



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**¹, 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.

¹ 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.