

Contratti di energia e gas_MDC FVG: dal 1° gennaio 2025 garanzie rinforzate per gli Utenti in caso di modifiche contrattuali dei contratti e di telemarketing

Dal prossimo anno i Consumatori avranno **più garanzie sui contratti di energia elettrica e gas**, sulle modifiche contrattuali e sulle attività di telemarketing e teleselling. Dal **1° gennaio 2025** entreranno infatti 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.

L'**Autorità per energia, reti e ambiente (Arera)** nei giorni scorsi ha presentato alle **Associazioni dei Consumatori** la delibera con le novità (395/2024/R/com) 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 la disciplina in materia di offerte PLACET e di servizio di tutela della vulnerabilità.

Il **Pres. MDC FVG, R.G. Englaro**: attraverso **le modifiche al Codice di condotta commerciale**, sono stati recepiti, anche su ns. parere, specifici obblighi di trasparenza e completezza in capo ai Venditori, e ai loro incaricati a qualunque titolo, nei rapporti commerciali con i clienti finali!

Contratti di energia e gas, quali novità?

Tra le novità più rilevanti recepite c'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, in grado di riportare data e ora della comunicazione**.

Il supporto durevole è quello 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. 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).

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.

Nel caso dei contratti stipulati "porta a porta" il diritto di ripensamento viene **esteso da 14 a 30 giorni**.

Modifiche e rinnovi delle condizioni contrattuali

Movimento Difesa del Cittadino FVG

Osservatorio Prezzi e Tariffe

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'intestazione 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 dovrà inserire, tra l'altro, l'informazione circa l'erogazione dell'indennizzo di cui all'art. 14 del Codice di condotta commerciale e dovrà corrispondere un **indennizzo automatico** al cliente finale.

Nel caso di controversie legate all'efficacia della variazione unilaterale e del rinnovo delle condizioni economiche, dopo 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 viene 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**.

Si invitano gli Utenti a voler segnalare via email a
utenze-contratti@mdc.fvg.it; sos@mdc.fvg.it;
sportello-sos-consumer@mdc.fvg.it

**le bollette e/o i reclami inviati al Gestore per consentire al ns. Centro
Giuridico di notificarle all'Autorithy AGCM!**

gli Sportelli Utenze e SOS Consumer MDC FVG
restano a disposizione di tutti gli Utenti per assistenza
al Numero Verde 800 324520

