

DELIBERAZIONE 26 MAGGIO 2026
188/2026/R/COM

**AVVIO DI PROCEDIMENTO PER LA RIFORMA DELLA REGOLAZIONE PRECONTRATTUALE
E CONTRATTUALE NEI SETTORI DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS NATURALE, DI CUI
AL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1388^a riunione del 26 maggio 2026

VISTI:

- la direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 maggio 2005;
- la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011;
- la direttiva (UE) 2018/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018;
- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 (di seguito: direttiva (UE) 2019/944);
- la direttiva (UE) 2019/2161 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 novembre 2019;
- la direttiva (UE) 2023/959 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 maggio 2023;
- la direttiva (UE) 2023/1791 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 settembre 2023;
- la direttiva (UE) 2024/825 del Parlamento europeo e del Consiglio del 28 febbraio 2024;
- la direttiva (UE) 2024/1711 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 giugno 2024 (di seguito: direttiva (UE) 2024/1711);
- la direttiva (UE) 2024/1788 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 giugno 2024 (di seguito: direttiva (UE) 2024/1788);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73, convertito con legge 3 agosto 2007, n. 125 (di seguito: decreto-legge 73/07);
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93;
- il decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21;

- la legge 4 agosto 2017, n. 124;
- il decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162, convertito con legge 28 febbraio 2020, n. 8;
- il decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152, convertito con legge 29 dicembre 2021, n. 233;
- il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210;
- il decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, convertito con legge 21 settembre 2022, n. 142 (di seguito: decreto-legge 115/22);
- il decreto-legge 18 novembre 2022, n. 176, convertito con legge 13 gennaio 2023, n. 6;
- il decreto legislativo 7 marzo 2023, n. 26;
- il decreto-legge 9 dicembre 2023, n. 181;
- la legge 30 dicembre 2023, n. 214;
- il decreto-legge 28 febbraio 2025, n. 19, convertito con legge 24 aprile 2025, n. 60 (di seguito: decreto-legge 19/25);
- il decreto legislativo 7 gennaio 2026, n. 3 (di seguito: decreto legislativo 3/26);
- il decreto-legge 20 febbraio 2026, n. 21, convertito con legge 10 aprile 2026, n. 49 (di seguito: decreto-legge 21/26);
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 27 luglio 2017, 555/2017/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 1° febbraio 2018, 51/2018/R/com (di seguito: deliberazione 51/2018/R/com) e in particolare l’Allegato A;
- la deliberazione dell’Autorità 28 giugno 2018, 366/2018/R/com e in particolare l’Allegato A (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- la deliberazione 25 giugno 2019, 270/2019/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 29 marzo 2022, 135/2022/R/com (di seguito: deliberazione 135/2022/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 28 giugno 2022, 289/2022/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 14 marzo 2023, 100/2023/R/com (di seguito: deliberazione 100/2023/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 6 giugno 2023, 250/2023/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 31 ottobre 2023, 496/2023/R/com (di seguito: deliberazione 496/2023/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 23 luglio 2024, 315/2024/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 1° ottobre 2024, 395/2024/R/com (di seguito: deliberazione 395/2024/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 8 aprile 2025, 156/2025/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 5 agosto 2025, 386/2025/R/com (di seguito: deliberazione 386/2025/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 28 aprile 2026, 138/2026/R/com (di seguito: deliberazione 138/2026/R/com);

- il documento per la consultazione 6 dicembre 2022, 668/2022/R/com (di seguito: documento per la consultazione 668/2022/R/com);
- il Testo integrato delle disposizioni in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF);
- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV);
- il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali (TIV);
- il Testo integrato della vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG);
- il rapporto dell’Autorità 18 febbraio 2025, 52/2025/I/com recante “Monitoraggio sull’evoluzione dei mercati di vendita al dettaglio dell’energia elettrica e del gas. Aggiornamento gennaio 2025” (di seguito: rapporto 52/2025/I/com);
- la Memoria dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente nell’ambito dell’Indagine conoscitiva in materia di rapporti tra cittadino, imprese private e pubblica amministrazione con riferimento alla semplificazione e alla trasparenza dei contratti pubblici e delle clausole contrattuali per l’accesso ai servizi per l’audizione presso la Commissione bicamerale per la semplificazione, 17 febbraio 2026, 31/2026/I/com (di seguito: memoria 31/2026/I/com);
- le Relazioni annuali dell’Autorità sullo stato dei servizi e sull’attività svolta (di seguito: Relazioni annuali).

