti, specificando nell'oggetto "Risposta a reclamo per irregolarità nella conferma di un contratto":
- a) copia del reclamo del cliente finale;
  - b) copia integrale della risposta motivata inviata al cliente;
  - c) documentazione attestante il rispetto degli obblighi di cui all'articolo 5;
  - d) data dell'attivazione della fornitura, se già effettuata.
- 11.3 Il venditore aderente, qualora ritenga di dover accogliere il reclamo, invia risposta motivata al cliente finale e contestualmente adempie alle misure di cui agli articoli 14 e 15.
- 11.4 In caso di reclamo di cui all'articolo 10, il venditore aderente non può effettuare la richiesta di sospensione della fornitura ai sensi del TIMOE o la richiesta di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità ai sensi del TIMG fino alla definizione della presente procedura.

**Articolo 12**  
**Verifica documentale dell'Unità preposta dello Sportello**

- 12.1 L'Unità preposta dello Sportello, nel caso in cui la comunicazione ricevuta ai sensi del comma 11.2, non contenga la documentazione richiesta o contenga documentazione non idonea ad attestare la conformità agli obblighi di cui all'articolo 5 o contenga documentazione completa ma non si verifichi almeno una delle condizioni di cui al comma 12.3, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione medesima:
- a) comunica al cliente finale e al venditore aderente che non sussistono gli elementi ai sensi del presente provvedimento, per ritenere infondato il reclamo e indica al venditore aderente di attivare la procedura ripristinatoria;
  - b) indica al venditore aderente che deve adempiere agli obblighi posti a suo carico dal TIQV in materia di qualità della risposta motivata;
  - c) informa il cliente che resta comunque salva la sua facoltà di rivolgersi alla magistratura ordinaria per l'eventuale esercizio delle ulteriori azioni previste dall'ordinamento.
- 12.2 Qualora la documentazione ricevuta dal venditore aderente ai sensi del comma 11.2 risulti completa e si verifichi una delle condizioni di cui al comma 12.3, l'Unità preposta dello Sportello, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione di cui al comma 11.2:

- a) comunica al cliente finale e al venditore aderente che non sussistono, ai sensi del presente provvedimento, gli elementi per ritenere fondato il reclamo ai fini dell'avvio della procedura ripristinatoria di cui alla parte IV del presente provvedimento;
  - b) informa il cliente finale che resta comunque salva la sua facoltà di rivolgersi alla magistratura ordinaria per l'eventuale esercizio delle ulteriori azioni previste dall'ordinamento.
- 12.3 L'Unità preposta dello Sportello invia la comunicazione di cui al comma 12.2 se si verifica una delle seguenti condizioni:
- a) nel caso il venditore aderente abbia effettuato la chiamata di conferma, che sia documentata la volontà espressa del cliente finale a stipulare il contratto in base all'adempimento di quanto previsto al comma 5.3;
  - b) nel caso il venditore aderente abbia effettuato la chiamata di conferma ed il cliente finale non abbia rilasciato il proprio consenso alla registrazione, che sia documentato che il venditore aderente ha adempiuto a quanto previsto al comma 5.4;
  - c) nel caso il venditore aderente abbia effettuato i tentativi di chiamata di conferma, e il cliente finale non risulti rintracciabile, che il venditore aderente abbia adempiuto a quanto previsto al comma 5.5 e dimostri che i tentativi siano stati effettuati nelle fasce di reperibilità indicate dal cliente finale al momento della comunicazione del numero telefonico.

### ***Articolo 13***

#### ***Comunicazione all'Unità preposta dello Sportello da parte di un cliente non domestico***

- 13.1 L'Unità preposta dello Sportello, qualora riceva una comunicazione con la quale un cliente finale non domestico lamenti di non aver ricevuto dal venditore, entro i termini previsti dal TIQV, alcuna risposta al proprio reclamo per contratto o attivazione contestata, entro 10 giorni lavorativi verifica la sussistenza delle condizioni di procedibilità per accedere alla procedura volontaria ripristinatoria, ossia che il venditore contestato abbia aderito alla procedura ripristinatoria e che il reclamo sia stato presentato entro i termini di cui all'articolo 10, comma 10.2. Nel caso in cui siano soddisfatte entrambe le condizioni di procedibilità di cui al comma 13.1, l'Unità preposta dello Sportello accerta di non aver ricevuto dal venditore aderente la documentazione di cui al comma 11.2 e applica la procedura di cui al comma 12.1.
- 13.2 Nel caso in cui entrambe le condizioni di procedibilità di cui al comma 13.1 non siano soddisfatte, l'Unità preposta dello Sportello informa il cliente finale:
- a) della sua facoltà di attivare, quale condizione necessaria per l'eventuale accesso alla giustizia ordinaria, la procedura conciliativa presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità o presso eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui all'articolo 14 del TICO;

- b) del suo diritto di attivare i mezzi di ricorso amministrativi e/o giudiziari per l'esercizio delle ulteriori azioni previste dall'ordinamento.
- 13.3 L'Unità preposta dello Sportello, qualora riceva un reclamo con il quale un cliente finale non domestico segnali di aver ricevuto dal venditore una risposta di rigetto del proprio reclamo presentato nei termini di cui al precedente articolo 5 comma 5.2 che ritiene non motivata, accerta di non aver ricevuto dal venditore aderente la documentazione di cui al comma 11.2 e applica la procedura di cui al comma 12.1 o, qualora ne sussistano i presupposti, la procedura di cui al comma 12.2.

