

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
245/2025/R/COM

**ORIENTAMENTI IN MATERIA DI ATTUAZIONE DELLE
MISURE PER LA TRASPARENZA E LA
CONFRONTABILITÀ DELLE OFFERTE NEI MERCATI AL
DETTAGLIO DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE
DI CUI ALL'ARTICOLO 5, COMMA 1, DEL DECRETO-
LEGGE 19/25, CONVERTITO CON LEGGE 60/25**

Documento per la consultazione
 Mercati di incidenza: energia elettrica, gas naturale
10 giugno 2025

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inserisce nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 21 maggio 2024, 192/2024/R/com, successivamente integrato dalla deliberazione 8 aprile 2025, 156/2025/R/com per l'adozione di provvedimenti funzionali ad aggiornare e rendere più efficaci le disposizioni regolatorie attualmente in vigore, alla luce dell'evoluzione del contesto di mercato, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

Con il presente documento per la consultazione sono quindi presentati gli orientamenti dell'Autorità in merito all'attuazione delle misure previste dall'articolo 5, comma 1, del decreto-legge 28 febbraio 2025, n. 19, convertito, con modificazioni, con la legge 24 aprile 2025, n. 60, finalizzate a migliorare la trasparenza e la confrontabilità delle offerte nei mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale.

In particolare, l'Autorità intende definire gli obblighi a carico dei venditori relativamente alla razionalizzazione dei corrispettivi delle offerte di energia elettrica e di gas naturale rivolte ai clienti domestici, alle modalità di comunicazione delle stesse nella fase precontrattuale e contrattuale, alle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali e all'estensione degli obblighi informativi anche ai clienti non domestici.

Il documento si colloca nel più ampio percorso di riforma promosso nel Quadro Strategico 2022-2025, volto a rafforzare l'empowerment dei consumatori in un mercato in rapida trasformazione, promuovendone la partecipazione attiva e garantendo al contempo un adeguato livello di tutela.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell'Autorità o, in alternativa, all'indirizzo di posta elettronica certificata (protocollo@pec.arera.it) entro il **7 luglio 2025**.*

Si rinvia all'Informativa sul trattamento dei dati personali contenuta nel presente documento per l'indicazione delle modalità di trattamento dei dati personali.

Le osservazioni pervenute potranno essere pubblicate sul sito internet dell'Autorità al termine della consultazione. I partecipanti alla consultazione possono chiedere che, per motivate esigenze di riservatezza, i propri commenti siano pubblicati in forma anonima.

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, delle osservazioni e/o della documentazione inviata, sono tenuti ad indicare quali parti sono da considerare riservate e non possono essere divulgate, evidenziando in apposite appendici le parti che si intendono sottrarre alla pubblicazione. In tale caso i soggetti interessati dovranno inviare su supporto informatico anche la versione priva delle parti riservate, destinata alla pubblicazione qualora la richiesta di riservatezza sia accolta dagli Uffici dell'Autorità. Una generica

indicazione di confidenzialità presente nelle comunicazioni trasmesse non sarà considerata quale richiesta di pubblicazione in forma anonima o di non divulgazione dei contributi inviati.

In assenza di richieste di salvaguardia di riservatezza o segretezza e/o in caso di mancato invio delle versioni omissate le osservazioni sono pubblicate in forma integrale.

**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Mercati Energia
Unità Tutele Contrattuali per i Clienti Elettrici e Gas**

***Piazza Cavour, 5 - 20121 – Milano
tel. 02.655.65.608
e-mail: mercati@arera.it
PEC: protocollo@pec.arera.it
sito internet: www.arera.it***

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

La disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'ARERA è contenuta nella deliberazione n. 649/2014/A. Ai sensi dell'articolo 4.2 della disciplina in parola, l'ARERA non riceve contributi anonimi.

1. Titolare del Trattamento

Titolare del trattamento è ARERA, con sede in Piazza Cavour 5, 20121, Milano, e-mail: info@arera.it, PEC: protocollo@pec.arera.it, centralino: +39 02655651.

Per ogni chiarimento rispetto al trattamento oggetto della presente informativa è possibile contattare il Responsabile della Protezione dei dati (RPD) all'indirizzo email rpd@arera.it, oppure scrivendo agli indirizzi del Titolare, all'attenzione del RPD. Le richieste saranno riscontrate nei termini di cui all'articolo 12 del GDPR.

2. Categorie di dati trattati, base giuridica e finalità del trattamento

Ai fini della partecipazione alla presente consultazione pubblica sono richiesti unicamente nome, cognome e indirizzo email professionale del rispondente per conto del soggetto partecipante alla procedura.

Si invita a non inserire dati personali, o informazioni che comunque consentano di rivelare l'identità del rispondente o di terzi, nel corpo del contributo inviato, ivi inclusa l'eventuale firma olografa del rappresentante legale del rispondente. L'Autorità non risponde dell'eventuale pubblicazione di tali dati, anche nell'ipotesi in cui siano contenuti nella ragione sociale o nella denominazione del partecipante alla consultazione.

Il trattamento di tali dati personali è svolto esclusivamente per lo svolgimento di compiti di interesse pubblico e per adottare gli atti di competenza dell'Autorità ai sensi della normativa vigente. Il trattamento è effettuato ai sensi dell'articolo 6, par. 1, lett. e), del GDPR.

3. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati

I dati personali indicati saranno trattati mediante supporto cartaceo e tramite procedure informatiche, con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza, nonché ad evitare l'indebito accesso agli stessi da parte di soggetti terzi o di personale non autorizzato.

4. Tempi di conservazione

I dati personali saranno conservati per un periodo massimo di 5 anni.

5. Comunicazione e diffusione dei dati

I dati personali conferiti ai fini della partecipazione alla consultazione, come individuati al precedente punto 2, non saranno diffusi o comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'esercizio delle attività istituzionali del Titolare e i casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea. I dati personali delle persone fisiche che rispondono alla consultazione nella loro capacità personale non saranno oggetto di pubblicazione.

6. Diritti dell'interessato

Gli interessati possono esercitare i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi al Responsabile della Protezione dei Dati personali dell'Autorità agli indirizzi sopra indicati.

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

INDICE

1	INTRODUZIONE	6
2	DECRETO-LEGGE 19/25 E CONTESTO REGOLATORIO DI INTERESSE	8
	A. CONTESTO NORMATIVO DI INTERESSE	8
	B. CONTESTO REGOLATORIO DI INTERESSE	8
3	RAZIONALIZZAZIONE DEI CORRISPETTIVI DELLE OFFERTE ...	11
	A. INTRODUZIONE	11
	B. CONTESTO REGOLATORIO DI INTERESSE	11
	C. ORIENTAMENTI DELL' AUTORITÀ.....	15
4	OBBLIGHI DEL VENDITORE IN FASE PRECONTRATTUALE E PER LA REDAZIONE DEI CONTRATTI DI FORNITURA	23
	A. INTRODUZIONE	23
	B. CONTESTO REGOLATORIO DI INTERESSE	24
	C. ORIENTAMENTI DELL' AUTORITÀ.....	29
5	OBBLIGHI DEL VENDITORE IN MATERIA DI MODIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI	41
	A. INTRODUZIONE	41
	B. CONTESTO NORMATIVO E REGOLATORIO DI INTERESSE	41
	C. ORIENTAMENTI DELL' AUTORITÀ.....	45
6	ESTENSIONE DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI AI CLIENTI FINALI NON DOMESTICI DI PICCOLE DIMENSIONI.....	48
	A. INTRODUZIONE	48
	B. ORIENTAMENTO DELL' AUTORITÀ	49
7	TEMPISTICHE DI ATTUAZIONE	51
	A. CONTRATTI GIÀ IN ESSERE	51
	ESEMPI DI TABELLE DEI CORRISPETTIVI DEFINITI DAL VENDITORE DA INSERIRE NELLE CONDIZIONI TECNICO-ECONOMICHE.....	52

1 INTRODUZIONE

- 1.1 Il presente documento per la consultazione delinea gli orientamenti dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) in merito all’attuazione delle misure per la trasparenza e la confrontabilità delle offerte nei mercati al dettaglio di energia elettrica e gas naturale di cui all’articolo 5, comma 1, del decreto-legge 28 febbraio 2025, n. 19, convertito, con modificazioni, con la legge 24 aprile 2025, n. 60 (di seguito: decreto-legge 19/25), e si inquadra nell’ambito del procedimento avviato dall’Autorità con la deliberazione 21 maggio 2024, 192/2024/R/com (di seguito: deliberazione 192/2024/R/com) per l’aggiornamento e l’efficientamento delle disposizioni regolatorie vigenti in materia precontrattuale e contrattuale tenuto conto dell’evoluzione dei mercati al dettaglio dell’energia elettrica e del gas naturale, come successivamente integrato dalla deliberazione 8 aprile 2025, 156/2025/R/com (di seguito: deliberazione 156/2025/R/com).
- 1.2 In particolare, nell’ottica di adeguare la regolazione alla normativa vigente, l’Autorità illustra gli orientamenti in merito agli obblighi dei venditori in materia di:
- razionalizzazione dei corrispettivi delle offerte di energia elettrica e gas naturale rivolte ai clienti finali domestici;
 - modalità di comunicazione delle informazioni sulle offerte di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali domestici nella fase precontrattuale e redazione dei contratti di fornitura;
 - modalità di trasmissione delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali;
 - estensione degli obblighi informativi per la trasparenza e la confrontabilità ai clienti finali non domestici.
- 1.3 Il presente documento per la consultazione si inserisce nel percorso di riforma previsto dall’Autorità nel Quadro Strategico, approvato con deliberazione 13 gennaio 2022, 2/2022/A, che ha posto tra gli obiettivi strategici del quadriennio 2022-2025 l’*empowerment* del consumatore in un contesto fortemente dinamico ove il cambiamento strutturale dei settori e la crescente digitalizzazione in corso modificano le condizioni di riferimento nonché la promozione del funzionamento efficiente dei mercati *retail* e della crescente partecipazione attiva del consumatore, senza venir meno alle necessarie tutele (obiettivi strategici OS1 e OS23).

1.4 Il documento è strutturato come segue:

- i. il capitolo 2 illustra il contesto normativo, con riferimento al decreto-legge 19/25, e regolatorio, con riferimento agli strumenti implementati dall'Autorità volti, nell'insieme, a promuovere la partecipazione attiva dei clienti finali nei mercati *retail* di energia elettrica e di gas naturale;
- ii. il capitolo 3 illustra gli orientamenti dell'Autorità in merito alla razionalizzazione dei corrispettivi delle offerte di energia elettrica e gas naturale rivolte ai clienti finali domestici;
- iii. il capitolo 4 illustra la regolazione e gli orientamenti dell'Autorità relativamente agli obblighi dei venditori in materia di modalità di comunicazione delle informazioni sulle offerte di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali domestici nella fase precontrattuale e redazione dei contratti di fornitura;
- iv. il capitolo 5 illustra la regolazione e gli orientamenti dell'Autorità relativamente agli obblighi dei venditori in materia di modalità di trasmissione delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali;
- v. il capitolo 6 illustra gli orientamenti dell'Autorità relativamente all'estensione degli obblighi informativi per la trasparenza e la confrontabilità ai clienti finali non domestici;
- vi. il capitolo 7 illustra gli orientamenti dell'Autorità in merito alle tempistiche di attuazione degli interventi prospettati.

2 DECRETO-LEGGE 19/25 E CONTESTO REGOLATORIO DI INTERESSE

A. Contesto normativo di interesse

- 2.1 Il decreto-legge 19/25 ha approvato misure urgenti in favore delle famiglie e delle imprese di agevolazione tariffaria per la fornitura di energia elettrica e gas naturale nonché per la trasparenza delle offerte al dettaglio e il rafforzamento delle sanzioni delle autorità di vigilanza.
- 2.2 In particolare, l'articolo 5, comma 1, del decreto-legge 19/25 prevede che, entro tre mesi dalla data di entrata in vigore del decreto medesimo, l'Autorità, con proprio provvedimento:
- a) definisca le misure occorrenti per aumentare la trasparenza e la confrontabilità delle offerte di energia elettrica e di gas ai clienti finali domestici sul mercato libero, in maniera da consentire una agevole leggibilità delle offerte e dei contratti anche con la previsione di documenti tipo dei quali i fornitori di energia elettrica e gas sono tenuti ad avvalersi e con la riduzione e semplificazione dei componenti dei corrispettivi applicabili nei contratti di fornitura al dettaglio di energia elettrica e gas, con l'obiettivo di razionalizzare i parametri di riferimento per la definizione dei corrispettivi medesimi;
 - b) definisca i termini e le modalità per l'applicazione delle misure di cui al precedente punto anche ai contratti già in essere alla data di acquisto dell'efficacia del provvedimento;
 - c) stabilisca le modalità con cui i venditori di energia elettrica e di gas trasmettono ai clienti finali domestici sul mercato libero le comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali, secondo modalità semplificate e idonee a garantirne la massima conoscibilità. Le comunicazioni recano in evidenza la dicitura: «Proposta di modifica unilaterale del contratto».

B. Contesto regolatorio di interesse

- 2.3 Come già evidenziato nell'introduzione, uno degli obiettivi centrali perseguiti dall'Autorità nell'ambito dell'attività di regolazione del mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, in un contesto di progressiva liberalizzazione, è rappresentato dal rafforzamento della posizione dei clienti finali di piccole dimensioni. Tale obiettivo si sostanzia nella promozione di un processo di *empowerment*, inteso come l'accrescimento della consapevolezza e

competenza dei clienti finali, sia nella fase di scelta dell'offerta commerciale più adeguata alle proprie esigenze, sia nella gestione del rapporto contrattuale con il proprio venditore, inclusa la capacità di interazione e negoziazione.