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95 attribuisce all’Autorità il potere di emanare direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi di pubblica utilità nei settori dell’energia elettrica e del gas naturale (articolo 2, comma 12, lettera h), ivi compresa la vendita al dettaglio, al fine di assicurare al cliente finale una adeguata tutela, anche promuovendo e diffondendo «la massima trasparenza in merito ai servizi offerti, la concorrenzialità dell’offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti finali» (articolo 2, comma 12, lettera l);
- rientrano tra tali competenze gli interventi volti al rafforzamento della trasparenza e della comprensibilità delle informazioni commerciali, anche ai fini della comparabilità delle offerte in un contesto di mercato liberalizzato, caratterizzato da elevata dinamicità e da un crescente livello di digitalizzazione; tra gli obiettivi perseguiti dall’Autorità per accompagnare il cliente finale nel completo superamento delle tutele di prezzo previsto dalla legge 124/17 rientrano, in particolare, il rafforzamento della consapevolezza del cliente medesimo e la promozione della sua partecipazione attiva alle dinamiche di mercato, nel rispetto delle necessarie garanzie di tutela;
- gli obiettivi sopra richiamati sono stati nel tempo perseguiti dall’Autorità mediante l’adozione di diversi strumenti tra loro complementari, ciascuno caratterizzato da una specifica finalità ma accomunati dall’obiettivo di favorire la consapevolezza e la partecipazione attiva dei clienti finali nei mercati *retail* dell’energia elettrica e del gas

naturale; tra gli strumenti rilevanti ai fini del presente provvedimento rientrano, in particolare:

- il Codice di condotta commerciale, che disciplina, in coerenza con il Codice del consumo e con la normativa di settore, le regole di comportamento cui sono tenuti i venditori di energia elettrica e/o gas naturale nei rapporti con i clienti finali — domestici e non domestici di piccole dimensioni — sia nella fase precontrattuale sia in quella contrattuale, prevedendo specifici obblighi di trasparenza e informazione a tutela del cliente finale, anche qualora l’attività di promozione e conclusione dei contratti sia svolta per il tramite di soggetti terzi;
- le offerte a Prezzo Libero a Condizioni Equiparate di Tutela (PLACET), introdotte con la deliberazione 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 51/2018/R/com, per la raccolta e la pubblicazione delle offerte rivolte ai clienti finali domestici e non domestici di piccole dimensioni nei mercati al dettaglio dell’energia elettrica e del gas naturale;
- la deliberazione 386/2025/R/com che ha definito misure di razionalizzazione dei corrispettivi delle offerte di energia elettrica e gas naturale per i clienti domestici e introdotto specifici obblighi informativi nella fase precontrattuale, per la redazione dei contratti di fornitura e per le comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali, al fine di dare piena attuazione delle disposizioni sulla trasparenza e 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, disponendo altresì l’estensione, in misura semplificata, degli obblighi informativi ai clienti non domestici.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- a seguito del completamento del percorso di piena liberalizzazione dei mercati al dettaglio previsto dall’articolo 1, comma 60, della legge 124/17, conclusosi a gennaio 2024 per il mercato del gas naturale e a luglio 2024 per il mercato dell’energia elettrica, il mercato libero rappresenta, allo stato attuale, l’ordinaria modalità di approvvigionamento anche per i clienti finali di piccole dimensioni. Permangono tuttavia, per i clienti finali domestici che soddisfano specifici criteri di vulnerabilità — quali condizioni di disagio economico o fisico e soglia di età anagrafica — forme di tutela dedicate:
 - nel mercato dell’energia elettrica, per tali clienti continua ad essere operativo il servizio di maggior tutela, disciplinato dall’Autorità nell’ambito del TIV e previsto dal combinato disposto dell’articolo 1, comma 2, del decreto-legge 73/2007 e dell’articolo 11, comma 2, del decreto legislativo 210/21, servizio erogato dai distributori anche per il tramite di società appartenenti allo stesso gruppo e operanti singolarmente nei territori assegnati; secondo il rapporto 52/2025/I/com, a

settembre 2024 i clienti vulnerabili rappresentavano il 39,0% dei clienti domestici nel mercato dell'energia elettrica;

