
Contratti energia e gas al telefono, a distanza e “porta a porta”: il 2025 porta nuove importanti regole

Ven 14/02/2025 - 09:35

CTCU: più garanzie per i consumatori, ma attendiamo i fatti!

Dal primo gennaio di quest'anno sono entrate in vigore alcune nuove regole per i contratti di energia elettrica e gas. Fra dette regole, di particolare importanza quella che prevede la validità del consenso per la stipula di un contratto via telefono, solo se il consumatore confermi di aver ricevuto il documento scritto su tutte le condizioni contrattuali, trasmesso su supporto cartaceo o su un altro supporto durevole* disponibile e accessibile.

L'obiettivo delle nuove norme è quello 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 appunto i contratti via telefono), sia in fase contrattuale nel caso di variazioni delle condizioni da parte del venditore. La delibera ARERA di riferimento è la n.395/2024/R/com.

Le novità in sintesi.

Maggiore trasparenza nei contratti al telefono, a distanza e “porta a porta”

Nel caso di contratti via telefono:

1. il cliente finale è vincolato al contratto solo dopo aver sottoscritto l'offerta o dopo aver sottoscritto una separata accettazione riprodotto dell'offerta; per i documenti informatici, la sottoscrizione può avvenire con firma elettronica (art. 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n.

82);

2. in alternativa, l'offerta da parte del venditore e la sua accettazione da parte del cliente finale possono avvenire anche tramite supporto durevole (es. comunicazione via posta oppure file inviato tramite e-mail o testo sul sito internet o sull'app del venditore...); in tale caso, il venditore è tenuto ad acquisire preventivamente dal cliente finale il suo consenso espresso all'uso del supporto durevole per la conclusione del contratto;
3. in ambedue i casi di cui ai punti a) e b), il consenso del cliente finale non è valido se quest'ultimo non ha confermato di aver precedentemente ricevuto il documento scritto contenente tutte le condizioni contrattuali; tale documento deve essere inviato dal venditore su supporto cartaceo o su un altro supporto durevole disponibile e accessibile.

In generale:

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, in grado di riportare data e ora della comunicazione.

Per i contratti “porta a porta” nel settore energetico:

il diritto di ripensamento viene esteso da 14 a 30 giorni

Comunicazioni (es. variazioni unilaterali del contratto) più chiare e tracciabili

- 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;
- nel caso di comunicazioni telematiche, l'intestazione della comunicazione deve coincidere con l'eventuale oggetto del messaggio di trasmissione (es. dell'email o della pec);
- 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.

Tutele rafforzate per i consumatori in caso di controversie

- Nel caso di controversie legate all'efficacia della variazione unilaterale e del rinnovo delle condizioni economiche, grava sul venditore l'onere della prova dell'invio e del recapito degli atti.
- Gli effetti giuridici delle comunicazioni unilaterali (del venditore) si producono dal momento in cui pervengono a conoscenza del destinatario; si presume inoltre che il destinatario abbia avuto conoscenza dell'atto nel momento in cui lo stesso atto sia pervenuto al suo indirizzo (applicazione quindi anche ai contratti energetici degli artt. 1334 e 1335 del Codice Civile)
- In caso di contestazione riguardanti le modifiche unilaterali o i rinnovi di contratto, sarà il venditore a dover dimostrare l'invio e la ricezione delle comunicazioni, garantendo la piena tracciabilità degli atti.

Responsabilità del fornitore anche per terze parti

I fornitori sono direttamente responsabili per le attività di telemarketing e teleselling affidate a terzi (broker, agenzia, ecc.), indipendentemente dalle modalità organizzative adottate.

Il commento del CTCU

“Speriamo che le nuove regole aiutino effettivamente i consumatori ad evitare di cadere vittime di comportamenti scorretti da parte di abili fornitori e agenzie di intermediazione e che contribuiscano a migliorare il rapporto fra gli stessi consumatori e gli operatori, in un contesto di continua evoluzione dei mercati energetici. L'auspicio è comunque quello che si pervenga, quanto prima, al divieto assoluto di concludere contratti via telefono!” - così Gunde Bauhofer, Direttrice del CTCU.

*** 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).**