- 2.4 Favorire un ruolo più attivo dei clienti finali, in particolare quelli domestici e le imprese di piccole dimensioni, rappresenta una condizione imprescindibile per il corretto funzionamento del mercato. Solo clienti informati e consapevoli, infatti, possono contribuire in modo efficace a stimolare la concorrenza tra gli operatori, con effetti positivi sull'efficienza del sistema nel suo complesso. Un mercato concorrenziale ben funzionante è in grado di generare benefici concreti in termini di prezzi più competitivi, servizi maggiormente innovativi e un'assistenza al cliente più attenta e qualificata.
- 2.5 Tale obiettivo è stato perseguito negli anni dall'Autorità attraverso diversi strumenti tra loro complementari, ciascuno con una propria finalità distinta, ma tutti volti, nell'insieme, a promuovere la partecipazione attiva dei clienti finali nei mercati *retail* di energia elettrica e di gas naturale. Tra tali interventi, assume particolare rilievo il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale) di cui alla deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2018, 366/2018/R/com e da ultimo modificato con la deliberazione 156/2025/R/com, che disciplina, in accordo con le previsioni del Codice del consumo¹ e la normativa in materia civilistica ed energetica, le regole di comportamento che i venditori di energia elettrica e gas naturale devono osservare nei rapporti commerciali con i clienti finali domestici e non domestici di piccole dimensioni²:
- i. nella fase precontrattuale, con riferimento all'insieme delle attività propedeutiche alla sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura, che si originano a seguito del contatto diretto tra il venditore (o qualsiasi soggetto che agisca in suo nome e per suo conto) e il cliente finale;
 - ii. nella fase contrattuale, con riferimento sia alla redazione e formalizzazione dei contratti di fornitura, sia alla gestione del rapporto contrattuale in corso tra il venditore e il cliente finale, ad esempio in relazione alla modifica delle condizioni contrattuali.

¹ Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

² L'articolo 2, comma 1, del Codice di condotta commerciale prevede che le disposizioni trovino applicazione nel caso in cui al cliente finale, a cui siano riconducibili punti di prelievo e/o punti di riconsegna esclusivamente alimentati in bassa tensione e/o consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno, venga proposto un contratto di fornitura per uno o più punti di prelievo/riconsegna.

L'obiettivo primario delle disposizioni del Codice di condotta commerciale è la tutela del cliente finale nel momento in cui riceve offerte per la conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di mercato libero, mediante la previsione di specifici obblighi di trasparenza e informazione, posti in capo ai venditori, anche qualora agiscano per mezzo di soggetti terzi per la promozione di offerte contrattuali e/o la conclusione di contratti.

2.6 Tra gli altri interventi dell'Autorità per l'*empowerment* del cliente finale assumono rilievo, inoltre:

- le offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela (di seguito: offerte PLACET), introdotte con la deliberazione 27 luglio 2017, 555/2017/R/com e il relativo Allegato A, che tutti i venditori di energia elettrica e di gas naturale del mercato libero devono obbligatoriamente rendere disponibili ai clienti di piccole dimensioni; queste offerte sono caratterizzate da condizioni contrattuali definite dall'Autorità, ma con prezzi liberamente stabiliti dal venditore;
- il Portale Offerte, istituito con la deliberazione 1° febbraio 2018, 51/2018/R/com e in particolare l'Allegato A (di seguito: Regolamento di funzionamento del Portale Offerte), per la raccolta e la pubblicazione delle offerte di energia elettrica e gas naturale vigenti rivolte alla generalità dei clienti finali domestici e alle piccole imprese; l'elenco delle offerte, determinato in base alle informazioni richieste al cliente per la consultazione del sito (ad esempio, l'oggetto della fornitura, il consumo annuo, la potenza impegnata del contatore), è ordinato per livelli crescenti della spesa annua stimata con la possibilità di essere ordinato e filtrato dal cliente medesimo sulla base di alcuni criteri (ad esempio, nome del venditore, presenza di servizi aggiuntivi, etc.);
- la deliberazione 29 marzo 2022, 135/2022/R/com, che ha disposto la standardizzazione del codice identificativo delle offerte commerciali nei settori dell'energia elettrica e gas naturale (di seguito: codice offerta), al fine di consentire al cliente di identificare facilmente l'offerta che intende sottoscrivere o che gli viene proposta in fase di contrattualizzazione, in modo da poterla comparare con altre offerte presenti sul mercato; in particolare, il codice offerta si compone di 32 caratteri alfanumerici che identificano specifiche caratteristiche dell'offerta, come il tipo di fornitura (energia elettrica, gas naturale o fornitura congiunta) e il tipo di offerta (PLACET, di mercato libero o di tutela).

3 RAZIONALIZZAZIONE DEI CORRISPETTIVI DELLE OFFERTE

A. Introduzione

- 3.1 Nel contesto del mercato al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale, ai venditori è riconosciuta la piena autonomia nella definizione della struttura dei corrispettivi delle offerte commerciali e dei relativi valori. Tali corrispettivi applicati ai consumi effettivi dei clienti finali determinano l'importo che i clienti medesimi sono tenuti a corrispondere periodicamente attraverso la bolletta.
- 3.2 Si è così venuta a determinare una marcata eterogeneità delle offerte presenti nel mercato libero, con soluzioni commerciali che si differenziano sotto molteplici profili. Le differenze possono riguardare, ad esempio, la composizione delle componenti di prezzo, la presenza di prodotti o servizi aggiuntivi, o le modalità di indicizzazione, e spesso tengono conto del profilo di consumo e delle caratteristiche specifiche del cliente finale.
- 3.3 L'elevato grado di eterogeneità che caratterizza le offerte presenti nel mercato libero — sia in termini di articolazione delle strutture di prezzo, sia per quanto riguarda la denominazione e le modalità di applicazione dei corrispettivi — rappresenta senz'altro un segnale della vivacità e della capacità di innovazione del settore. Tuttavia, tale varietà finisce con l'introdurre elementi di complessità che rendono più difficoltoso il processo decisionale del cliente finale. In particolare, essa non favorisce la trasparenza delle informazioni veicolate dai venditori e rende meno agevole il confronto tra offerte, con il rischio di generare incertezza nella scelta e, in taluni casi, di determinare decisioni non pienamente consapevoli o non pienamente rispondenti alle esigenze del cliente.

B. Contesto regolatorio di interesse

- 3.4 Nell'ambito delle misure volte a favorire una partecipazione più consapevole e attiva dei clienti finali nei mercati *retail* dell'energia elettrica e del gas naturale, come illustrate nel capitolo 2, l'Autorità ha adottato una distinzione principale tra due tipi di offerte³:
- **offerte a prezzo fisso**, intese come le offerte in relazione alle quali sono mantenuti costanti o, in ogni caso, sono noti i valori, riferiti almeno ai primi 12 mesi, dei prezzi complessivamente pagati dal cliente o della sola

³ Articolo 1 del Codice di condotta commerciale e articolo 6 del Regolamento di funzionamento del Portale Offerte.

parte di prezzo relativa all'acquisto o all'approvvigionamento dell'energia elettrica o del gas naturale;

- **offerte a prezzo variabile**, intese come le offerte per le quali una o più componenti di prezzo che concorrono a determinare la spesa per la materia prima subiscono variazioni automatiche legate ai prezzi dell'energia elettrica o del gas naturale nei mercati all'ingrosso o risultanti dall'applicazione di un indice definito dal contratto secondo una formula con input oggettivi e senza alcuna discrezionalità.

3.5 La classificazione di cui al precedente punto 3.4 si fonda sul grado di conoscibilità delle condizioni economiche al momento della sottoscrizione del contratto: nel primo caso, il prezzo complessivo o della sola componente di acquisto dell'energia è completamente determinato in sede contrattuale e invariabile per un periodo predefinito; nel secondo, può variare nel tempo in funzione di parametri stabiliti, di norma legati all'andamento dei mercati all'ingrosso. Per queste ragioni, la classificazione in questione si configura come una modalità "resistente" rispetto all'evoluzione delle offerte commerciali nel mercato libero, poiché non si fonda sulla specifica struttura di prezzo adottata (ossia, sul modo in cui i corrispettivi sono articolati), bensì su un principio più solido e trasversale applicabile alla generalità delle offerte: la conoscibilità ex ante da parte del cliente finale dell'effettivo onere economico associato all'offerta. Tale approccio consente di mantenere la validità della classificazione principale (offerta a prezzo fisso o a prezzo variabile) anche in presenza di formule di prezzo innovative, assicurando una chiave di lettura sempre attuale, chiara ed esaustiva, a beneficio della trasparenza e della confrontabilità delle condizioni economiche.

3.6 Questa distinzione principale opera anche con riferimento alla differenziazione degli obblighi informativi a carico dei venditori, in particolare nella fase precontrattuale, durante la quale devono essere rese note in modo chiaro e trasparente le caratteristiche dell'offerta, inclusi i criteri di aggiornamento del prezzo, se previsti. Inoltre, essa è rispecchiata anche nella suddivisione delle offerte pubblicate nel Portale Offerte, nonché sull'organizzazione e sulla presentazione delle stesse nei risultati di ricerca del sito, al fine di facilitare la comparabilità tra le diverse proposte commerciali disponibili per i clienti finali. La distinzione tra offerte a prezzo fisso e offerte a prezzo variabile trova, infine, riscontro anche nella codifica delle offerte stesse: all'interno del codice offerta, infatti, il nono carattere è specificamente destinato a indicare la natura del prezzo

applicato, assumendo il valore F in caso di offerta a prezzo fisso e V in caso di offerta a prezzo variabile⁴.

- 3.7 Nell'ambito della classificazione adottata dall'Autorità, esiste una pluralità di modalità attraverso cui i venditori possono strutturare le componenti di prezzo delle proprie offerte commerciali. La struttura può variare sia per numero di corrispettivi applicati, sia per il grado di differenziazione di ciascuno di essi. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, un'offerta a prezzo fisso può prevedere più corrispettivi unitari applicati in proporzione al consumo di energia elettrica o di gas naturale, che possono essere ulteriormente articolati, ad esempio, per fasce orarie (nel caso dell'energia elettrica) o per scaglioni di consumo, contribuendo congiuntamente, quando applicati ai consumi fatturati, alla determinazione dell'importo complessivo dovuto dal cliente finale. Nel caso delle offerte a prezzo variabile, la struttura può prevedere uno o più corrispettivi indicizzati, il cui valore è legato all'andamento di determinati parametri di mercato ed è aggiornato sulla base di una frequenza definita dal venditore. A tali corrispettivi possono essere aggiunti ulteriori elementi di prezzo a valore predeterminato, che costituiscono lo *spread*, ovvero la componente aggiuntiva rispetto al valore del parametro di indicizzazione, anch'essa definita contrattualmente dal venditore.
- 3.8 Tale varietà di strutture di prezzo, se da un lato amplia le possibilità di scelta per i consumatori, dall'altro richiede strumenti adeguati a garantire trasparenza, comparabilità e consapevolezza nella selezione dell'offerta più idonea. L'introduzione delle offerte PLACET ha rappresentato il primo intervento dell'Autorità finalizzato a mettere a disposizione dei clienti finali un'opzione commerciale facilmente comprensibile e confrontabile. Le offerte PLACET, differenziate per tipologia di cliente (domestico e non domestico) e per tipo di fornitura (energia elettrica e gas naturale), sono disponibili in due varianti: a prezzo fisso e a prezzo variabile. In queste offerte, le condizioni contrattuali e la struttura del prezzo sono definite in modo uniforme dall'Autorità e risultano inderogabili, garantendo così un livello elevato di trasparenza e semplicità. All'interno di questo quadro regolato, i venditori mantengono la libertà di determinare il livello dei corrispettivi relativi all'acquisto e alla commercializzazione della materia prima che resta quindi soggetta alla dinamica competitiva del mercato all'ingrosso⁵ mentre sono applicati come passanti le

⁴ Articolo 1, comma 1, lettera d), della deliberazione 135/2022/R/com.

⁵ Nella voce della spesa per la vendita di energia elettrica per le offerte di energia elettrica, i venditori devono in ogni caso applicare alcuni corrispettivi, individuati dall'Autorità, applicati da Terna ai

tariffe attinenti all'utilizzo delle reti e i corrispettivi a copertura degli oneri generali di sistema⁶.

- 3.9 Nell'ottica di rafforzare ulteriormente la confrontabilità tra le offerte presenti nel mercato libero, l'Autorità, con la deliberazione 27 ottobre 2020, 426/2020/R/com, ha introdotto specifici indicatori sintetici di prezzo, disciplinati dal Titolo VI del Codice di condotta commerciale. Tali indicatori rispondono all'esigenza di offrire uno strumento chiaro e comprensibile di confronto, soprattutto in un contesto caratterizzato dalla crescente proliferazione di corrispettivi unitari che, di fatto, assolvono a funzioni analoghe nel contribuire alla determinazione del prezzo complessivo a carico del cliente finale.
- 3.10 Gli indicatori sintetici di prezzo vengono messi a disposizione del cliente in fase precontrattuale all'interno della Scheda sintetica e sono pubblicati nella pagina di dettaglio dell'offerta all'interno del Portale Offerte⁷. La loro funzione è quella di aggregare tutti i corrispettivi afferenti alla spesa della vendita espressi nella medesima unità di misura e di sintetizzare l'informazione economica lungo due dimensioni principali (alle quali si aggiunge una terza per le offerte di energia elettrica), al fine di rendere più agevole il confronto tra le diverse proposte commerciali disponibili sul mercato:
- “Costo fisso anno”, che aggrega tutti i corrispettivi in termini di €/anno;
 - “Costo per consumi”, che comprende tutti i corrispettivi in termini di €/kWh o €/Smc; nel caso di un'offerta a prezzo fisso, è determinato aggregando tutti i corrispettivi unitari che concorrono alla formazione della spesa per la vendita di energia elettrica o di gas naturale in termini di €/kWh o €/Smc; nel caso di un'offerta a prezzo variabile, è, invece, determinato dalla descrizione e dalla periodicità di aggiornamento dell'indice sulla base del quale il prezzo della componente energia varia; dal grafico dell'andamento dell'indice, se a pubblica diffusione, con arco temporale di 12 mesi; dall'aggregazione di tutti i corrispettivi unitari che concorrono alla formazione dello *spread* in termini di €/kWh o €/Smc;
 - “Costo per potenza impegnata”, esclusivamente per le offerte di energia elettrica, che aggrega tutti i corrispettivi in termini di €/kW.