- nel mercato del gas naturale, invece, è disponibile il servizio di tutela della vulnerabilità istituito dal decreto-legge 115/22, disciplinato dall'Autorità nell'ambito del TIVG, la cui offerta è obbligatoria per tutti i venditori attivi nel mercato libero; secondo il rapporto 52/2025/I/com, a settembre 2024 i clienti vulnerabili rappresentavano il 39,5% dei clienti domestici nel mercato del gas naturale;
- dai più recenti dati del Monitoraggio *retail* dell'Autorità (novembre 2025) emerge che l'80,3% dei clienti domestici e l'88,6% dei clienti non domestici in bassa tensione (BT) risultano serviti nel mercato libero dell'energia elettrica — tra i domestici, il 9,92% è attualmente rifornito nel servizio di maggior tutela; simili livelli di adesione si registrano nel settore del gas naturale, con un tasso dell'87,9% per i clienti domestici con consumi inferiori a 200.000 Smc/anno (mentre l'11,5% è rifornito nel servizio di tutela della vulnerabilità);
- all'interno del mercato dell'energia elettrica, nel corso del 2025 e fino al mese di novembre, il 18,3% dei clienti domestici e il 18,8% dei clienti non domestici BT ha effettuato uno *switching* (cambio del venditore) e percentuali di entità analoga sono state registrate nel mercato libero del gas naturale, ove il tasso di *switching* è risultato pari al 18,4% per i clienti domestici sotto i 200.000 Smc/anno e compreso tra il 22,2% e il 28,4% per i clienti non domestici appartenenti alla medesima classe di consumo. Si osserva infine che, nel corso del 2024, il 12,9% dei clienti domestici elettrici e il 29,8% dei clienti domestici del gas ha modificato il proprio contratto pur mantenendo il medesimo venditore;
- la vasta platea dei clienti finali di piccole dimensioni serviti nel mercato libero si trova in un contesto caratterizzato da un numero particolarmente elevato di venditori attivi; in base ai più recenti dati del Monitoraggio *retail* dell'Autorità (dicembre 2024), risultano operativi nel mercato dell'energia elettrica 593 venditori, dei quali 139 attivi su tutto il territorio nazionale, e 476 venditori nel mercato del gas naturale, 79 dei quali operanti su base nazionale;
- nel corso degli anni, l'incremento del numero dei venditori attivi e la crescente diversificazione delle strategie commerciali hanno determinato un significativo aumento del numero di offerte disponibili: al secondo trimestre 2025, sul Portale Offerte risultavano pubblicate 3.998 offerte di energia elettrica rivolte ai clienti domestici e 3.845 offerte rivolte ai clienti non domestici, nonché 3.556 offerte di gas naturale rivolte ai clienti domestici e 1.995 offerte rivolte ai clienti non domestici; tali valori rappresentano, rispetto all'ultimo trimestre del 2018, un incremento medio superiore al 400% del numero complessivo di offerte generalizzate disponibili sul mercato;
- al contempo, in conseguenza dell'evoluzione tecnologica dei mezzi di comunicazione, che consente una trasmissione sempre più rapida e capillare delle informazioni, nonché dell'evoluzione dei sistemi di misurazione e gestione dei dati di consumo, i mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale sono stati interessati da continui e rapidi mutamenti, sia con riferimento alle strategie commerciali adottate dai venditori

per differenziare le proprie offerte sia con riguardo ai comportamenti di consumo dei clienti finali, anche di piccole dimensioni;