**PARTE IV**  
**PROCEDURA RIPRISTINATORIA**

**Articolo 14**  
**Ripristino**

- 14.1 Nel caso di punti di prelievo di energia elettrica:
- a) qualora il venditore aderente abbia già effettuato una richiesta di *switching* ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel, il ripristino consta dei seguenti passaggi:
    - i. il venditore aderente comunica al SII la risoluzione del contratto di vendita (specificando che è dovuta ad un contratto contestato), ai sensi dell'articolo 4 dell'Allegato B alla deliberazione 487/2015/R/eel, entro 3 giorni lavorativi dall'adesione del cliente alla procedura ripristinatoria, dall'accoglimento del reclamo di cui all'articolo 11, comma 11.3, o dalla comunicazione da parte dell'Unità preposta dello Sportello di cui all'articolo 8, comma 8.1, e all'articolo 12, comma 12.1;
    - ii. il venditore aderente comunica al venditore precedente i dati di cui all'articolo 4, comma 4.2, lettere a) e b) dell'Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel relativi al cliente finale che ha presentato il reclamo e la prima data utile a partire dalla quale non sarà più utente del dispacciamento per il punto di prelievo, così determinata:
      - se la comunicazione avviene entro il 10 del mese m, la data sarà posta pari al primo del mese m+1;
      - se la comunicazione avviene oltre il 10 del mese m, la data sarà posta pari al primo del mese m+2.La comunicazione di cui al presente punto ii deve avvenire utilizzando il canale di posta elettronica certificata, entro il medesimo termine di cui al precedente punto i;
    - iii. ad eccezione di quanto previsto all'articolo 16, il venditore precedente, se diverso dall'esercente la maggior tutela, effettua una richiesta di *switching* ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel. In tale richiesta la data di effetto dello *switching* deve corrispondere alla prima data utile così come indicata al precedente punto ii; la richiesta di

*switching* deve essere effettuata entro il sesto giorno lavorativo successivo al 10 del mese antecedente la data di effetto;

b) *(eliminata)*

14.2 Nel caso di punti di riconsegna del gas naturale, qualora il venditore aderente abbia già effettuato una richiesta di *switching* ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 77/2018/R/com, il ripristino consta dei seguenti passaggi:

- i. il venditore aderente comunica al SII la risoluzione del contratto di vendita (specificando che è dovuta ad un contratto contestato), ai sensi dell'articolo 4 dell'Allegato B alla deliberazione 77/2018/R/com, entro 3 giorni lavorativi dall'adesione del cliente alla procedura ripristinatoria, dall'accoglimento del reclamo di cui all'articolo 11, comma 11.3, o dalla comunicazione da parte dell'Unità preposta dello Sportello di cui all'articolo 8, comma 8.1, e all'articolo 12, comma 12.1;
- ii. il venditore aderente comunica al venditore precedente i dati di cui all'articolo 4, comma 4.2, lettere a) e b) dell'Allegato A alla deliberazione 77/2018/R/com relativi al cliente finale che ha presentato il reclamo e la prima data utile a partire dalla quale non sarà più utente della distribuzione per il punto di riconsegna, così determinata:
  - se la comunicazione avviene entro il 10 del mese m, la data sarà posta pari al primo del mese m+1;
  - se la comunicazione avviene oltre il 10 del mese m, la data sarà posta pari al primo del mese m+2.

La comunicazione di cui al precedente punto ii deve avvenire utilizzando il canale di posta elettronica certificata, entro il medesimo termine di cui al precedente punto i.

- iii. ad eccezione di quanto previsto all'articolo 16, il venditore precedente effettua una richiesta di *switching* ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 77/2018/R/com. In tale richiesta la data di effetto dello *switching* deve corrispondere alla prima data utile così come indicata al precedente punto ii; la richiesta di *switching* deve essere effettuata entro il sesto giorno lavorativo successivo al 10 del mese antecedente la data di effetto.

### ***Articolo 15***

#### ***Regolazione dei pagamenti nel periodo transitorio***

15.1 Nei casi di cui all'articolo 14, il venditore aderente storna le fatture eventualmente emesse nei confronti del cliente finale e procede ad applicare ai prelievi relativi al periodo transitorio un importo massimo pari a:

- a) per le forniture di energia elettrica, per ogni mese e ogni fascia oraria del periodo in cui ha avuto luogo l'attivazione o la fornitura contestata, le condizioni economiche applicate ai clienti in maggior tutela di cui all'articolo 10, comma 10.1 del TIV aventi le medesime caratteristiche del cliente oggetto

- di contratto contestato, ad esclusione del corrispettivo PCV relativo alla commercializzazione della vendita al dettaglio;
- b) per le forniture di gas naturale, per ogni mese del periodo in cui ha avuto luogo l'attivazione o la fornitura contestata, le condizioni economiche di cui all'articolo 5, comma 5.1 del TIVG ad esclusione:
    - i. della componente QVD relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio, per i clienti di cui al comma 2.3, lettere a) e b) del TIVG;
    - ii. di un livello della componente QVD applicato ai clienti finali di cui al comma 2.3, lettera b), per i clienti di cui al comma 2.3, lettera d).

