

Area Energia

Circolare n. 18 EG/cg
2 dicembre 2024

ARERA: **Rafforzamento tutele precontrattuali e contrattuali**

SINTESI

Disposizioni in materia di aggiornamento ed efficientamento del Codice di condotta commerciale a vantaggio dei clienti finali di energia elettrica e gas naturale e adeguamento dell'allegato A alla deliberazione dell'Autorità n. 555/2017/R/com e del TIVG (Testo Integrato delle attività di Vendita di Gas).

A partire dal 1 gennaio 2025, entrerà in vigore la delibera ARERA n. [395/2024/R/com](#) che introduce **nuove regole per i contratti di energia elettrica e gas** volte a offrire **maggiori garanzie e trasparenza** sia in fase di sottoscrizione di una nuova offerta per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali oppure a distanza (come i contratti via telefono), sia in fase contrattuale nel caso di variazioni delle condizioni da parte dei venditori.

In particolare, il documento di ARERA rafforza le principali tutele articolate in diverse aree e includono:

1. Tutele precontrattualiInformazioni obbligatorie

- **Obbligo di trasparenza:** i venditori devono fornire ai clienti informazioni chiare e complete prima della conclusione del contratto. Queste includono i recapiti per reclami, i dettagli dell'offerta e i corrispettivi applicati.
- **Scheda sintetica:** deve essere consegnata ai clienti, contenente una descrizione dettagliata dell'offerta, in conformità con il Codice di condotta commerciale.
- **Supporto durevole:** il venditore è obbligato a fornire le informazioni precontrattuali su supporto durevole (es. documenti cartacei o digitali), garantendo integrità e conservabilità delle informazioni.

Diritto di ripensamento

- **Termine per esercizio:** i clienti possono recedere senza oneri entro 14 giorni dalla conclusione del contratto. Per contratti conclusi nel contesto di visite non richieste o escursioni promozionali, il termine è esteso a **30 giorni (*)**.
- **Richiesta di esecuzione anticipata:** se il cliente chiede di avviare la fornitura durante il periodo di ripensamento, deve fornire esplicita accettazione e riconoscere la perdita del diritto di ripensamento al completamento del contratto.

Nota * Il diritto di ripensamento, regolamentato dall'art. 12 del Codice, consente di recedere senza oneri entro 14 giorni dalla conclusione del contratto. Il diritto è valido per "*clienti domestici e clienti non domestici di piccole dimensioni*", che possono includere le PMI qualificate come tali (es. con bassi consumi energetici o piccoli volumi di attività).

2. Tutele contrattuali

Modifiche delle condizioni contrattuali

- **Comunicazioni obbligatorie:** le modifiche unilaterali devono essere comunicate al cliente con un preavviso minimo di **3 mesi** su supporto durevole, specificando dettagliatamente gli effetti e i contenuti delle modifiche.
- **Indennizzo automatico:** in caso di mancato rispetto dei termini di preavviso o delle modalità di comunicazione, il venditore è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo di **30 euro**.
- **Non applicabilità delle modifiche peggiorative:** se le modifiche contrattuali non rispettano le norme, non possono essere applicate, salvo che comportino una riduzione della spesa stimata.

3. Tutele relative a telemarketing e teleselling

- **Responsabilità del venditore:** i venditori sono direttamente responsabili del rispetto delle norme anche se si avvalgono di soggetti terzi (call center, agenzie di vendita).
- **Qualità del personale:** devono essere garantiti adeguati livelli di preparazione del personale preposto alla promozione e vendita dei contratti.
- **Comunicazioni identificabili:** deve essere garantita la tracciabilità delle chiamate, con riconoscibilità del numero del mittente e possibilità di richiamarlo.

4. Strumenti di supporto per i clienti

- **Portale Offerte:** consente ai clienti di confrontare in modo trasparente e uniforme le offerte di energia elettrica e gas.
- **Codice offerta:** ogni proposta commerciale deve essere identificabile tramite un codice alfanumerico standardizzato, facilitando la comparazione tra offerte.