- nell'ambito delle strategie commerciali adottate nel mercato libero, si registra l'introduzione di strutture di prezzo innovative, talvolta fondate sulla personalizzazione dei corrispettivi o su una maggiore granularità degli stessi, pur mantenendo la riconducibilità delle offerte alla tradizionale distinzione tra offerte a prezzo fisso e offerte a prezzo variabile (corrispettivi costanti, o comunque noti ex ante, per le offerte a prezzo fisso; indicizzati per le offerte a prezzo variabile);
- tra le offerte innovative rientrano, in particolare, i contratti di fornitura con prezzo dinamico dell'energia elettrica, nei quali il corrispettivo riflette l'andamento dei mercati all'ingrosso a pronti — inclusi i mercati del giorno prima e infragiornalieri — con aggiornamenti almeno pari alla frequenza di regolazione del mercato, che consentono potenzialmente al cliente di modulare i consumi sulla base dei segnali di prezzo, con possibilità di beneficiare delle fasce orarie a minor costo, pur esponendosi integralmente alla volatilità dei mercati. Secondo i dati delle Relazioni annuali dell'Autorità, i contratti a prezzo dinamico rappresentavano il 2,3% dei contratti a prezzo variabile sottoscritti dai clienti domestici e il 4,5% dei contratti a prezzo variabile sottoscritti dai clienti non domestici nel 2022, percentuali salite rispettivamente al 5,9% e al 12,7% nel 2024;
- tra le strategie di differenziazione commerciale adottate dai venditori nel mercato libero, si registra un crescente ricorso a politiche di sconto sempre più articolate, all'integrazione della fornitura di energia con servizi e prodotti aggiuntivi, alla caratterizzazione delle offerte mediante specificazioni, quali, ad esempio, la provenienza dell'energia da fonti rinnovabili. Come emerge dai dati riportati nella Relazione annuale, nel 2024 il 50,7% delle offerte a prezzo fisso sottoscritte dai clienti domestici e il 42,9% delle offerte a prezzo variabile garantiva l'utilizzo di energia proveniente da fonti rinnovabili, mentre le offerte di energia elettrica e di gas naturale corredate da prodotti e/o servizi aggiuntivi rappresentavano oltre il 30% del totale delle offerte sottoscritte;
- in un contesto nel quale i canali fisici, in particolare nelle fasi di sottoscrizione contrattuale, continuano a rivestire un ruolo preponderante, specialmente per i venditori maggiori caratterizzati da una significativa presenza nel territorio e con una capillare rete di punti fisici di contatto, sia i clienti sia i venditori ricorrono con crescente frequenza a canali di comunicazione telematici per operare nel mercato dell'energia. Come emerge dai dati contenuti nelle Relazioni annuali dell'Autorità, la quota dei contratti in essere sottoscritti dai clienti domestici tramite canale online — che, insieme al canale telefonico, rappresenta la principale modalità di adesione a distanza — è aumentata dal 3,4% registrato nel 2018 al 9,5% del 2024 nel mercato elettrico, con valori analoghi nel mercato del gas. Si evidenzia inoltre che, nel 2024, circa un terzo delle offerte disponibili risultava sottoscrivibile esclusivamente tramite canale online; in ogni caso dalle indagini demoscopiche svolte dall'Autorità sui comportamenti e sulle scelte dei clienti finali nei mercati liberalizzati, è emerso che:
 - i canali digitali risultano preponderanti nella fase di ricerca e comparazione delle offerte e assumono un ruolo sempre più rilevante anche nella fase di sottoscrizione

del contratto; i principali canali per reperire le informazioni sono i siti internet dei venditori (20,2% dei clienti domestici intervistati nell'ambito dell'ultima indagine condotta nel 2025) e i siti di confronto delle offerte (14,5%), mentre il sito del venditore rappresenta uno dei principali canali di sottoscrizione per i clienti domestici insieme allo sportello fisico del venditore (rispettivamente, 25,7% e 19,7% per l'energia elettrica; e 23,2% e 21,5% per il gas naturale), con una conseguente riduzione del ricorso al call center nel settore elettrico;

- le condizioni contrattuali nel mercato libero sono sempre più caratterizzate dalla dematerializzazione, con prevalenza di modalità di pagamento automatizzate, in particolare tramite addebito bancario.