### ***Articolo 16***

#### ***Mancata attivazione della procedura ripristinatoria***

- 16.1 Le disposizioni di cui al presente articolo si applicano nei casi in cui, alla data in cui si attiva la procedura ripristinatoria, si sia verificata almeno una delle seguenti condizioni:
  - a) il contratto tra il venditore precedente ed il cliente finale sia venuto a naturale scadenza;
  - b) il contratto tra il venditore precedente e il cliente finale sia stato sciolto per altre cause;
  - c) il venditore precedente abbia cessato la propria attività.
- 16.2 Nei casi di cui al comma 16.1, il venditore precedente non è tenuto ad effettuare la richiesta prevista ai sensi dell'articolo 14 e il SII dà seguito alle procedure previste dal Titolo III dell'Allegato B alla deliberazione 487/2015/R/eel o dal Titolo III della deliberazione 77/2018/R/com.
- 16.3 Nei casi di cui al presente articolo, il venditore aderente applica quanto previsto dall'articolo 15.
- 16.4 In caso di attivazione dei servizi di ultima istanza, il SII comunica, contestualmente alle comunicazioni di cui all'articolo 9 dell'Allegato B alla deliberazione 487/2015/R/eel o all'articolo 8 dell'Allegato B alla deliberazione 77/2018/R/com, che l'attivazione dei servizi è dovuta a un contratto contestato.

### ***Articolo 17***

#### ***Obblighi in capo al venditore precedente e all'esercente la maggior tutela***

- 17.1 A seguito della richiesta prevista ai sensi del comma 14, il venditore precedente è tenuto a:
  - a) applicare al cliente finale, successivamente alla data di effetto dello *switching*, le condizioni economiche e contrattuali previste nel contratto precedente alla data di attivazione contestata;
  - b) non applicare alcun onere aggiuntivo relativo alla esecuzione del contratto.

- 17.2 Le disposizioni di cui al comma 17.1, lettera b) si applicano anche nei confronti dell'esercente la maggior tutela, nei casi previsti ai sensi dell'articolo 16.

**PARTE V**  
**ADESIONE VENDITORI**

**Articolo 18**  
***Adesione alla Parte IV del presente provvedimento***

- 18.1 I venditori che intendono aderire alla procedura ripristinatoria, ne danno comunicazione all'Autorità. L'adesione vincola ciascun venditore all'applicazione degli obblighi di cui alle Parti III e IV per almeno due anni.
- 18.2 L'adesione di cui al precedente comma deve essere indicata nel protocollo di autoregolazione di cui all'articolo 3, se l'esercente lo ha adottato, nonché nel sito internet dell'esercente medesimo e nelle informazioni precontrattuali di cui all'articolo 9, commi 9.1 e 9.5 del Codice di condotta commerciale.
- 18.3 L'Autorità pubblica sul proprio sito internet l'elenco dei venditori che aderiscono ai sensi del comma 18.1 e ne cura l'aggiornamento in base alle comunicazioni dei venditori.

**PARTE VI**  
**MONITORAGGIO**

**Articolo 19**  
***Monitoraggio***

- 19.1 A fini di monitoraggio:
- a) ogni venditore comunica all'Autorità il numero dei contratti conclusi in ciascun mese e il numero dei reclami di clienti finali che contestano un contratto o una attivazione con riferimento alle misure preventive, ricevuti in ciascun mese in relazione ai quali ha accolto o rigettato il reclamo medesimo;
  - b) l'Unità preposta dello Sportello, comunica all'Autorità, per ciascun mese il rapporto di cui all'articolo 16 comma 16.1 lettera b) dell'allegato A della deliberazione 383/2016/E/com;
  - c) il SII comunica all'Autorità il numero di richieste di risoluzione del contratto di vendita, dovute a un contratto contestato, ricevute ai sensi dei commi 14.1 e 14.2, relative a ciascun mese e distinte per venditore.
- 19.2 L'Autorità rende pubbliche le risultanze del monitoraggio condotto sulla base delle informazioni di cui al comma 19.1, nell'ambito del Rapporto di cui all'articolo 6 del TIMR, fatte comunque salve ulteriori modalità ritenute opportune.
- 19.3 L'Autorità può utilizzare le informazioni di cui agli articoli 9, 13 e 19 per l'effettuazione di controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali

informazioni e dati, nonché assicurare il rispetto delle disposizioni del presente provvedimento, anche avviando procedimenti per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481. In quest'ultimo caso, l'Autorità attribuisce un particolare rilievo aggravante ai comportamenti offensivi contestati i quali, oltre a ledere l'interesse dei consumatori finali danneggiati, minano anche la fiducia nel mercato alterandone il fisiologico funzionamento.