



COMUNICATO

## **Energia e gas, dal 1° gennaio rafforzate le garanzie per i consumatori in caso di modifiche contrattuali, *telemarketing* e *teleselling***

*Recepite le norme di tutela del cliente in caso di contratti conclusi fuori dai locali commerciali o a distanza e maggiore trasparenza delle comunicazioni.  
Ribadita la responsabilità dei venditori anche per i servizi affidati a terzi*

Milano, 20 novembre 2024 – **Dal 1° gennaio 2025** entreranno in vigore nuove regole per i **contratti di energia elettrica e gas**, con l’obiettivo di 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 del venditore.

A stabilirlo la delibera 395/2024/R/com di ARERA, presentata nei giorni scorsi alle associazioni dei consumatori nell’ambito del *Tavolo di confronto sul superamento delle tutele di prezzo*.

La delibera implementa le **modifiche al Codice del Consumo** disposte dal decreto legislativo 26/2023 e dalla legge concorrenza 2022, rafforza gli obblighi dei venditori in caso di modifica delle condizioni contrattuali e armonizza altresì la disciplina in materia di offerte PLACET e di servizio di tutela della vulnerabilità.

*“Negli ultimi anni molti contratti di energia e gas sono stati oggetto di modifiche, sia in esito ai processi di definitiva liberalizzazione, sia a causa degli aumenti imprevedibili dei prezzi, dovuti prima alla fine del Covid e poi al conflitto in Ucraina e alle conseguenti tensioni sui mercati - dichiara Stefano Besseghini, presidente ARERA - Le novità del Codice commerciale mirano a riequilibrare il rapporto che si è venuto a creare tra operatori e consumatori in conseguenza di questi fenomeni, con l’introduzione di ulteriori strumenti di tutela che rappresentano un ulteriore segno della crescita di attenzione verso i clienti”.*

Tra le novità più rilevanti recepite vi è l’obbligo in capo al venditore nel caso di contratti conclusi fuori dai locali commerciali oppure a distanza di fornire ai clienti domestici, se disponibili, le informazioni sui mezzi di comunicazione elettronica che consentano **lo scambio di messaggi scritti su un supporto durevole**<sup>1</sup>, in grado di riportare data e ora della comunicazione.

Per i contratti via **telefono**, inoltre, sarà necessario che, ai fini della validità del consenso per la stipula del contratto, **il cliente confermi di aver ricevuto il documento scritto con tutte le condizioni contrattuali**, trasmesso su supporto cartaceo o su un altro supporto durevole disponibile e accessibile.

---

<sup>1</sup> Il supporto durevole è lo strumento che permette al cliente di conservare le informazioni per un lasso di tempo adeguato alle finalità della comunicazione e di riprodurle esattamente come sono state trasmesse (requisiti di integrità e conservabilità). Esempi sono la comunicazione cartacea (tramite posta) e la comunicazione elettronica, come file inviato tramite e-mail o testo sul sito internet o sull’app del venditore (in questo caso, il venditore deve aver informato il cliente della presenza di tali comunicazioni, ad esempio via SMS o tramite notifica).

Nel caso di contratti stipulati nel contesto di visite non richieste di un venditore (“porta a porta”) presso l’abitazione di un cliente domestico oppure di escursioni organizzate da un venditore a scopo commerciale **il diritto di ripensamento viene poi esteso da 14 a 30 giorni.**

Un’importante modifica riguarda anche **le comunicazioni relative alle modifiche delle condizioni contrattuali**, come variazioni unilaterali, evoluzioni automatiche e rinnovi.

Queste dovranno essere fornite ai clienti su un supporto durevole, preventivamente accettato dal cliente, e, nel caso di variazioni unilaterali e rinnovi, dovranno avere contenuto vincolato alle specifiche previsioni regolatorie ed essere **separate da comunicazioni di altra natura**, quali ad esempio le comunicazioni a scopi commerciali. Inoltre, nel caso di comunicazioni telematiche, l’instestazione della comunicazione deve coincidere con l’eventuale oggetto del messaggio di trasmissione.

Le **variazioni unilaterali e i rinnovi** dovranno essere comunicati con **un preavviso non inferiore a 3 mesi, ridotto a 1 mese** solo nel caso in cui la variazione unilaterale comporti una riduzione dei corrispettivi determinati dal venditore. In caso di mancato rispetto del termine di preavviso, il venditore deve corrispondere un **indennizzo automatico** al cliente finale.

È stata inoltre **confermata**, anche ai fini del rispetto delle tempistiche di preavviso per le comunicazioni delle modifiche contrattuali disciplinate dall’Autorità, **l’applicazione degli articoli 1334 e 1335 del Codice civile** che, da un lato, correlano la produzione degli effetti giuridici degli atti unilaterali al momento in cui pervengono a conoscenza del destinatario e, dall’altro lato, presumono che il destinatario abbia avuto conoscenza dell’atto nel momento in cui lo stesso atto sia pervenuto al suo indirizzo.

**Nel caso di controversie legate all’efficacia della variazione unilaterale e del rinnovo delle condizioni economiche**, a seguito di una eventuale contestazione sulla ricezione dell’atto da parte del cliente, **grava sul venditore l’onere della prova dell’invio e del recapito degli atti.**

Infine a tutela del consumatore ribadita **la responsabilità dei venditori** per quanto riguarda il rispetto del Codice di condotta commerciale e dei diritti dei clienti anche con riferimento **ai servizi telemarketing e teleselling affidati a terzi**, indipendentemente dalla tecnologia o dalle modalità organizzative adottate per promuovere e concludere i contratti.

La delibera 395/2024/R/com è pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it).