CONSIDERATO, ANCHE, CHE:

- l'articolo 5, comma 5, del decreto legislativo 210/21 prevede che “I clienti finali hanno il diritto di ricevere dal fornitore una comunicazione chiara, comprensibile e tempestiva dell'intenzione di modificare le condizioni contrattuali e della loro facoltà di recedere dal contratto. In caso di adeguamento del prezzo di fornitura, i clienti finali devono essere altresì informati, in via diretta, dei motivi e prerequisiti dell'adeguamento e della sua entità, con un preavviso di almeno due settimane ovvero di almeno un mese, qualora si tratti di clienti civili, rispetto alla data di applicazione del medesimo adeguamento. Sono escluse dall'obbligo di comunicazione di cui al presente comma, le variazioni dei corrispettivi che derivano da indicizzazione o adeguamento automatico degli stessi non determinati dal fornitore”;
- l'articolo 2, comma 1, del decreto legislativo 3/26 (che ha modificato l'articolo 5, comma 7, del decreto legislativo 210/21) ha previsto l'obbligo per i venditori di non modificare unilateralmente in maniera sfavorevole le condizioni contrattuali economiche e di durata dei contratti di fornitura di energia elettrica a tempo determinato e a prezzo fisso;
- nelle ipotesi non coperte dalla disposizione appena richiamata (offerte a prezzo variabile o offerte a tempo indeterminato per le quali siano in scadenza le condizioni economiche a prezzo fisso inizialmente pattuite per un tempo determinato), l'attuale quadro regolatorio consente al venditore (al di là delle variazioni in aumento del corrispettivo consentite dalla clausola contrattuale che lo aggancia all'andamento dei mercati all'ingrosso) di aumentare il prezzo (in termini esemplificativi, si pensi a una variazione dello spread o del corrispettivo annuo) o di modificare altre condizioni contrattuali (ad esempio, la durata del contratto o la frequenza dell'aggiornamento dell'indicizzazione del corrispettivo) senza che sia previsto alcun limite all'esercizio di questo potere discrezionale. Questo accade, in particolare, nei contratti a tempo indeterminato in cui il venditore si riserva di modificare periodicamente le condizioni economiche (tali modifiche, denominate nella prassi commerciale «rinnovi», attengono invero allo stesso rapporto contrattuale di durata);
- la scarsa mobilità dei clienti verso fornitori diversi rende il loro diritto di recesso (a fronte di eventuali modifiche contrattuali o di ingiustificati aumenti del prezzo) una soluzione potenzialmente non sufficiente alle esigenze del cliente (quantomeno come

dallo stesso percepite, ad esempio in termini di stabilità del rapporto); occorre, quindi, una riconsiderazione complessiva dei dispositivi giuridici che consentano al contraente debole una tutela rafforzata nei casi in cui la variazione unilaterale del corrispettivo o di altre condizioni contrattuali incidano negativamente sull'obiettivo del cliente finale al contenimento della spesa.

CONSIDERATO, TRA L'ALTRO, CHE:

- l'Autorità, nella memoria 31/2026/I/com, considerata l'evoluzione recente dei mercati e delle offerte di fornitura, nonché i problemi che i clienti di tali settori ancora affrontano, ha evidenziato come si reputi necessario, innanzitutto, promuovere ulteriori interventi per una sempre maggiore trasparenza e semplificazione delle condizioni contrattuali a garanzia della piena confrontabilità delle offerte e, quindi, della realizzazione di un efficace confronto competitivo tra gli operatori;
- nella medesima memoria, l'Autorità ha evidenziato l'intenzione di valutare l'introduzione di ulteriori disposizioni regolatorie volte ad assicurare maggiore chiarezza delle informazioni rese disponibili ai clienti attraverso la documentazione contrattuale e precontrattuale, anche grazie ad una crescente omogeneità della terminologia utilizzata perseguendo l'obiettivo di indirizzare il consumatore verso una più immediata confrontabilità dell'offerta;
- con la deliberazione 138/2026/R/com, l'Autorità ha avviato un procedimento per l'introduzione di nuove misure di tutela rafforzata per i clienti titolari di bonus sociali e per l'estensione ai settori ambientali di alcune misure già esistenti nei settori energetici, in coerenza con quanto disposto dal procedimento oggetto del presente documento.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- l'Unione europea ha da tempo avviato un articolato processo di riforma volto a rafforzare la sicurezza energetica e la competitività del sistema, favorendo al contempo la partecipazione attiva dei clienti finali alle dinamiche di mercato, e un livello adeguato ed efficace di tutela;
- nell'ambito di tale processo si inserisce la riforma del mercato elettrico dell'Unione europea, adottata nel luglio 2024 e nota come *Electricity Market Design Reform* (quinto pacchetto energia), finalizzata a rendere il mercato elettrico più resiliente, flessibile e maggiormente orientato allo sviluppo delle fonti rinnovabili, attraverso un equilibrato bilanciamento degli interessi di clienti finali, operatori e investitori; tra i principali atti che la compongono rileva la direttiva (UE) 2024/1711, recepita recentemente con il decreto legislativo 3/26, che aggiorna la disciplina del mercato al dettaglio di cui alla direttiva (UE) 2019/944 e persegue l'obiettivo di rafforzare la stabilità e la prevedibilità dei costi, assicurando al contempo prezzi accessibili ai consumatori;
- con riferimento al mercato del gas naturale, l'Unione europea ha approvato, nel maggio 2024, un pacchetto normativo in materia di gas e idrogeno volto a definire le

