



Gentile Sig.  
Daniele Brunetti

Rif. SPCEN / [REDACTED]  
cc at

Gentile Sig. Brunetti,

abbiamo ricevuto la Sua richiesta di informazioni.

A tale proposito desideriamo segnalarle che, secondo la normativa vigente<sup>1</sup>, nel caso in cui un cliente venga contattato telefonicamente per una proposta contrattuale, come da Lei segnalato, il personale commerciale è tenuto a identificarsi e a informare il cliente che il contatto è finalizzato alla presentazione di un'offerta o alla conclusione di un contratto nel *mercato libero* seguendo regole di correttezza e trasparenza.

Viene inoltre previsto che l'esercente la vendita trasmetta al cliente finale una copia integrale del contratto in forma cartacea (o, a scelta, su altro supporto durevole), una Nota informativa e la Scheda di confrontabilità della spesa, per poter valutare l'effettiva convenienza dell'offerta.

Successivamente, nel caso in cui il cliente non sia interessato ad attivare il nuovo contratto, può recedere senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 giorni solari decorrenti dalla data di conclusione del contratto, esercitando il *diritto di ripensamento* tramite comunicazione scritta da inoltrare all'esercente (utilizzando un mezzo che consenta di dimostrare la data di spedizione).

Tuttavia le precisiamo che, presso le sedi governative competenti è in discussione il c.d. *DDL Concorrenza*<sup>2</sup>, riguardante, tra gli altri, anche il settore energetico e la completa liberalizzazione del mercato dell'energia previsto attualmente per l'anno 2018.

All'interno di questa nuova prospettiva, viene istituita dall'Autorità la *Tutela SIMILE*, una particolare tipologia contrattuale per la fornitura di energia elettrica, in grado di accompagnare il consumatore verso il mercato libero e guidarlo nella scelta di una offerta semplice.

<sup>1</sup> Deliberazione 8 luglio 2010 - ARG/com 104/10 - Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali e succ. mod. e int., pubblicata sul sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) in data 12 luglio 2010.

<sup>2</sup> Disegno di legge n. 2085 - Legge annuale per il mercato e la concorrenza. Per maggiori informazioni <http://www.senato.it>.

Tutti i clienti domestici e le piccole imprese, attualmente serviti in Maggior Tutela, avranno la possibilità di scegliere un contratto di Tutela SIMILE, autonomamente o con l'aiuto delle Associazioni dei consumatori o di categoria accreditate per tale servizio. Il contratto di fornitura verrà stipulato via web attraverso il sito dedicato e avrà una durata di 12 mesi, non rinnovabile, con condizioni contrattuali semplici e standard definite dall'Autorità. Ulteriori informazioni sono disponibili al link dedicato: <http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/170101.htm>.

Augurandoci di averle fornito utili indicazioni, Le ricordiamo che per eventuali chiarimenti è possibile rivolgersi al numero verde 800.166.654, che fa capo allo Sportello per il consumatore di energia (attivo dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 18,00), raggiungibile senza alcun costo sia da rete fissa che da cellulare.

Qualora volesse esprimere un giudizio sul servizio ricevuto potrà compilare il questionario on-line accedendo all'indirizzo <http://www.800166654.it> ed inserendo le Sue credenziali che corrispondono al numero "Rif. SPCEN" riportato in alto a sinistra della presente comunicazione (USERNAME) ed al codice "Prot.: SPCEN" (composto dalla lettera "P" e dalle successive 11 cifre numeriche) che, invece, troverà in basso a destra della presente lettera (PASSWORD).

Le comunichiamo, inoltre, che i dati personali e le informazioni forniti con la compilazione del questionario saranno utilizzati solo al fine di valutare la qualità dei servizi resi dall'Unità Reclami dello Sportello per il consumatore di energia e saranno trattati e diffusi ai sensi del D.lgs. 196 del 2003 (Codice Privacy), solo in forma anonima e aggregata in modo tale che non sia possibile identificare la persona cui le informazioni si riferiscono.

Ulteriori informazioni sono disponibili alla pagina web <http://www.sportelloperilconsumatore.it/reclami> nella sezione "Valutazione servizio ricevuto".

Con i migliori saluti,

Roma, lì 9 dicembre 2016

Sportello per il Consumatore di Energia  
Il Responsabile

Roberta Colombo

---

*Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi  
e per gli effetti dell'art. 3, c.2 D.Lgs. n.39/93*