Balance Responsible Parties (BRP) (alcuni dei quali distinti tra clienti domestici e non domestici) mentre nella voce della spesa per l'uso della rete delle offerte di gas naturale la componente $QT_{i,t}$, relativa al servizio di trasporto del gas naturale, definita dall'Autorità ai sensi del TIVG.

⁶ Tabelle 1 e 2 dell'Allegato A alla deliberazione 23 luglio 2024, 315/2024/R/com (di seguito: deliberazione 315/2024/R/com).

⁷ Articolo 12, comma 3, lettera s), del Regolamento di funzionamento del Portale Offerte.

3.11 Gli indicatori sintetici di prezzo si collocano a un livello intermedio di approfondimento all'interno del processo decisionale del cliente finale nella scelta di un'offerta. Essi rappresentano un punto di equilibrio tra due estremi informativi: da un lato, la stima della spesa annua, che costituisce il riferimento più sintetico e facilmente interpretabile in termini di convenienza economica complessiva di un'offerta; dall'altro, il dettaglio analitico dei singoli corrispettivi stabiliti dal venditore, che fornisce l'informazione più granulare ma, al contempo, risulta spesso di più difficile lettura e confronto, soprattutto a causa dell'elevata eterogeneità delle strutture di prezzo che caratterizza il mercato libero. In tale prospettiva, gli indicatori sintetici contribuiscono a rendere più accessibile e trasparente il confronto tra offerte, offrendo al cliente uno strumento informativo sufficientemente dettagliato ma al tempo stesso più facilmente interpretabile rispetto alla sola analisi puntuale delle singole voci di spesa.

C. Orientamenti dell'Autorità

3.12 Alla luce del quadro normativo e regolatorio richiamato, e in coerenza con l'obiettivo delineato dall'articolo 5, comma 1, del decreto-legge 19/25, volto alla razionalizzazione dei parametri di riferimento per la definizione dei corrispettivi delle offerte destinate ai clienti domestici, l'Autorità ritiene necessario introdurre specifici obblighi in capo ai venditori in merito alla definizione della struttura di prezzo delle offerte nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas naturale, ferma restando la piena autonomia dei venditori nella determinazione del valore dei corrispettivi.

3.13 Gli obblighi di razionalizzazione dei corrispettivi saranno definiti tenendo conto della varietà di strutture di offerta attualmente presenti nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas naturale, anche considerando il recente sviluppo di offerte commerciali che sono talvolta indicate come *flat* o *all inclusive*. Queste ultime offerte si caratterizzano per una configurazione semplificata dei corrispettivi, prevedendo corrispettivi onnicomprensivi (o corrispettivi unici), i quali includono al loro interno sia le componenti di spesa definite autonomamente dal venditore sia tutte le tariffe e i corrispettivi definiti dall'Autorità. Al fine di assicurare uniformità e coerenza nella rappresentazione dei corrispettivi e garantire la confrontabilità delle diverse offerte da parte dei clienti finali, l'Autorità intende distinguere chiaramente, nell'ambito delle misure previste, tra due categorie di offerte: quelle **prive di corrispettivi onnicomprensivi** — attualmente predominanti nel mercato libero — e quelle

che invece ne prevedono. Tale classificazione consentirà di applicare criteri di trasparenza coerenti con la natura delle singole offerte, pur salvaguardando la possibilità per i venditori di adottare soluzioni commerciali innovative e diversificate.

- 3.14 La proposta di razionalizzazione dei corrispettivi si pone l'obiettivo di favorire una maggiore confrontabilità delle offerte da parte dei clienti finali domestici, senza determinare una limitazione dell'autonomia commerciale tipica di un mercato libero né un aggravio di costi per i venditori. Attraverso l'individuazione di un numero limitato di parametri chiave — che divengono i principali elementi di differenziazione tra le offerte sia dello stesso venditore sia tra venditori diversi — si intende rendere il processo di scelta più trasparente e quindi più agevole e immediato per i clienti finali. Inoltre, i corrispettivi così razionalizzati consentiranno ai clienti finali di verificare facilmente la corrispondenza tra le condizioni economiche dell'offerta sottoscritta e la bolletta, essendo i corrispettivi medesimi riscontrabili nel box dell'offerta⁸ e, con maggiore precisione, negli elementi di dettaglio⁹. Contestualmente, la proposta si prefigge anche di favorire la pubblicazione di offerte caratterizzate da informazioni chiare e complete sui corrispettivi applicati, evitando il rischio che la comunicazione dei venditori ometta alcune voci o le presenti con evidenza molto disomogenea.
- 3.15 In linea generale, la razionalizzazione dei corrispettivi delle offerte rivolte ai clienti finali domestici dovrà garantire, in ultima analisi, la comunicazione di informazioni sulle condizioni economiche chiare e sintetiche, compatibilmente con la tipologia di offerta proposta (con o senza corrispettivi onnicomprensivi e, per ciascuna di esse, con prezzo fisso o prezzo variabile) e con le modalità di applicazione dei corrispettivi. In particolare, il venditore, sia nella fase precontrattuale sia nel corso del rapporto contrattuale, indipendentemente dalla forma e dal mezzo di comunicazione utilizzato, dovrà formulare le condizioni economiche delle offerte rivolte ai clienti finali domestici come verrà meglio declinato nel seguito. I venditori potranno liberamente quantificare i valori dei corrispettivi nella loro disponibilità nonché definire la loro denominazione (fermo restando l'obbligo di non rinominare i corrispettivi con la stessa denominazione dei corrispettivi unitari, componenti o elementi definiti

⁸ Articolo 7 dell'Allegato A alla deliberazione 315/2024/R/com.

⁹ Titolo II, Sezione 2 dell'Allegato A alla deliberazione 315/2024/R/com.

dall’Autorità, ad eccezione del caso in cui i valori dei suddetti corrispettivi siano sempre fissati pari a quelli vigenti definiti dall’Autorità¹⁰).

- 3.16 Nelle strutture di prezzo più semplici, le offerte si articoleranno effettivamente in due soli valori: uno annuo espresso in €/anno e uno in funzione dei consumi espresso in €/kWh o in €/Smc (riferiti, come meglio illustrato nel prosieguo, alla sola voce di spesa della vendita o a tutte le voci di spesa, in base alla struttura dell’offerta); il secondo di questi potrà eventualmente essere indicizzato a parametri di mercato (e, di conseguenza, essere caratterizzato da un indice e da uno *spread*). Nei casi di strutture di prezzo più articolate, una o entrambe le categorie di valori potranno essere differenziate in base a specifiche condizioni, definite ex-ante dal venditore e chiaramente descritte nell’offerta, ad esempio con riferimento alle fasce orarie di consumo o ai livelli di potenza impegnata.

i. Offerte che non prevedono corrispettivi onnicomprensivi

Criteria per le offerte di energia elettrica

- 3.17 Nel dettaglio, l’Autorità, relativamente a tutte le offerte per la fornitura di energia elettrica (sia a prezzo fisso che a prezzo variabile) che non prevedono corrispettivi onnicomprensivi, ritiene necessario che i corrispettivi applicati a copertura della parte della voce di spesa per la vendita afferente all’approvvigionamento dell’energia elettrica e alla commercializzazione (al netto, cioè, dei corrispettivi di dispacciamento e del mercato della capacità enucleati come descritto nel seguito) debbano essere suddivisi come segue:

- a) un **unico corrispettivo in quota annua, espresso in termini di €/POD/anno;**
- b) un **unico corrispettivo dipendente dal consumo, espresso in €/kWh**, che potrà essere fisso o variabile; nel caso di offerte a prezzo variabile, sarà composto dall’indice o dagli indici di riferimento, e da un unico eventuale *spread* applicato in aggiunta al valore dell’indice.

- 3.18 Il corrispettivo in quota annua e/o il corrispettivo dipendente dal consumo potranno essere a loro volta differenziati sulla base di caratteristiche di prelievo del cliente finale (ad esempio, in relazione al corrispettivo in quota annua, in funzione della potenza impegnata; in relazione al corrispettivo dipendente dal consumo, in funzione di fasce orarie, scaglioni di consumo, raggruppamenti di giorni dell’anno) o di altre caratteristiche del cliente medesimo qualora l’offerta

¹⁰ Articolo 5, comma 1, lettera h., del Codice di condotta commerciale.

lo preveda (ad esempio, stato di residenza anagrafica); la differenziazione può riguardare anche gli indici di riferimento e/o lo *spread*, nel caso di offerte a prezzo variabile. Rimarrà la facoltà dei venditori di definire questi corrispettivi (e lo *spread*, nel caso delle offerte a prezzo variabile) pari a 0 €.

- 3.19 In aggiunta al corrispettivo per consumo di cui al precedente punto 3.17 *sub b*), il venditore, nell'ambito della voce di spesa per la vendita, dovrà applicare al cliente finale un **ulteriore corrispettivo a copertura dei costi del servizio di dispacciamento e del mercato della capacità** (anch'esso, come detto, afferente alla voce di spesa per la vendita di energia elettrica per garantire la coerenza con la modalità espositiva delle voci di spesa nella bolletta) espresso in €/kWh, valorizzato dall'Autorità e pari al valore del corrispettivo C_{DISPD} del servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili¹¹ di cui al TIV¹²; tale corrispettivo sarà, quindi, uguale per tutti i venditori e sarà l'unico corrispettivo regolato presente all'interno della spesa per la vendita di energia elettrica.
- 3.20 Il venditore dovrà applicare in maniera passante ai clienti finali **le tariffe per l'uso della rete elettrica** (tariffe di trasmissione, di distribuzione e di misura) e **i corrispettivi a copertura degli oneri generali di sistema** definiti dall'Autorità, come avviene già oggi per la maggior parte delle offerte disponibili sul libero mercato.
- 3.21 In sintesi, per quanto riguarda le offerte di energia elettrica che non prevedono corrispettivi onnicomprensivi, la struttura complessiva dei corrispettivi applicati ai consumi del cliente finale sarà la seguente:

Voce di spesa per la vendita dell'energia elettrica	Corrispettivi della vendita dell'energia elettrica definiti dal venditore	Corrispettivo annuo espresso in €/POD/anno
	Corrispettivo di dispacciamento	Corrispettivo per il consumo espresso in €/kWh Valore definito da ARERA
Voce di spesa per la tariffa per l'uso della rete elettrica	Tariffe per l'uso della rete elettrica	Valori definiti da ARERA
Voce di spesa per gli oneri generali di sistema	Corrispettivi a copertura degli oneri generali di sistema	Valori definiti da ARERA

¹¹ Il corrispettivo C_{DISPD} è il corrispettivo, espresso in c€/kWh, a copertura dei costi di dispacciamento per l'energia elettrica all'ingrosso, inclusi gli oneri netti di approvvigionamento della capacità di cui al Titolo 3 della deliberazione 21 luglio 2011, ARG/elt 98/11, al netto del corrispettivo di sbilanciamento effettivo e del corrispettivo di aggregazione delle misure, applicato nel servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili.

¹² Allegato A alla deliberazione 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel.

Criteria per le offerte di gas naturale

3.22 Con riferimento ai corrispettivi di tutte le offerte per la fornitura di gas naturale (sia a prezzo fisso che a prezzo variabile) che non prevedono corrispettivi onnicomprensivi, l’Autorità ritiene necessario che i corrispettivi applicati a copertura della voce di spesa per la vendita debbano essere suddivisi come segue:

- a) un **unico corrispettivo in quota annua, espresso in termini di €/PdR/anno;**
- b) un **unico corrispettivo dipendente dal consumo, espresso in €/Smc** che potrà essere fisso o variabile; nel caso di offerte a prezzo variabile, sarà composto dall’indice o dagli indici di riferimento, e da un unico eventuale *spread* applicato in aggiunta al valore dell’indice.

3.23 Il corrispettivo in quota annua e/o il corrispettivo dipendente dal consumo potranno essere a loro volta differenziati sulla base di caratteristiche di prelievo del cliente finale (ad esempio, scaglioni di consumo o raggruppamenti di giorni dell’anno) o di altre caratteristiche del cliente medesimo qualora l’offerta lo preveda (ad esempio, stato di residenza anagrafica); la differenziazione può riguardare anche gli indici di riferimento e/o lo *spread*, nel caso di offerte a prezzo variabile. Così come le offerte di energia elettrica, rimarrà la facoltà dei venditori di definire questi corrispettivi (e lo *spread*, nel caso delle offerte a prezzo variabile) pari a 0 €.

3.24 Inoltre, il venditore continuerà ad applicare, in maniera passante ai clienti finali le **tariffe per l’uso della rete gas e i corrispettivi a copertura degli oneri generali di sistema** come avviene oggi per la maggior parte delle offerte disponibili sul libero mercato.

3.25 In sintesi, per quanto riguarda le offerte di gas naturale che non prevedono corrispettivi onnicomprensivi, la struttura complessiva dei corrispettivi applicati ai consumi del cliente finale sarà la seguente:

Voce di spesa per la vendita del gas naturale	Corrispettivi della vendita del gas naturale definiti dal venditore	Corrispettivo annuo espresso in €/PdR/anno
		Corrispettivo per il consumo espresso in €/Smc
Voce di spesa per la tariffa per l’uso della rete del gas naturale	Tariffe per l’uso della rete del gas naturale	Valori definiti da ARERA
Voce di spesa per gli oneri generali di sistema	Corrispettivi a copertura degli oneri generali di sistema	Valori definiti da ARERA

ii. Offerte con corrispettivi onnicomprensivi

3.26 Differentemente dalle offerte di cui alla precedente sezione, come illustrato al punto 3.13, le offerte con corrispettivi onnicomprensivi sono caratterizzate da corrispettivi che inglobano tutte le voci di spesa (vendita, tariffa per l'uso della rete e oneri generali di sistema) e non possono prevedere per il totale dei consumi (come più puntualmente specificato nel seguito) un conguaglio delle tariffe e dei corrispettivi definiti dall'Autorità in caso di modifica degli stessi durante il periodo di validità delle condizioni economiche.