regole funzionali alla transizione del sistema energetico verso l'impiego di gas rinnovabili e a basse emissioni di carbonio, in particolare l'idrogeno, in coerenza con gli obiettivi di decarbonizzazione dell'Unione; tra gli atti che compongono tale pacchetto rileva la direttiva (UE) 2024/1788, che persegue, tra l'altro, la creazione di mercati interni pienamente operativi e integrati per il gas naturale e l'idrogeno, il sostegno agli obiettivi climatici dell'Unione (in particolare il conseguimento della neutralità climatica entro il 2050) nonché il rafforzamento dei diritti e delle tutele dei clienti finali domestici, con specifica attenzione alla protezione dei clienti vulnerabili e delle persone in condizioni di povertà energetica, anche nel corso della transizione energetica; per tali atti normativi è stato attivato il procedimento di recepimento;

- anche il decreto-legge 21/26 è intervenuto in materia di tutela e consapevolezza del cliente finale nei mercati energetici, tra l'altro rafforzando il principio che il venditore deve garantire la correttezza, la trasparenza e l'adeguatezza delle attività di consulenza e di formulazione della proposta di un contratto di fornitura al cliente finale svolte direttamente o tramite reti di vendita;
- alcune delle disposizioni contenute negli interventi normativi sopra richiamati comportano l'aggiornamento della vigente regolazione dell'Autorità in materia precontrattuale e contrattuale.

RITENUTO CHE:

- alla luce dell'evoluzione normativa e regolatoria che ha interessato i mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale, nonché del contesto concorrenziale caratterizzato da un elevato numero di venditori e da una crescente disponibilità di offerte, unitamente al dinamismo delle strategie commerciali adottate dagli operatori e al progressivo processo di digitalizzazione che sta interessando i mercati stessi, sia opportuno avviare un procedimento finalizzato alla riforma della regolazione precontrattuale e contrattuale nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, come disciplinata dal Codice di condotta commerciale, nonché al recepimento, nell'ambito della regolazione interessata, delle evoluzioni del quadro normativo europeo e nazionale in materia di tutela e consapevolezza del cliente finale nei mercati energetici;
- il procedimento di cui al precedente alinea debba perseguire l'obiettivo generale di promuovere interventi volti a garantire una maggiore trasparenza contrattuale e la piena confrontabilità delle offerte, al fine di supportare i clienti finali di piccole dimensioni nella partecipazione attiva ai mercati energetici e rafforzarne la tutela, affinché dispongano di un livello di informazione completo e adeguato sia nella fase di sottoscrizione di un nuovo contratto sia nella fase di modifica/rinnovo e siano pienamente consapevoli dei propri diritti, incluse le eventuali opzioni di scelta alternative al mercato libero;
- nell'ambito dell'obiettivo generale di cui al precedente alinea, il procedimento debba perseguire, in particolare, gli obiettivi specifici di:
 - a) promuovere la consapevolezza del cliente finale in merito alle condizioni delle offerte al fine di renderlo soggetto attivo nella scelta, nonché in merito alle condizioni del proprio contratto anche attraverso la semplificazione e la

standardizzazione delle comunicazioni di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, di evoluzione automatica e di rinnovo delle condizioni economiche nonché la revisione delle modalità di gestione delle modifiche contrattuali medesime;

- b) riconsiderare i dispositivi giuridici che consentano al cliente finale una tutela rafforzata nei casi in cui la variazione unilaterale del corrispettivo o di altre condizioni contrattuali (ivi inclusi i casi attualmente rientranti tra i rinnovi delle condizioni economiche) incidano negativamente sull'obiettivo del cliente finale al contenimento della spesa, anche richiamando l'obbligo per il venditore – che, in costanza di rapporto e in assenza di giustificato motivo (ad esempio fattori oggettivi e non imputabili al venditore medesimo), voglia modificare unilateralmente ed in modo peggiorativo le condizioni economiche originariamente concordate nel contratto di fornitura – di acquisire il consenso espresso del cliente finale;
 - c) rafforzare la correttezza, la trasparenza e l'adeguatezza delle attività di consulenza e di formulazione della proposta di un contratto di fornitura al cliente finale svolte direttamente o tramite reti di vendita;
 - d) introdurre specifici obblighi informativi dei venditori nel caso di offerte caratterizzate da strutture di prezzo innovative, anche basate sulla personalizzazione dei corrispettivi o su una maggiore granularità dei relativi valori, quali, ad esempio, i contratti di fornitura di energia elettrica a prezzo dinamico;
 - e) aggiornare gli obblighi informativi dei venditori con riferimento ai servizi e ai prodotti aggiuntivi, alle politiche di sconto nonché alla caratterizzazione delle offerte mediante specificazioni quali, a titolo esemplificativo, l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili;
 - f) rendere maggiormente trasparenti le informazioni sui diritti dei consumatori, incluse le opzioni di scelta alternative al mercato libero, qualora ricorrano i requisiti per l'accesso ai servizi di tutela, garantendo altresì, sui siti internet dei venditori, per tali servizi, un posizionamento nella homepage chiaro, facilmente accessibile e nettamente distinto rispetto alle offerte del mercato libero;
 - g) integrare, all'interno del Codice di condotta commerciale, le disposizioni relative ai criteri per la definizione della struttura dei corrispettivi delle offerte di energia elettrica e di gas naturale del mercato libero rivolte ai clienti finali domestici di cui all'articolo 1 della deliberazione 386/2025/R/com nonché le disposizioni relative ai siti internet dei venditori di cui all'articolo 5 della deliberazione medesima;
 - h) razionalizzare il testo del Codice di condotta commerciale, al fine di favorirne una maggiore fruibilità da parte dei clienti finali e degli operatori;
- sia opportuno, inoltre, considerando il potenziale impatto del provvedimento finale su operatori e clienti finali e al fine di favorire la più ampia partecipazione al procedimento di tutti soggetti interessati, in particolar modo delle associazioni rappresentative dei consumatori e dei clienti di minori dimensioni, sottoporre il procedimento di cui al punto precedente all'applicazione dell'analisi di impatto della regolazione (AIR), anche con modalità semplificate, per gli aspetti più rilevanti;
 - sia, infine, opportuno prevedere che, nell'ambito del medesimo procedimento, possano essere sviluppati momenti conoscitivi e consultivi intermedi, finalizzati ad acquisire

elementi istruttori e contributi da parte dei soggetti interessati, nonché a individuare le specifiche esigenze dei clienti, anche mediante richieste di informazioni, convocazione di appositi gruppi di lavoro con gli *stakeholder* e pubblicazione di documenti per la consultazione