3.27 Le offerte con corrispettivi onnicomprensivi possono essere di due fattispecie:

- a) offerte a “canone”, che prevedono un corrispettivo unico mensile, da rappresentare in €/anno, e un corrispettivo espresso in €/kWh o €/Smc da utilizzarsi a fini di conguaglio per i consumi al di sopra o al di sotto della soglia contrattualmente definita per il canone;
- b) offerte che prevedono corrispettivi unitari che inglobano tutte le voci di spesa (sia quelle definite dal venditore sia quelle regolate), uno dei quali, espresso in €/kWh o €/Smc, applicato ai consumi del cliente finale.

3.28 Nel caso di offerte “a canone”, che prevedono un corrispettivo unico predeterminato ed espresso in €/anno — eventualmente differenziato dal venditore, ad esempio in base a soglie di consumo annuale dichiarate o selezionate dal cliente finale in fase di sottoscrizione del contratto — a questa componente fissa deve affiancarsi un ulteriore corrispettivo di conguaglio espresso in €/kWh o in €/Smc, da applicare ai consumi eccedenti o inferiori rispetto alla soglia prescelta, che può riguardare esclusivamente la componente di spesa per la vendita oppure mantenere anch'esso un carattere onnicomprensivo; la previsione di tale corrispettivo di conguaglio si rende necessaria in virtù delle disposizioni normative¹³, attuate dall'Autorità nel TIF¹⁴, secondo le quali, al fine di consentire al cliente finale un'effettiva possibilità di gestione e controllo dei propri consumi, la fatturazione deve essere basata su dati di consumo effettivo almeno con cadenza annuale. Qualora il corrispettivo di conguaglio da applicare ai consumi eccedenti o inferiori rispetto alla soglia

¹³ Articolo 9, comma 6, lettera a), numero 1 del decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102.

¹⁴ Articolo 6, comma 8, lettera d), numero ii del Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF).

prescelta non fosse onnicomprensivo ma relativo alla sola voce di spesa della vendita, per esso troverà applicazione quanto illustrato ai punti 3.19, 3.20 e 3.24.

- 3.29 Non rientrano, invece, all'interno di questa casistica le offerte che prevedono il pagamento di un importo mensile costante a mero titolo di acconto, ad esempio calcolato sulla base del consumo storico del cliente finale, finalizzato esclusivamente a suddividere in rate costanti la spesa totale derivante dall'applicazione di un'offerta priva di corrispettivi onnicomprensivi e correlata ai consumi del cliente. In questo caso, non si tratta infatti di offerte con corrispettivi onnicomprensivi ma di offerte a prezzo fisso caratterizzate da corrispettivi distinti per le varie voci di spesa che prevedono un pagamento in acconto semplificato mediante "rate" costanti.
- 3.30 Nel caso di cui al punto 3.28, la struttura complessiva dei corrispettivi applicati ai consumi del cliente finale sarà la seguente:

Corrispettivi onnicomprensivi definiti dal venditore	Corrispettivo espresso in €/POD/anno o in €/PdR/anno
	Corrispettivo di conguaglio espresso in €/kWh o in €/Smc

- 3.31 Nel caso di offerte che prevedono esclusivamente corrispettivi unitari che inglobano tutte le voci di spesa (sia quelle definite dal venditore sia quelle regolate), uno dei quali, espresso in €/kWh o €/Smc, applicato ai consumi del cliente finale, si prevede che ciascun venditore sia tenuto a suddividere i corrispettivi onnicomprensivi come segue:
- a) un **unico corrispettivo in quota annua, espresso in termini di €/POD/anno o €/PdR/anno;**
 - b) un **unico corrispettivo dipendente dal consumo, espresso in €/kWh o €/Smc**, che potrà essere fisso o variabile; nel caso di offerte a prezzo variabile, sarà composto dall'indice o dagli indici di riferimento, e da un unico eventuale *spread* applicato in aggiunta al valore dell'indice.

Come previsto per le altre offerte, il corrispettivo in quota annua e/o il corrispettivo dipendente dal consumo potranno essere a loro volta differenziati sulla base di caratteristiche di prelievo del cliente finale (ad esempio, in relazione al corrispettivo in quota annua, in funzione della potenza impegnata nel caso di offerte di energia elettrica; in relazione al corrispettivo dipendente dal consumo, in funzione di fasce orarie, scaglioni di consumo, raggruppamenti di giorni dell'anno) o di altre caratteristiche del cliente medesimo qualora l'offerta lo preveda (ad esempio, stato di residenza anagrafica); la differenziazione può

riguardare anche gli indici di riferimento e/o lo *spread*, nel caso di offerte a prezzo variabile. Rimarrà la facoltà dei venditori di definire il corrispettivo di cui alla lettera a) pari a 0 €.

3.32 Al fine di semplificare il più possibile la struttura dell'offerta, non si ritiene necessario prevedere anche un corrispettivo dipendente dalla potenza impegnata, espresso in €/kW, in quanto esso può essere incluso nel corrispettivo in quota annua (che, a sua volta, può essere differenziato in funzione della potenza impegnata).

3.33 Nel caso di cui al punto 3.31, la struttura complessiva dei corrispettivi applicati ai consumi del cliente finale sarà la seguente:

Corrispettivi onnicomprensivi definiti dal venditore	Corrispettivo espresso in €/POD/anno o in €/PdR/anno
	Corrispettivo relativo al consumo espresso in €/kWh o in €/Smc

- Q1. Si condivide l'orientamento relativo alla razionalizzazione delle offerte che non prevedono corrispettivi onnicomprensivi? Se no, per quale motivo?*
- Q2. Si condivide l'orientamento relativo alla razionalizzazione delle offerte con corrispettivi onnicomprensivi? Se no, per quale motivo?*
- Q3. Si ritiene vi siano altri tipi di offerte non ricompresi nelle categorie illustrate nel presente capitolo? Se sì, quali?*

4 OBBLIGHI DEL VENDITORE IN FASE PRECONTRATTUALE E PER LA REDAZIONE DEI CONTRATTI DI FORNITURA

A. Introduzione

- 4.1 La capacità del cliente finale di individuare e scegliere, in modo consapevole, l'offerta di energia elettrica e/o gas naturale maggiormente rispondente alle proprie esigenze, anche sotto il profilo della convenienza economica, rappresenta uno dei presupposti fondamentali affinché il mercato libero possa esprimere appieno i propri benefici, generando effetti positivi in termini di riduzione dei prezzi, miglioramento della qualità dei servizi e maggiore innovazione. Un livello più elevato di consapevolezza da parte del cliente finale contribuisce, infatti, a ridurre le asimmetrie informative nei confronti dei venditori e ad accrescere il potere negoziale del consumatore, sia nella fase precontrattuale, durante la valutazione delle diverse offerte, sia nel corso del rapporto contrattuale, favorendo una gestione più equilibrata e trasparente della relazione commerciale.
- 4.2 Le indagini demoscopiche condotte periodicamente dall'Autorità¹⁵ evidenziano un elemento ricorrente: la percezione di complessità associata alla scelta di un'offerta. In particolare, il tempo necessario per individuare la proposta commerciale più adatta alle proprie esigenze rappresenta, per il cliente finale, un costo di tipo non monetario, che può influenzare negativamente il processo decisionale. Quanto maggiore è la difficoltà per il cliente nel comprendere i contenuti economici e contrattuali di un'offerta, nel confrontare tra loro le diverse proposte disponibili nel mercato libero o nel valutare la coerenza della propria offerta in essere, tanto più elevato risulta essere il cosiddetto *costo di ricerca*. Un incremento di tale costo può condurre il cliente a effettuare scelte subottimali o, nei casi più estremi, a rinunciare del tutto al processo di scelta, mantenendo la propria posizione per mera inerzia.
- 4.3 In questa fase di ricerca e confronto, quindi, è essenziale che il cliente finale sia posto nelle condizioni di:
- i. comprendere con facilità e senza eccessivi sforzi cognitivi le informazioni relative alle condizioni economiche e contrattuali dell'offerta;

¹⁵ Nell'ambito delle funzioni di regolazione attribuitele dalla legge istitutiva, l'Autorità svolge periodicamente un'indagine quantitativa a livello nazionale che coinvolge sia clienti domestici sia clienti non domestici, finalizzata a rilevare e misurare i comportamenti, le percezioni e le scelte dei medesimi clienti nel mercato liberalizzato dell'energia elettrica e del gas naturale.

- ii. utilizzare in modo efficace e agevole tali informazioni, al fine di effettuare un confronto consapevole e informato tra l'offerta ricevuta e le altre proposte disponibili sul mercato libero.

B. Contesto regolatorio di interesse

- 4.4 Come anticipato nel capitolo 2, l'obiettivo primario delle disposizioni contenute nel Codice di condotta commerciale è garantire un adeguato livello di tutela per il cliente finale nel momento in cui gli vengono presentate offerte relative alla sottoscrizione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale nel mercato libero e durante la conclusione del contratto, in accordo con le disposizioni in materia del Codice del consumo.
- 4.5 A tal fine, il Codice di condotta commerciale prevede obblighi di trasparenza e di informazione a carico dei venditori, finalizzati ad assicurare che il cliente possa compiere scelte consapevoli e informate. Tali obblighi si applicano anche nei casi in cui l'attività di promozione commerciale o di conclusione dei contratti sia svolta per conto del venditore da soggetti terzi, così da garantire un presidio uniforme e continuativo della correttezza e della chiarezza dell'informazione lungo tutta la filiera commerciale. Per quanto di interesse per il presente capitolo, il Codice di condotta prevede specifici obblighi con riferimento:
 - a) ai criteri di comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio;
 - b) alle attività preliminari alla sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura (fase precontrattuale);
 - c) alla redazione dei contratti di fornitura predisposti dai venditori.
- 4.6 Con riferimento ai criteri di comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio (lettera a) di cui al precedente punto 4.5), il Codice di condotta commerciale prevede che, qualora siano comunicate informazioni relative ai prezzi di fornitura del servizio ai clienti finali domestici o non domestici, sia in fase precontrattuale sia in fase contrattuale, qualunque sia la forma di comunicazione adottata e compatibilmente con il mezzo di comunicazione utilizzato, tali informazioni devono rispettare, tra l'altro, le seguenti disposizioni:
 - i corrispettivi dovuti dai clienti per la prestazione del servizio sono indicati nel loro valore unitario al netto delle imposte ed al lordo delle perdite di rete, specificando che saranno gravati dalle imposte, fatta salva la possibilità di indicare il prezzo comprensivo delle imposte in ragione della

struttura dell'offerta, specificando in tale caso che il corrispettivo è comprensivo di imposte (articolo 5, comma 1, lettera a.);

- i corrispettivi unitari dovuti in proporzione al consumo di energia elettrica o di gas naturale, eventualmente differenziati per fasce orarie di consumo o articolati in scaglioni, sono indicati esclusivamente in euro per kWh o in euro per Smc; i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa sono indicati esclusivamente in euro/punto di prelievo/anno nel caso di fornitura di energia elettrica e in euro/punto di riconsegna/anno nel caso di fornitura di gas naturale; i corrispettivi unitari dovuti in proporzione alla potenza impegnata sono indicati esclusivamente in euro per kW/anno; i corrispettivi unitari dovuti per eventuali prelievi di energia reattiva sono indicati esclusivamente in euro per kvarh (articolo 5, comma 1, lettera b.);
- per i corrispettivi soggetti a indicizzazione, deve essere indicata la frequenza dei possibili aggiornamenti e devono essere fornite una descrizione sintetica dell'eventuale criterio di indicizzazione, l'indicazione del valore unitario massimo raggiunto dal corrispettivo nel corso degli ultimi dodici mesi e l'indicazione del periodo durante il quale tale valore massimo è stato applicato (articolo 5, comma 1, lettera d.);
- i corrispettivi non possono avere la stessa denominazione dei corrispettivi unitari, componenti o elementi definiti dall'Autorità ad eccezione del caso in cui i valori dei suddetti corrispettivi siano fissati pari a quelli vigenti definiti dall'Autorità (articolo 5, comma 1, lettera h.);
- qualora lo sconto sia presentato come riferito non al prezzo finale, ma ad una o più delle sue componenti, deve essere fornita chiara indicazione al cliente che lo sconto praticato incide solo su una componente specifica e dell'incidenza percentuale media dello sconto sul prezzo finale al netto delle imposte, specificando che quest'ultimo sarà gravato da imposte (articolo 5, comma 3).