DELIBERA

1. di avviare un procedimento per la riforma della regolazione precontrattuale e contrattuale nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, di cui al Codice di condotta commerciale, nonché per il recepimento, nell'ambito della regolazione interessata, delle evoluzioni del quadro normativo europeo e nazionale in materia di tutela e consapevolezza del cliente finale nei mercati energetici;
2. di prevedere che il procedimento di cui al precedente punto 1. persegua l'obiettivo generale di promuovere interventi volti a garantire una maggiore trasparenza contrattuale e la piena confrontabilità delle offerte, al fine di supportare i clienti finali di piccole dimensioni nella partecipazione attiva ai mercati energetici e rafforzarne la tutela, affinché dispongano di un livello di informazione completo e adeguato sia nella fase di sottoscrizione di un nuovo contratto sia nella fase di modifica/rinnovo e siano pienamente consapevoli dei propri diritti, incluse le eventuali opzioni di scelta alternative al mercato libero;
3. in particolare, di prevedere che il procedimento di cui al precedente punto 1. persegua, tra l'altro, gli obiettivi specifici di:
 - a) promuovere la consapevolezza del cliente finale in merito alle condizioni delle offerte al fine di renderlo soggetto attivo nella scelta, nonché in merito alle condizioni del proprio contratto, anche attraverso la semplificazione e la standardizzazione delle comunicazioni di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, di evoluzione automatica e di rinnovo delle condizioni economiche nonché la revisione delle modalità di gestione delle modifiche contrattuali medesime;
 - b) riconsiderare i dispositivi giuridici che consentano al cliente finale una tutela rafforzata nei casi in cui la variazione unilaterale del corrispettivo o di altre condizioni contrattuali (ivi inclusi i casi attualmente rientranti tra i rinnovi delle condizioni economiche) incidano negativamente sull'obiettivo del cliente finale al contenimento della spesa, anche richiamando l'obbligo per il venditore – che, in costanza di rapporto e in assenza di giustificato motivo (ad esempio fattori oggettivi e non imputabili al venditore medesimo), voglia modificare unilateralmente ed in modo peggiorativo le condizioni economiche originariamente concordate nel contratto di fornitura – di acquisire il consenso espresso del cliente finale;
 - c) rafforzare la correttezza, la trasparenza e l'adeguatezza delle attività di consulenza e di formulazione della proposta di un contratto di fornitura al cliente finale svolte direttamente o tramite reti di vendita;
 - d) introdurre specifici obblighi informativi dei venditori nel caso di offerte

- caratterizzate da strutture di prezzo innovative, anche basate sulla personalizzazione dei corrispettivi o su una maggiore granularità dei relativi valori, quali, ad esempio, i contratti di fornitura di energia elettrica a prezzo dinamico;
- e) aggiornare gli obblighi informativi dei venditori con riferimento ai servizi e ai prodotti aggiuntivi, alle politiche di sconto nonché alla caratterizzazione delle offerte mediante specificazioni quali, a titolo esemplificativo, l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili;
 - f) rendere maggiormente trasparenti le informazioni sui diritti dei consumatori, incluse le opzioni di scelta alternative al mercato libero, qualora ricorrano i requisiti per l'accesso ai servizi di tutela, garantendo altresì, sui siti internet dei venditori, per tali servizi, un posizionamento nella homepage chiaro, facilmente accessibile e nettamente distinto rispetto alle offerte del mercato libero;
 - g) integrare, all'interno del Codice di condotta commerciale, le disposizioni relative ai criteri per la definizione della struttura dei corrispettivi delle offerte di energia elettrica e di gas naturale del mercato libero rivolte ai clienti finali domestici di cui all'articolo 1 della deliberazione 386/2025/R/com nonché le disposizioni relative ai siti internet dei venditori di cui all'articolo 5 della deliberazione medesima;
 - h) razionalizzare il testo del Codice di condotta commerciale, al fine di favorirne una maggiore fruibilità da parte dei clienti finali e degli operatori;
- 4. di stabilire che, nell'ambito del procedimento di cui al punto 1., possano essere:
 - a) attivate apposite modalità di coinvolgimento dei diversi *stakeholder*, anche mediante gruppi di lavoro tecnici, e acquisiti elementi a supporto, ulteriori rispetto a quelli già attualmente disponibili presso l'Autorità, volti a comprendere maggiormente le esigenze di intervento dei diversi soggetti interessati;
 - b) pubblicati documenti di ricognizione e consultazione, al fine di acquisire un riscontro da tutti i soggetti coinvolti;
 - 5. di sottoporre il procedimento di cui al precedente punto 1. all'applicazione dell'analisi di impatto della regolazione (AIR), anche con modalità semplificate, per gli aspetti più rilevanti, al fine di favorire la più ampia partecipazione al procedimento di tutti i soggetti interessati e in particolar modo delle associazioni rappresentative dei consumatori e dei clienti di piccole dimensioni, con l'eccezione dell'adeguamento della regolazione a seguito del mero recepimento di disposizioni della normativa primaria;
 - 6. di attribuire la responsabilità del procedimento, di cui al punto 1., al Direttore della Direzione Mercati Energia;
 - 7. di prevedere che il procedimento di cui al punto 1. si concluda entro il 31 dicembre 2026;
 - 8. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

26 maggio 2026

IL PRESIDENTE
Nicola Dell'Acqua