4.7 Con riferimento alla fase precontrattuale (lettera b) di cui al punto 4.5), il Codice di condotta commerciale:

- disciplina le informazioni che il venditore deve trasmettere al cliente finale in occasione della proposta di un'offerta di un contratto di fornitura e, in ogni caso, prima della conclusione del contratto di fornitura (articolo 9, comma 1), tra cui le condizioni economiche di fornitura del servizio (articolo 9, comma 1, lettera c.);

- prevede che il venditore assolva agli obblighi informativi di cui al precedente punto fornendo al cliente finale, in occasione della proposta di un'offerta e, in ogni caso, prima della conclusione del contratto di fornitura, la Scheda sintetica di cui all'Allegato 1 del testo medesimo, corrispondente al tipo di cliente finale (domestico o non domestico), al tipo di fornitura (energia elettrica, gas naturale o fornitura congiunta) e al tipo di prezzo (fisso o variabile), e compilata in ogni sua parte nel rispetto di quanto previsto al Titolo VII. La Scheda sintetica contiene, tra l'altro:
 - un riquadro denominato “Spesa annua stimata in €/anno (escluse imposte e tasse)” nel quale il venditore deve riportare, per le offerte simulabili nel Portale Offerte¹⁶ e rivolte ai clienti finali domestici, per ciascun livello di consumo indicato, la stima della spesa complessiva risultante dall'applicazione, su base annua, di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente finale in relazione all'esecuzione del contratto di fornitura (articolo 19);
 - un riquadro denominato “Condizioni economiche” nel quale il venditore deve riportare la tipologia di offerta in termini di prezzo (distinta tra offerta a prezzo fisso e offerta a prezzo variabile), gli indicatori sintetici di prezzo (esclusivamente per le offerte simulabili nel Portale Offerte); la descrizione sintetica e i costi espressi nel loro valore effettivo unitario dei corrispettivi di trasporto e gestione del contatore e degli oneri di sistema; l'indicazione di uno strumento informativo al quale i clienti finali possono accedere per ottenere le informazioni circa le aliquote delle imposte; la descrizione e la quantificazione monetaria di tutti gli sconti previsti dall'offerta; la descrizione dei prodotti e/o servizi aggiuntivi; la durata delle condizioni economiche in mesi e le relative modalità di rinnovo; le informazioni relative alle condizioni economiche dell'offerta non già ricomprese nelle precedenti voci¹⁷ (articolo 20).

¹⁶ Le offerte simulabili sono le offerte rivolte alla generalità dei clienti finali ad esclusione delle offerte per le quali non sia pubblicata la stima della spesa annua sul Portale Offerte ai sensi dell'articolo 10, comma 8, del Regolamento di funzionamento del Portale Offerte. La distinzione tra offerte generalizzate simulabili e offerte generalizzate non simulabili trova riscontro anche nella codifica delle offerte stesse: all'interno del codice offerta, infatti, l'ottavo carattere è specificamente destinato a indicare la “simulabilità” nel Portale Offerte, assumendo il valore *S* in caso di offerta simulabile e *T* in caso di offerta non simulabile.

¹⁷ Ad esempio, se i prezzi sono differenziati sulla base di più fasce orarie, ovvero scaglioni di consumo, ovvero raggruppamenti di giorni dell'anno.

4.8 Con riferimento ai criteri di redazione dei contratti di fornitura (lettera c) di cui al punto 4.5), il Codice di condotta commerciale prevede, tra l'altro, che:

- i contratti siano redatti utilizzando un carattere di stampa leggibile ed un linguaggio chiaro e comprensibile per tutti i clienti finali (articolo 10, comma 1);
- i contratti di fornitura contengano una sezione in cui sono illustrate le condizioni economiche offerte; la sezione contiene le informazioni sui corrispettivi afferenti ai servizi di vendita proposti, espressi nel loro valore effettivo unitario nonché in misura percentuale rispetto ad un cliente finale tipo (articolo 10, comma 3);
- nella sezione di cui al precedente punto, siano riassunti i costi che il cliente finale dovrà sostenere con riferimento ai servizi di trasporto e misura in relazione alla fornitura di gas naturale, e con riferimento ai servizi di trasmissione, misura e distribuzione in relazione alla fornitura di energia elettrica, nonché la loro incidenza percentuale rispetto alla spesa del cliente finale tipo. Nel caso di contratti di fornitura di energia elettrica, tale sezione evidenzia separatamente anche la componente tariffaria A_{sos} . La sezione contiene inoltre il riferimento al fatto che i dati forniti sono al netto delle imposte (articolo 10, comma 4);
- le informazioni sull'incidenza percentuale rispetto alla spesa siano espresse facendo riferimento ad un cliente finale tipo del quale devono essere specificate le caratteristiche in termini di consumo annuo, tipologia (domestico/non domestico) e, nel caso di fornitura di energia elettrica, anche in termini di residenza anagrafica e potenza impegnata (articolo 10, comma 5);
- le previsioni di cui all'articolo 10, commi 4 e 5, non trovino applicazione qualora il contratto di fornitura preveda un corrispettivo unico per la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale, ad eccezione dell'evidenza della componente tariffaria A_{sos} ;
- le informazioni sulle condizioni economiche del servizio all'interno del contratto di fornitura devono in ogni caso rispettare i criteri di comunicazione di cui all'articolo 5 del Codice di condotta commerciale (articolo 11, comma 1, lettera c.).

4.9 Nelle more della conclusione del procedimento di cui alla deliberazione 192/2024/R/com, con la deliberazione 156/2025/R/com l'Autorità ha adottato in

via d'urgenza alcuni interventi iniziali, di natura transitoria, di attuazione del dell'articolo 5, comma 1, del decreto-legge 19/25 e volti ad aumentare la trasparenza e confrontabilità delle offerte di fornitura di energia elettrica e di gas naturale.

4.10 In particolare, in deroga alle disposizioni di cui all'articolo 10, commi 3, 4, 5 e 6 del Codice di condotta commerciale illustrate al punto 4.8, l'Autorità ha previsto che i contratti di fornitura dei clienti finali domestici contengano una sezione in cui sono illustrate le condizioni economiche offerte suddivise con distinta evidenza in:

- i. una sottosezione contenente tutti i corrispettivi afferenti alla spesa per la vendita di energia elettrica e/o di gas naturale, espressi nel loro valore effettivo unitario nonché in misura percentuale rispetto alla spesa annua di un cliente finale tipo;
- ii. una sottosezione in cui sono riassunti i costi che il cliente finale dovrà sostenere con riferimento alla spesa per la tariffa per l'uso della rete di energia elettrica e/o di gas naturale, espressi anche in misura percentuale rispetto alla spesa annua di un cliente finale tipo; le previsioni di questa sottosezione non trovano applicazione qualora il contratto di fornitura preveda un corrispettivo unico per la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale;
- iii. nel caso di contratti di fornitura di energia elettrica, nella sottosezione deve essere evidenziata separatamente la componente tariffaria A_{sos} , espressa in misura percentuale rispetto alla spesa annua di un cliente finale tipo, nonché la seguente dicitura: "La componente A_{sos} serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili. È a carico di tutti i clienti elettrici."

Il venditore è tenuto altresì a specificare che i dati forniti sono al netto delle imposte nonché le caratteristiche del cliente finale tipo in termini di consumo annuo, tipologia (domestico/non domestico) e, nel caso di fornitura di energia elettrica, anche in termini di residenza anagrafica e potenza impegnata.

4.11 La deliberazione 156/2025/R/com ha inoltre stabilito che i venditori siano tenuti a pubblicare sui propri siti internet, per ciascuna delle offerte in corso di validità in essi presenti e rivolte ai clienti finali domestici, il relativo codice offerta, la relativa documentazione contrattuale comprendente almeno la sezione delle condizioni economiche di cui al precedente punto 4.10, e la relativa Scheda sintetica, assicurando che tale pubblicazione avvenga all'interno della medesima

pagina dedicata all'offerta, dandovi adeguata evidenza rispetto alle altre informazioni fornite e garantendo un chiaro e facile accesso agli utenti.

- 4.12 Le disposizioni della deliberazione 156/2025/R/com entreranno in vigore dal 1° luglio 2025 per tutte le offerte di energia elettrica e di gas naturale rivolte ai clienti finali domestici, incluse quelle in corso di validità a tale data.

C. Orientamenti dell'Autorità

- 4.13 Al fine di dare piena attuazione alle previsioni normative di cui all'articolo 5, comma 1, del decreto-legge 19/25 e in continuità con le misure urgenti già introdotte con la deliberazione 156/2025/R/com, nonché in coerenza con gli orientamenti delineati nel capitolo 3 in materia di razionalizzazione dei corrispettivi, l'Autorità ritiene opportuno introdurre ulteriori obblighi regolatori in capo ai venditori con riferimento ai contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale rivolti ai clienti finali domestici. Tali obblighi riguardano, in particolare:

- a) la fase precontrattuale;
- b) la redazione dei contratti di fornitura;
- c) la modalità di presentazione e diffusione delle offerte commerciali sui siti internet dei venditori.

- 4.14 L'obiettivo di questi interventi è duplice: da un lato, assicurare che il cliente finale disponga, in ogni fase del processo di scelta e adesione a un'offerta, di un insieme di informazioni complete, facilmente accessibili e coerenti tra loro; dall'altro, promuovere un'effettiva confrontabilità tra le diverse proposte presenti sul mercato libero. Ciò contribuisce a rafforzare la capacità decisionale del cliente, a ridurre le asimmetrie informative e a garantire un funzionamento più trasparente e competitivo del mercato al dettaglio.

Fase precontrattuale

- 4.15 La Scheda sintetica costituisce lo strumento principale attraverso cui il cliente finale può accedere, in maniera semplice e immediata, a una sintesi strutturata delle condizioni contrattuali ed economiche dell'offerta. Grazie al suo formato standardizzato e schematico, la Scheda sintetica consente una lettura agevole delle informazioni essenziali per valutare la convenienza e l'adeguatezza di una proposta contrattuale. Tra gli elementi chiave riportati figurano, in particolare, il codice offerta, una stima della spesa annua e un riepilogo dei principali corrispettivi, espressi mediante appositi indicatori sintetici di prezzo.

- 4.16 Attualmente, la Scheda sintetica già garantisce un livello informativo completo ed efficace solo per le offerte rivolte ai clienti finali domestici la cui stima di spesa è simulabile secondo i criteri del Portale Offerte e in esso pubblicata (con orizzonte temporale di riferimento pari al primo anno di sottoscrizione dell’offerta). Per tali offerte, la Scheda fornisce sia una sintesi delle condizioni contrattuali non economiche sia la stima di spesa e gli indicatori di prezzo.
- 4.17 Nel caso delle offerte non simulabili, cioè le offerte per le quali non sia pubblicata la stima della spesa annua sul Portale Offerte e che sono spesso connotate da strutture di prezzo più articolate o meno diffuse nel mercato, la Scheda sintetica potrebbe non risultare altrettanto efficace in termini di chiarezza e completezza, rendendo meno agevole per il cliente la piena comprensione delle condizioni economiche applicate. Tuttavia, la Scheda sintetica potrebbe risultare non pienamente esaustiva anche per le offerte simulabili con riferimento ad alcuni aspetti rilevanti delle condizioni economiche, in particolare alla specificazione della durata del prezzo fisso previsto dal contratto ed alla evidenziazione delle condizioni economiche successive alla scadenza delle condizioni economiche inizialmente applicate, qualora siano già definite nel contratto stesso (cosiddetta evoluzione automatica¹⁸).
- 4.18 Al fine di ridurre ulteriormente l’asimmetria di contenuti informativi e garantire un eguale livello di trasparenza per tutte le offerte nel mercato libero, l’Autorità ritiene opportuno integrare le informazioni della Scheda sintetica prevedendo che i venditori:
- a) con riferimento a tutte le offerte a prezzo fisso, specifichino la durata, in mesi, del prezzo fisso nella sezione “Prezzo materia prima energia/materia gas naturale” del riquadro “Condizioni economiche”¹⁹;
 - b) descrivano le condizioni economiche dell’evoluzione automatica, se prevista, nella sezione “Durata condizioni e rinnovo” del riquadro “Condizioni economiche”²⁰;
 - c) con riferimento a tutte le offerte non simulabili, descrivano in maniera chiara, completa e trasparente le modalità di applicazione dei corrispettivi all’interno della sezione “Prezzo materia prima energia/materia gas naturale” del riquadro “Condizioni economiche”, evidenziando inoltre, per

¹⁸ L’articolo 1 del Codice di condotta commerciale definisce l’evoluzione automatica come qualsiasi variazione delle condizioni economiche della fornitura già prevista e determinata nel contratto sottoscritto dal cliente finale.

¹⁹ Articolo 20, comma 1, lettera a. del Codice di condotta commerciale.

²⁰ Articolo 20, comma 1, lettera h. del Codice di condotta commerciale.

le offerte generalizzate²¹, che la spesa annua non è stimabile secondo i criteri definiti dall’Autorità nell’ambito del Portale Offerte. A titolo d’esempio, un’offerta con prezzo fisso applicato fino a 100 kWh/mese e prezzo variabile indicizzato al PUN aggiornato mensilmente e *spread* potrebbe essere descritta come segue: “Prezzo fisso sui primi 100 kWh di ciascun mese e prezzo variabile indicizzato al PUN aggiornato mensilmente con in aggiunta uno *spread* sui kWh eccedenti”.

Q4. Si condivide l’orientamento relativo al rafforzamento degli obblighi informativi della Scheda sintetica? Se no, per quale motivo?

Q5. Si ritiene vi siano altri interventi necessari da implementare nella fase precontrattuale? Se sì, quali?

Redazione dei contratti di fornitura

4.19 A decorrere dal 1° luglio 2025, in attuazione di quanto stabilito con la deliberazione 156/2025/R/com, la sezione dei contratti per i clienti finali domestici dedicata alle condizioni economiche sarà organizzata in sottosezioni distinte, ciascuna corrispondente a una specifica voce di spesa: vendita (materia prima energia o gas naturale), tariffa per l’uso della rete e oneri generali di sistema. Questa articolazione ha l’obiettivo di agevolare la lettura e la comprensione da parte del cliente finale, consentendogli di identificare con immediatezza i corrispettivi determinati dal venditore. Tali valori rappresentano, infatti, l’elemento principale di confronto tra le diverse offerte maggiormente disponibili nel mercato libero, dal momento che le restanti componenti di spesa sono fissate dalla normativa o dalla regolazione e risultano pertanto uniformi tra i diversi venditori che decidano di applicarle in maniera passante.

4.20 Al fine di rafforzare ulteriormente la trasparenza dei contratti di fornitura, l’Autorità ritiene opportuno introdurre una maggiore standardizzazione delle modalità di rappresentazione delle condizioni economiche. Come nel caso degli orientamenti per la razionalizzazione dei corrispettivi, le proposte applicabili alle offerte prive di corrispettivi onnicomprensivi sono distinte da quelle per le offerte con corrispettivi onnicomprensivi. Sono infine evidenziate le proposte applicabili ad entrambe le offerte.

²¹ L’articolo 1, comma 1, lettera k., del Regolamento di funzionamento del Portale Offerte definisce le offerte generalizzate come le offerte sottoscrivibili anche potenzialmente dalla generalità dei clienti e le offerte non soggette a negoziazione individuale delle condizioni generali e particolari di fornitura.

i. Criteri per le offerte che non prevedono corrispettivi onnicomprensivi

4.21 Con riferimento alle offerte senza corrispettivi onnicomprensivi, si propone che i corrispettivi in quota annua e dipendenti dal consumo afferenti alla voce di spesa della vendita e definiti dal venditore siano rappresentati anche in formato tabellare, entrambi con pari evidenza e con la dicitura “Corrispettivi definiti dal venditore”, riportando in modo chiaro e ordinato esclusivamente:

- la denominazione di ciascun corrispettivo,
- il relativo valore unitario effettivo espresso nella corrispondente unità di misura e
- ove previsto, una descrizione sintetica delle modalità di applicazione dei corrispettivi medesimi, afferenti, ad esempio, alle caratteristiche di prelievo del cliente finale o ad altre caratteristiche del cliente medesimo qualora l’offerta lo preveda.

Tale impostazione, unitamente alla razionalizzazione dei corrispettivi come illustrata nel capitolo 3 del presente documento, mira a garantire una presentazione uniforme e immediatamente comprensibile degli elementi economici rilevanti per il cliente finale, facilitando il confronto tra le offerte.

4.22 La tabella dei corrispettivi di cui al precedente punto 4.21, dovrà:

- per le offerte di energia elettrica, escludere il corrispettivo a copertura dei costi del servizio di dispacciamento e del mercato della capacità, di valore pari al C_{DISPD} del servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili, che dovrà quindi essere evidenziato separatamente rispetto gli altri corrispettivi afferenti alla vendita, nel suo valore unitario vigente o mediante un rinvio al riferimento regolatorio;
- essere corredata da una dicitura che specifica che, oltre ai corrispettivi medesimi, il cliente finale sarà tenuto a pagare anche i corrispettivi definiti dall’Autorità afferenti alle altre voci di spesa (tariffa per l’uso della rete e oneri generali di sistema), illustrati nelle successive sottosezioni.

4.23 Inoltre, all’interno della sezione contrattuale dedicata alle condizioni economiche dovrà essere inserito un collegamento ipertestuale, eventualmente anche sotto forma di codice QR (o *Quick Response Code*), che dovrà rimandare ad una pagina del sito istituzionale dell’Autorità, che verrà appositamente aggiornata ai fini di una maggiore fruibilità, contenente i valori vigenti dei corrispettivi definiti dall’Autorità afferenti al dispacciamento, alla tariffa per l’uso della rete e agli oneri generali di sistema.

ii. Criteri per le offerte con corrispettivi onnicomprensivi

4.24 Anche nel caso delle offerte con corrispettivi onnicomprensivi, si propone che i corrispettivi, compresi quelli di conguaglio, siano rappresentati, tutti con pari evidenza, anche in formato tabellare; la tabella dei corrispettivi, con la dicitura “Corrispettivi onnicomprensivi”, dovrà:

- contenere i corrispettivi onnicomprensivi con la relativa denominazione, il relativo valore unitario effettivo espresso nella corrispondente unità di misura e, ove previsto, una descrizione sintetica delle modalità di applicazione dei corrispettivi medesimi;
- essere corredata dalla specificazione che i corrispettivi includono tutte le voci di spesa.

4.25 Inoltre, per questa tipologia di offerte l’Autorità ritiene opportuno che il venditore non sia tenuto a suddividere la sezione nelle sottosezioni previste dalla deliberazione 156/2025/R/com.

iii. Criteri applicabili ad entrambe le offerte

4.26 La tabella dei corrispettivi di cui ai precedenti punti 4.21 e 4.24, inoltre:

- dovrà includere anche i corrispettivi per la vendita (o i corrispettivi onnicomprensivi) afferenti alle eventuali evoluzioni automatiche, con la chiara indicazione del periodo di applicazione (anche successivo ai primi 12 mesi) e della durata degli stessi;
- dovrà essere inserita nel riquadro “Condizioni economiche” della Scheda sintetica.

4.27 In tale contesto, e alla luce del fatto che la razionalizzazione dei corrispettivi comporterà la presenza, per entrambe le strutture di offerta, di soli due valori unitari effettivi definiti dal venditore — uno su base annua e uno legato ai consumi— al netto di eventuali differenziazioni dipendenti dalle caratteristiche del cliente o dei suoi consumi, l’Autorità ritiene che la finalità originaria degli indicatori sintetici di prezzo, ovvero garantire un’adeguata trasparenza e confrontabilità delle condizioni economiche delle offerte rivolte ai clienti finali, risulti pienamente perseguita attraverso l’introduzione della nuova modalità di

rappresentazione standardizzata dei corrispettivi, così come delineata nei punti precedenti²².

- 4.28 Poiché mantenere contemporaneamente sia la tabella dei corrispettivi sia gli indicatori sintetici rischierebbe di generare ambiguità o sovrapposizioni informative, senza apportare un effettivo valore aggiunto per il cliente finale, l’Autorità ritiene opportuno che, relativamente a tutte le offerte simulabili, la tabella degli indicatori sintetici di prezzo nella Scheda sintetica venga sostituita dalla tabella dei corrispettivi formulati secondo i principi di razionalizzazione di cui al capitolo 3. Resterebbe comunque confermata la validità e l’utilizzo degli indicatori sintetici per le offerte rivolte ai clienti finali non domestici, per i quali non si applicano le medesime misure di razionalizzazione e per i quali tali strumenti continuano a rappresentare un utile livello intermedio di sintesi tra il dettaglio dei corrispettivi e la stima della spesa annua.
- 4.29 L’Autorità ritiene, inoltre, opportuno introdurre l’obbligo, per i venditori, di inserire all’interno della sezione contrattuale dedicata alle condizioni economiche una sezione denominata “Sconti e/o bonus” con la descrizione e la quantificazione monetaria di tutti gli sconti previsti dall’offerta sulla base dei criteri di cui all’articolo 5, comma 3, del Codice di condotta commerciale e con chiara indicazione dei casi in cui l’applicazione dello sconto sia subordinata all’avveramento di uno specifico evento o condizione e dei casi in cui lo sconto non sia di natura ricorrente e non sia pertanto destinato a ripetersi nel tempo, nonché le modalità e le tempistiche di corresponsione dei predetti sconti.
- 4.30 Queste misure sono volte a facilitare l’accesso, da parte dei clienti finali domestici, a informazioni sempre aggiornate riguardanti i corrispettivi non direttamente determinati dal venditore nonché gli eventuali sconti e bonus, consentendo così una più completa comprensione della composizione della spesa complessiva.
- 4.31 Infine, alla luce della semplificazione e della riorganizzazione della documentazione contrattuale, l’Autorità ritiene opportuno valutare la possibilità che il venditore non sia tenuto a indicare l’incidenza percentuale dei corrispettivi rispetto alla spesa del cliente finale tipo, in quanto non fornisce elementi necessari ai fini della valutazione dell’offerta e delle relative condizioni economiche.

²² Gli indicatori sintetici di prezzo forniscono un’informazione riassuntiva dei corrispettivi della spesa per la vendita. Rispetto alla proposta di razionalizzazione dei corrispettivi, gli indicatori includono anche i corrispettivi di dispacciamento e, nel caso di corrispettivi differenziati (ad esempio, per fasce orarie), presentano un unico valore medio.

iv. Esempi di condizioni tecnico-economiche

4.32 Nelle pagine successive sono riportati alcuni esempi volti a illustrare come potrebbero configurarsi le condizioni economiche dei contratti di fornitura a seguito dell'introduzione degli obblighi relativi alla razionalizzazione dei corrispettivi e ai nuovi requisiti informativi previsti per la redazione dei contratti. Tali esempi, che non esauriscono l'intera gamma delle offerte disponibili nel mercato libero, hanno il solo scopo di fornire un riferimento pratico in merito agli effetti attesi delle misure proposte, facilitando la comprensione delle modalità con cui tali obblighi potranno tradursi nei documenti contrattuali rivolti ai clienti finali, ferma restando la responsabilità del venditore di definire tali documenti nel rispetto dei criteri precedentemente illustrati.

Esempio 1: offerta di energia elettrica senza corrispettivi onnicomprensivi a prezzo fisso monorario

Vendita dell'energia elettrica

Corrispettivi definiti dal venditore	
Corrispettivi	Valore
Corrispettivo annuo	000,00 €/anno
Corrispettivo per il consumo	0,00000 €/kWh

I valori dei corrispettivi definiti dal venditore hanno una validità di 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura.

Si applica, inoltre, il corrispettivo di dispacciamento C_{DISPD} definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nel Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza (TIV).

Tariffa per l'uso della rete elettrica

Si applicano le tariffe a carico del venditore in relazione ai servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica come definite e aggiornate da ARERA.

Oneri generali di sistema

Si applicano i corrispettivi a carico del venditore in relazione agli oneri generali di sistema applicati come definiti e aggiornati da ARERA, ivi compresa la componente A_{sos} (la componente A_{sos} serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili. È a carico di tutti i clienti elettrici).

Sconti e bonus

Non sono previsti sconti e bonus per la presente offerta.

I valori dei corrispettivi sono indicati al lordo delle perdite di rete e al netto di IVA e imposte.

I valori aggiornati dei corrispettivi di dispacciamento, della tariffa per l'uso della rete elettrica e degli oneri generali di sistema si possono consultare al seguente indirizzo: <https://www.arera.it/consumatori>

Esempio 2: offerta di gas naturale senza corrispettivi onnicomprensivi a prezzo fisso

Vendita del gas naturale

Corrispettivi definiti dal venditore	
Corrispettivi	Valore
Corrispettivo annuo	000,00 €/anno
Corrispettivo per il consumo	0,00000 €/Smc

I valori dei corrispettivi per la vendita del gas naturale hanno una validità di 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura.

Tariffa per l'uso della rete del gas naturale

Si applicano i corrispettivi a carico del venditore in relazione ai servizi di trasporto, distribuzione e misura del gas naturale come definiti e aggiornati dall'Autorità.

Oneri generali di sistema

Si applicano i corrispettivi a carico del venditore in relazione agli oneri di sistema applicati come definiti e aggiornati dall'Autorità.

Sconti e bonus

Non sono previsti sconti e bonus per la presente offerta.

In sede di fatturazione, i corrispettivi saranno applicati ai volumi con riferimento al potere calorifico superiore convenzionale "P" (PCS) relativo all'impianto di distribuzione cui è connesso il PdR, secondo le disposizioni regolatorie. Nel caso in cui il PdR non sia dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione ai fini della fatturazione dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile.

I valori dei corrispettivi sono indicati al netto di IVA e imposte.

I valori aggiornati dei corrispettivi della tariffa per l'uso della rete del gas naturale e degli oneri generali di sistema si possono consultare al seguente indirizzo: <https://www.arera.it/consumatori>

Esempio 3: offerta di energia elettrica con corrispettivi onnicomprensivi

Corrispettivi onnicomprensivi	
Corrispettivi	Valore
Corrispettivo annuo	consumo pari a 1.000 kWh/anno 000,00 €/anno
Corrispettivo di conguaglio	applicato ai consumi al di sopra o al di sotto di 1.000 kWh/anno 0,00000 €/kWh

I valori dei corrispettivi sono indicati al lordo delle perdite di rete e al netto di IVA e imposte e hanno una validità di 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura.

I corrispettivi illustrati sono comprensivi di tutte le voci di spesa (vendita, tariffa per l'uso della rete elettrica e oneri generali di sistema); è compresa la componente A_{sos} (la componente A_{sos} serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili. È a carico di tutti i clienti elettrici).

Sconti e bonus

Non sono previsti sconti e bonus per la presente offerta.

4.33 In appendice al presente documento di consultazione, invece, è riportata una serie di esempi esplicativi — da intendersi come non esaustivi — relativi alla compilazione della tabella dei corrispettivi all'interno della sezione del contratto dedicata alle condizioni economiche. Tali esempi fanno riferimento a tipologie di offerte caratterizzate da una maggiore complessità nella struttura dei corrispettivi, al fine di fornire ai soggetti interessati un supporto interpretativo e applicativo più concreto, utile ad agevolare l'adeguamento alle previsioni regolatorie.

- Q6. Si condivide l'orientamento relativo al rafforzamento degli obblighi di redazione dei contratti di fornitura? Se no, per quale motivo?*
- Q7. Si ritiene opportuno eliminare l'obbligo di indicare, nella documentazione contrattuale, l'incidenza percentuale dei corrispettivi rispetto alla spesa del cliente finale tipo?*
- Q8. Si ritiene vi siano altri interventi necessari da implementare per la redazione dei contratti di fornitura? Se sì, quali?*

Siti internet dei venditori

4.34 Come rilevato, tra l'altro, dalle indagini demoscopiche periodicamente svolte dall'Autorità, il canale digitale, in particolare internet, ha assunto un ruolo centrale quale principale fonte di informazione per i clienti finali nella ricerca e nella sottoscrizione di offerte nel mercato libero. In tale contesto, i siti internet dei venditori costituiscono spesso il primo punto di contatto tra cliente e venditore, rappresentando il luogo primario in cui i clienti reperiscono le informazioni relative alle condizioni economiche delle offerte disponibili e ne avviano la valutazione.

4.35 Nell'ottica di garantire coerenza e continuità informativa lungo tutte le fasi del percorso decisionale del cliente finale, e con l'obiettivo di assicurare una sempre maggiore accessibilità e trasparenza, l'Autorità ritiene opportuno introdurre l'obbligo, per tutti i venditori, di pubblicare sui propri siti internet tutte le offerte in corso di validità disponibili sul Portale Offerte. Questa misura consentirà ai clienti finali di accedere, anche attraverso i canali digitali dei singoli venditori, a un'informazione chiara, completa e allineata con quella resa disponibile tramite gli strumenti istituzionali di confronto, senza tuttavia incidere sull'autonomia commerciale, che rimane pienamente garantita.

4.36 L'introduzione dell'obbligo per i venditori di pubblicare sui propri siti internet tutte le offerte commerciali in corso di validità disponibili sul Portale Offerte si aggiungerebbe pertanto al già vigente obbligo di indicare nella pagina di dettaglio dell'offerta sul Portale Offerte il collegamento diretto all'offerta medesima, se pubblicata sul sito del venditore²³, nonché all'obbligo di rendere agevolmente disponibili, nella pagina dedicata all'offerta sul proprio sito, il relativo codice offerta, le condizioni economiche e la Scheda sintetica. Tale misura consente di assicurare una piena trasparenza informativa, indipendentemente dal canale di primo accesso scelto dal cliente finale (sito del venditore o Portale Offerte), rafforzando la sua capacità di effettuare scelte consapevoli e comparabili nel mercato libero.

Q9. Si condivide l'orientamento relativo all'obbligo in capo ai venditori di pubblicare sui propri siti internet tutte le offerte in corso di validità disponibili sul Portale Offerte?

²³ Articolo 12, comma 3, lettera t), del Regolamento di funzionamento del Portale Offerte.

5 OBBLIGHI DEL VENDITORE IN MATERIA DI MODIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

A. Introduzione

- 5.1 Nell'ambito del rapporto contrattuale ordinario tra cliente finale e venditore, le condizioni generali di fornitura possono, laddove espressamente previsto tramite specifica clausola, attribuire al venditore la facoltà di intervenire unilateralmente, in presenza di un giustificato motivo, per modificare le condizioni contrattuali e/o economiche durante la vigenza delle condizioni medesime, oppure di procedere al rinnovo delle condizioni economiche alla loro naturale scadenza, proponendo nuovi termini economici.
- 5.2 In presenza di tale facoltà, è fondamentale che il cliente finale sia posto nelle condizioni di valutare con adeguata chiarezza, tempestività e senza pressioni indebite, la convenienza e la coerenza delle nuove condizioni proposte. Solo in tal modo il cliente può compiere una scelta consapevole, decidendo se accettare le modifiche o, in alternativa, esercitare il proprio diritto di recesso, eventualmente sottoscrivendo una nuova offerta più rispondente alle proprie esigenze.

B. Contesto normativo e regolatorio di interesse

- 5.3 Le disposizioni contenute nel Codice di condotta commerciale rappresentano uno strumento fondamentale per garantire una comunicazione chiara, trasparente e completa nell'ambito del rapporto contrattuale ordinario tra cliente e venditore. In particolare, tali disposizioni sono finalizzate ad assicurare che i clienti finali di piccole dimensioni ricevano un'adeguata informativa in merito alle eventuali modifiche delle condizioni contrattuali, così da ridurre le asimmetrie informative e rafforzare la loro capacità di assumere decisioni consapevoli e ponderate in merito alla prosecuzione del contratto di fornitura.
- 5.4 Il Codice di condotta commerciale si caratterizza, inoltre, per il parallelismo con la normativa generale, prevedendo obblighi informativi specificamente rivolti a una platea di clienti finali considerati meritevoli di una tutela rafforzata. Questo tratto distintivo emerge anche con riferimento alle modifiche delle condizioni contrattuali, ambito nel quale le disposizioni del Codice di condotta commerciale devono essere lette in stretta connessione con la normativa del Codice civile e del Codice del consumo, al fine di garantire la coerenza e la complementarità tra i diversi livelli della disciplina vigente.

- 5.5 Con riferimento alle modalità di comunicazione delle variazioni unilaterali e dei rinnovi delle condizioni economiche dei contratti, quali atti unilaterali, trovano applicazione, innanzitutto, le disposizioni della normativa primaria di cui al combinato disposto degli articoli 1334 (efficacia degli atti unilaterali) e 1335 (presunzione di conoscenza) 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. Da tali norme consegue che, in caso di controversia circa l'efficacia delle variazioni unilaterali e dei rinnovi delle condizioni economiche dei contratti, sorta a seguito della contestazione avanzata dal cliente finale destinatario circa la ricezione dell'atto, grava sul venditore l'onere della prova dell'invio e del recapito degli atti menzionati all'indirizzo del destinatario. Se il venditore assolve a detto onere, si realizza la presunzione di conoscenza da parte del cliente finale, ai fini della produzione degli effetti giuridici dei medesimi atti. Tuttavia, il cliente finale può superare detta presunzione provando di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di averne avuto notizia.
- 5.6 Fermi restando i suddetti obblighi del Codice civile in capo al venditore in merito all'invio e alla prova della ricezione della comunicazione da parte del cliente finale, la regolazione dell'Autorità, a tutela del cliente finale, disciplina, tra l'altro, le modalità e i termini minimi di preavviso per dare al cliente finale una migliore informazione e garantire un tempo congruo per valutare la convenienza della proposta dell'operatore.
- 5.7 In particolare, l'articolo 13 del Codice di condotta commerciale disciplina gli obblighi dei venditori in caso di:
- i. **variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali** (di seguito anche variazioni unilaterali);
 - ii. **rinnovi delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni** (di seguito anche rinnovi delle condizioni economiche o rinnovi).
- 5.8 Le variazioni unilaterali riguardano i casi in cui, durante il periodo di esecuzione di un contratto di fornitura, il venditore decide di avvalersi, per giustificato motivo, di una clausola contrattuale nella quale è prevista esplicitamente la possibilità di variare unilateralmente specifiche condizioni contrattuali (anche relative al prezzo); le variazioni unilaterali rappresentano, a livello giuridico, un

esempio del c.d. *ius variandi*²⁴. A riguardo, il Codice di condotta commerciale, nella sua attuale formulazione²⁵, prevede che il venditore:

- dia comunicazione della variazione unilaterale in forma scritta su supporto durevole, preventivamente accettato dal cliente finale, a ciascuno dei clienti finali interessati in modo che tale comunicazione pervenga ai clienti finali stessi con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, (articolo 13, comma 1). In caso di variazione unilaterale delle condizioni economiche che comporti esclusivamente una diminuzione di corrispettivi previsti in contratto e determinati dal venditore il termine di preavviso deve essere non inferiore ad un mese rispetto alla decorrenza delle suddette variazioni;
- in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico di corrispettivi non determinati dal venditore, ne dia comunicazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate (articolo 13, comma 2);
- riporti nella comunicazione l'intestazione "Proposta di modifica unilaterale del contratto", che in caso di invio telematico deve coincidere con l'eventuale oggetto del messaggio di trasmissione della comunicazione, e vi inserisca specifici elementi informativi, tra cui il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta, l'illustrazione chiara, completa e comprensibile dei contenuti, degli effetti e della decorrenza della variazione proposta, le modalità ed i termini per la comunicazione da parte del cliente finale dell'eventuale volontà di esercitare il recesso, senza oneri, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente e, qualora la modifica unilaterale sia relativa alle condizioni economiche, il nuovo codice offerta risultante dalla modifica medesima, la stima della spesa annua, il riferimento al Portale Offerte Luce e Gas e il diritto del cliente finale a ricevere un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro nel caso di mancato rispetto dei termini di preavviso della comunicazione (articolo 13, comma 3);
- non possa trasmettere le informazioni di cui al precedente punto, che hanno contenuto vincolato, all'interno dei documenti di fatturazione o all'interno

²⁴ Lo *ius variandi* costituisce un diritto potestativo, riconosciuto ad una parte, dalla legge o dal contratto, di modificare o specificare unilateralmente il contenuto del contratto.

²⁵ L'articolo 13 del Codice di condotta commerciale è stato da ultimo modificato con la deliberazione 1° ottobre 2024, 395/2024/R/com.

di comunicazioni di altra natura e, in ogni caso, congiuntamente agli stessi, salvo il caso in cui la variazione unilaterale si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in contratto (articolo 13, comma 4);

- nel caso di variazioni derivanti dall'aumento di corrispettivi unitari non legati all'andamento dei mercati all'ingrosso, integri la comunicazione con l'indicazione dell'impatto di tali variazioni sulla spesa annua (articolo 13, commi 9 e 10).

5.9 I rinnovi delle condizioni economiche, con modifica delle stesse, si riferiscono ai casi in cui il contratto preveda quanto segue:

- la validità delle condizioni economiche per un periodo di tempo predefinito;
- la facoltà, per il venditore, di applicare nuove e differenti condizioni economiche per un successivo periodo anch'esso predefinito;
- l'applicazione automatica, alla scadenza del primo periodo, delle nuove condizioni economiche, ferma restando la possibilità per il cliente finale di esercitare il diritto di recesso²⁶.

In tali casi, il Codice di condotta commerciale prevede che il venditore:

- dia comunicazione del rinnovo delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni in forma scritta su supporto durevole, preventivamente accettato dal cliente finale, a ciascuno dei clienti finali interessati, in modo che tale comunicazione pervenga ai clienti finali stessi con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle nuove e differenti condizioni economiche (articolo 13, comma 7);
- riporti nella comunicazione l'intestazione "Proposta di rinnovo delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni", che in caso di invio telematico deve coincidere con l'eventuale oggetto del messaggio di trasmissione della comunicazione, e vi inserisca l'illustrazione chiara, completa e comprensibile dei contenuti, degli effetti, della decorrenza e della scadenza delle nuove e differenti condizioni economiche, specificando che si tratta di una modifica delle condizioni precedentemente sottoscritte con indicazione della relativa scadenza, il

²⁶ In tali casi, resta salva la possibilità per il venditore di rinnovare, anche tacitamente, le condizioni economiche applicando quelle precedentemente in vigore alla scadenza del primo periodo (cosiddetto *rinnovo tacito*).

nuovo codice offerta risultante dal rinnovo medesimo, le modalità e i termini per la comunicazione da parte del cliente finale dell'eventuale non accettazione del rinnovo e della conseguente volontà di esercitare il recesso nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente, la stima della spesa annua, il riferimento al Portale Offerte Luce e Gas e il diritto del cliente finale a ricevere un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro nel caso di mancato rispetto dei termini di preavviso della comunicazione (articolo 13, comma 8);

- nel caso di variazioni derivanti dall'aumento di corrispettivi unitari non legati all'andamento dei mercati all'ingrosso, integri la comunicazione con l'indicazione dell'impatto di tali variazioni sulla spesa annua (articolo 13, commi 9 e 10).

5.10 Inoltre, il Codice di condotta commerciale prevede che le variazioni unilaterali e i rinnovi delle condizioni economiche per i quali non siano state osservate le prescrizioni illustrate ai punti 5.8 e 5.9 non trovano applicazione, ad eccezione del caso in cui comportino una diminuzione di corrispettivi unitari previsti in contratto.

C. Orientamenti dell'Autorità

5.11 La regolazione dell'Autorità relativa agli obblighi a carico dei venditori in caso di modifica delle condizioni contrattuali, unitamente alle disposizioni normative vigenti, è volta a perseguire l'obiettivo di assicurare la massima trasparenza e conoscibilità da parte del cliente finale. Tale obiettivo, richiamato espressamente dall'articolo 5, comma 1, del decreto-legge 19/25, è stato progressivamente rafforzato nel tempo attraverso un processo di affinamento continuo della regolazione, condotto anche mediante consultazioni periodiche con gli stakeholder di settore²⁷.

5.12 La regolazione vigente già assicura la piena conoscibilità da parte del cliente finale in merito alle modifiche delle condizioni contrattuali attraverso l'obbligo, posto in capo al venditore, di trasmettere le relative comunicazioni in forma scritta e su un supporto durevole previamente accettato dal cliente. Tale modalità di comunicazione garantisce, da un lato, la possibilità per il cliente di conservare le informazioni ricevute per un periodo di tempo congruo rispetto alle finalità della comunicazione (rispondendo così al requisito di conservabilità), e,

²⁷ L'articolo 13 del Codice di condotta commerciale è stato recentemente modificato dalle deliberazioni 27 ottobre 2020, 426/2020/R/com, 6 giugno 2023, 250/2023/R/com e 1° ottobre 2024, 395/2024/R/com.

dall'altro lato, la possibilità di accedere nuovamente al contenuto in modo identico e invariato rispetto all'originale (requisito di integrità); a titolo d'esempio, la comunicazione in forma scritta su supporto durevole include, tra l'altro, la comunicazione in formato cartaceo inviata tramite posta e la comunicazione in formato elettronico, anche sotto forma di file inviato tramite posta elettronica ad un indirizzo accettato dal cliente finale per tale scopo oppure di testo presente in una sezione riservata sul sito internet o sull'app del venditore²⁸; nel caso di comunicazioni trasmesse attraverso sezioni riservate sul sito internet o app del venditore, ricade inoltre sul venditore medesimo la responsabilità di portare a conoscenza del cliente finale l'esistenza e la disponibilità delle comunicazioni medesime, ad esempio attraverso SMS e messaggistica istantanea.

5.13 Al fine di rafforzare ulteriormente le tutele già previste dalla regolazione vigente e, contestualmente, assicurare coerenza con quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del decreto-legge 19/25 che indica espressamente che le modalità individuate siano semplificate, l'Autorità ritiene opportuno che i venditori implementino un sistema di notifiche volto a segnalare ai clienti finali l'avvenuto invio della comunicazione di variazione unilaterale o di rinnovo delle condizioni economiche, qualora dispongano di recapiti idonei a tale scopo forniti dal cliente finale. Tale misura si pone in continuità con quanto già previsto nel caso in cui le comunicazioni siano rese disponibili tramite aree riservate del sito internet o applicazioni del venditore, e mira a garantire una maggiore consapevolezza e tempestività nella ricezione e comprensione delle informazioni rilevanti da parte del cliente finale, a prescindere dal mezzo di comunicazione adottato²⁹.

5.14 Per l'attuazione del sistema di notifiche, il venditore è tenuto a utilizzare i canali di comunicazione forniti dal cliente finale, tra cui, a titolo esemplificativo,

²⁸ Tra le modalità di invio delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali non rientrano quindi le comunicazioni vocali anche se rese o registrate su supporto durevole.

²⁹ Nel provvedimento del 24 aprile 2025 adottato dall'Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato (AGCM) relativo al procedimento PS12743, l'Autorità ha valutato positivamente un similare sistema di notifiche proposto come misura volontaria dal soggetto destinatario del procedimento, ritenendolo idoneo a garantire una maggiore trasparenza nei rapporti con i consumatori. In particolare, l'AGCM ha rilevato che tale sistema *incide in modo risolutivo sul profilo informativo contestato, modificando adeguatamente le procedure aziendali relative alle modalità di comunicazione dei rinnovi*. Secondo quanto emerso nel provvedimento, un meccanismo strutturato di avvisi e promemoria rappresenta uno strumento efficace, in quanto *incide sulla consapevolezza del consumatore in merito alle modifiche contrattuali*, agendo in maniera preventiva rispetto all'entrata in vigore delle nuove condizioni economiche. Tale sistema risulta altresì in grado di rispondere alle esigenze dell'intera platea dei clienti finali, inclusi coloro che non utilizzano i canali digitali come principale mezzo di comunicazione, rafforzando così l'efficacia dell'informazione contrattuale in un'ottica di equità e inclusività.

numero di cellulare (anche tramite servizi di messaggistica istantanea), indirizzo e-mail (ordinaria o certificata) o applicazioni per smartphone. Resta ferma la facoltà del venditore di inviare, tramite tali canali, ulteriori notifiche o promemoria per segnalare l'approssimarsi della data di applicazione delle nuove condizioni economiche, offrendo così al cliente la possibilità di valutare per tempo un eventuale cambio di offerta.

- 5.15 La notifica dovrà essere trasmessa al cliente finale con una tempistica tale da garantire la sua ricezione in concomitanza con la comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali. Il contenuto della notifica dovrà essere formulato in modo chiaro e conciso, con l'indicazione puntuale che ulteriori dettagli sono disponibili nella comunicazione stessa, alla quale la notifica dovrà rinviare esplicitamente.
- 5.16 Infine, alla luce di alcune segnalazioni pervenute all'Autorità, che hanno evidenziato come la lunghezza eccessiva della denominazione attualmente utilizzata per le comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche di cui all'articolo 13, comma 7, del Codice di condotta commerciale possa generare difficoltà sul piano comunicativo, tra cui, ad esempio, la classificazione automatica delle e-mail come spam o la minore immediata comprensibilità per il cliente finale, l'Autorità ritiene opportuno introdurre una misura di semplificazione. In particolare, si prevede che l'intestazione della comunicazione riporti in modo standardizzato la dicitura "Proposta di rinnovo con modifica delle condizioni economiche" rispetto all'attuale "Proposta di rinnovo delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni": tale formulazione, più sintetica e al tempo stesso sufficientemente esplicita, consente di preservare la funzione informativa della comunicazione, facilitando l'identificazione da parte del cliente finale e migliorando l'efficacia complessiva del messaggio.

- Q10. Si condivide l'orientamento relativo agli ulteriori obblighi dei venditori in materia di modifica delle condizioni contrattuali? Se no, per quale motivo?*
- Q11. Si ritiene vi siano altri interventi necessari da implementare relativamente agli obblighi dei venditori in materia di modifica delle condizioni contrattuali? Se sì, quali?*

6 ESTENSIONE DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI AI CLIENTI FINALI NON DOMESTICI DI PICCOLE DIMENSIONI

A. Introduzione

- 6.1 Come già richiamato nel capitolo 2, le disposizioni del Codice di condotta commerciale si applicano ai casi in cui vengano proposti contratti di fornitura di energia elettrica o gas naturale a clienti finali di piccole dimensioni. In particolare, rientrano in tale ambito soggettivo i clienti finali i cui punti di prelievo e/o di riconsegna risultano alimentati esclusivamente in bassa tensione oppure caratterizzati da un consumo annuo di gas naturale non superiore a 200.000 Smc³⁰.
- 6.2 L’Autorità ha identificato tale categoria di clienti come meritevole di particolare attenzione regolatoria, in ragione di una minore partecipazione attiva ai meccanismi del mercato e di una più limitata capacità negoziale nella fase di adesione contrattuale. Gli interventi a loro destinati, tra cui il Codice di condotta commerciale, sono volti a colmare eventuali squilibri informativi e a garantire la disponibilità di un insieme minimo e adeguato di informazioni, coerente con le capacità di comprensione e valutazione tipiche di tali clienti.
- 6.3 Gli obblighi informativi previsti dal Codice di condotta commerciale si applicano, nella generalità dei casi, in maniera trasversale sia ai clienti finali domestici sia a quelli non domestici, ad eccezione delle previsioni che derivano direttamente dalla normativa primaria e che risultano specificamente rivolte ai clienti finali domestici, come nel caso degli obblighi sul diritto di ripensamento e sui contratti conclusi attraverso il canale telefonico. Questa impostazione deriva dalla constatazione che i clienti non domestici alimentati in bassa tensione o con consumi annui contenuti di gas naturale presentano, sotto il profilo della capacità negoziale, caratteristiche analoghe a quelle dei clienti domestici, ossia delle persone fisiche che stipulano contratti di fornitura per uso abitativo, sia di tipo familiare che collettivo.
- 6.4 Alcune differenziazioni, seppur marginali, sono state introdotte nel tempo per tenere conto delle peculiarità dei diversi segmenti di clientela, in particolare nei casi in cui gli obblighi informativi fossero calibrati sul tipo di cliente. Si pensi, ad esempio, alla comunicazione della stima della spesa annua: per i clienti domestici, tale informazione è fornita sulla base di livelli standardizzati di consumo; per i clienti non domestici, invece, la stessa stima può non essere prevista (come nel caso della Scheda sintetica) oppure può essere determinata

³⁰ Articolo 2, comma 1, del Codice di condotta commerciale.

dal venditore sulla base di un livello di consumo e di un profilo da egli individuati (come avviene nelle comunicazioni relative alle modifiche delle condizioni contrattuali). Tale differenziazione tiene conto dell'elevata eterogeneità in termini di consumi e tipologie di utilizzo che caratterizza il segmento non domestico, anche considerando i soggetti di minori dimensioni.

B. Orientamento dell'Autorità

6.5 Le disposizioni di cui all'articolo 5, comma 1, del decreto-legge 19/25 sono esplicitamente rivolte ai clienti finali domestici, ponendosi l'obiettivo di garantire loro un livello di informazione completo, chiaro e tempestivo in merito alle condizioni contrattuali applicate nel mercato libero. Tuttavia, come già evidenziato nei punti precedenti, l'approccio adottato dall'Autorità in materia di obblighi informativi si è da sempre contraddistinto per una visione trasversale, che considera la necessità di tutela non soltanto in funzione della tipologia contrattuale (domestica o non domestica), ma soprattutto in relazione alle caratteristiche strutturali del cliente finale, quali il livello di consumo e la capacità negoziale.

6.6 L'Autorità ritiene quindi opportuno prevedere che:

- le disposizioni illustrate nel capitolo 3, in materia di razionalizzazione dei corrispettivi nelle offerte, trovino applicazione esclusivamente con riferimento ai clienti finali domestici. Tale orientamento è motivato dalla constatazione che le offerte rivolte ai clienti non domestici si contraddistinguono per una maggiore articolazione delle strutture di prezzo, le quali riflettono la più ampia eterogeneità dei profili di consumo di tale segmento di clientela. Un'applicazione estensiva delle misure di standardizzazione dei corrispettivi al mercato non domestico rischierebbe di comprimere eccessivamente la flessibilità commerciale dei venditori, compromettendo la capacità del mercato di rispondere in modo efficace alle specifiche esigenze delle diverse categorie di utenza;
- le disposizioni illustrate nel capitolo 4, relative agli obblighi informativi del venditore in fase precontrattuale e per la redazione dei contratti di fornitura nonché per la pubblicazione delle offerte sui siti internet (congiuntamente alle disposizioni della deliberazione 156/2025/R/com in relazione alle quali gli orientamenti del capitolo in questione devono essere letti), e nel capitolo 5, relative agli obblighi del venditore in materia di modifica delle condizioni contrattuali, trovino applicazione anche con

riferimento ai clienti finali non domestici. Tale orientamento regolatorio si pone in linea di continuità con l'impostazione già adottata nell'ambito del Codice di condotta commerciale, che prevede appunto una disciplina trasversale degli obblighi informativi per l'intera platea dei clienti di piccole dimensioni, indipendentemente dalla natura domestica o non domestica dell'utenza. L'estensione di tali obblighi ai clienti non domestici risponde all'esigenza di assicurare un livello adeguato di trasparenza, chiarezza e comparabilità delle offerte rivolte a questi clienti, senza implicare un aggravio eccessivo dei costi di implementazione da parte dei venditori. Naturalmente l'estensione ai clienti finali non domestici delle disposizioni illustrate nel capitolo 4 è da intendersi come estensione dell'obbligo di presentare i corrispettivi che compongono l'offerta in forma tabellare, fermo restando il fatto che la struttura di tali corrispettivi resta libera (come detto, infatti, non troverebbero applicazione anche le disposizioni di cui al capitolo 3).

Q12. Si condivide l'orientamento relativo all'estensione ai clienti finali non domestici degli obblighi del venditore in fase precontrattuale e per la redazione dei contratti di fornitura nonché in materia di modifica delle condizioni contrattuali?

7 TEMPISTICHE DI ATTUAZIONE

7.1 L’Autorità ritiene che gli obblighi prospettati nel presente documento per la consultazione, differenziati tra clienti domestici e non domestici come illustrati nel capitolo 6, si applichino dal 1° gennaio 2026 per tutte le offerte di energia elettrica e di gas naturale, incluse quelle in corso di validità a tale data.

A. Contratti già in essere

7.2 L’articolo 5, comma 1, del decreto-legge 19/25 prevede, tra l’altro, che le misure occorrenti per aumentare la trasparenza e la confrontabilità delle offerte di energia elettrica e di gas naturale si applichino anche ai contratti già in essere alla data di acquisto dell’efficacia del provvedimento dell’Autorità volto ad attuare le misure medesime.

7.3 In un’ottica di equilibrio tra la tutela dei clienti finali e la sostenibilità operativa per i venditori, l’Autorità ritiene opportuno che le misure previste nei capitoli 3 (razionalizzazione dei corrispettivi) e 4 (obblighi informativi precontrattuali e contrattuali) per i clienti finali domestici non comportino l’obbligo di riformulare integralmente i contratti già in essere. Per questi, sarà sufficiente che i venditori provvedano a comunicare i corrispettivi formulati come previsto al capitolo 3 in occasione delle variazioni unilaterali e dei rinnovi delle condizioni economiche con decorrenza a partire dal 1° gennaio 2026. All’interno delle relative comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali, il venditore dovrà inoltre inserire la tabella dei corrispettivi predisposta secondo i criteri illustrati nel capitolo 4.

7.4 Tale modalità consente, da un lato, di assicurare un’informazione tempestiva, chiara e confrontabile al cliente finale anche per le forniture in corso, e, dall’altro, di contenere i costi di adattamento tecnico e gestionale per i venditori, evitando interventi retroattivi complessi sull’apparato contrattuale esistente che comporterebbero la necessità di trasmettere comunicazioni di modifica unilaterale a una platea potenzialmente molto estesa di clienti contrattualizzati, con il rischio di generare incertezze interpretative e disorientamento presso gli stessi, con possibili effetti negativi in termini di incremento del contenzioso e della reclamosità.

Q13. Si condivide l’orientamento relativo alle tempistiche di attuazione? Se no, per quale motivo e quale tempistica si ritiene più adeguata?

Q14. Si condivide l’orientamento relativo ai contratti già in essere? Se no, per quale motivo e quale alternativa implementativa si propone?

Appendice

Esempi di tabelle dei corrispettivi definiti dal venditore da inserire nelle condizioni tecnico-economiche

Esempio 1: offerta di energia elettrica senza corrispettivi onnicomprensivi a prezzo fisso differenziato per fasce orarie

Corrispettivi definiti dal venditore	
Corrispettivi	Valore
Corrispettivo annuo	000,00 €/anno
Corrispettivo per il consumo	F1: 0,00000 €/kWh F2: 0,00000 €/kWh F3: 0,00000 €/kWh

Esempio 2: offerta di energia elettrica senza corrispettivi onnicomprensivi a prezzo variabile

Corrispettivi definiti dal venditore	
Corrispettivi	Valore
Corrispettivo annuo	000,00 €/anno
Corrispettivo per il consumo	PUN Index GME mensile spread: 0,00000 €/kWh

Esempio 3: offerta di gas naturale senza corrispettivi onnicomprensivi a prezzo variabile

Corrispettivi definiti dal venditore	
Corrispettivi	Valore
Corrispettivo annuo	000,00 €/anno
Corrispettivo per il consumo	PSV mensile spread: 0,00000 €/Smc

Esempio 4: offerta di gas naturale senza corrispettivi onnicomprensivi a prezzo fisso per 12 mesi e prezzo variabile dal tredicesimo mese

Corrispettivi definiti dal venditore	
Corrispettivi	Valore
Primi 12 mesi di fornitura	
Corrispettivo annuo	000,00 €/anno
Corrispettivo per il consumo	0,00000 €/Smc
Dal tredicesimo mese di fornitura	
Corrispettivo annuo	000,00 €/anno
Corrispettivo per il consumo	PSV mensile spread: 0,00000 €/Smc