

DELIBERAZIONE 16 LUGLIO 2026

255/2026/R/COM

CONFERMA, CON INTEGRAZIONI, DELLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 189/2026/R/COM, DI ADEGUAMENTO DEL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE, E DELL'ALLEGATO A ALLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 302/2016/R/COM, ALLE PREVISIONI DEL DECRETO LEGISLATIVO 7 GENNAIO 2026, N. 3

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

Nella 1395^a riunione del 16 luglio 2026

VISTI:

- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019;
- la direttiva (UE) 2024/1711 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 giugno 2024 (di seguito: direttiva (UE) 2024/1711);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 9319/25;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: legge 124/17);
- il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210 (di seguito: decreto legislativo 210/21);
- il decreto-legge 28 febbraio 2025, n. 19, convertito con legge 24 aprile 2025, n. 6051;
- il decreto legislativo 7 gennaio 2026, n. 3 (di seguito: decreto legislativo 3/26);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 dicembre 2014, 649/2014/A (di seguito: deliberazione 649/2014/A);
- la deliberazione dell'Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com (di seguito: deliberazione 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 (di seguito: Regolamento di funzionamento del Portale Offerte);
- 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 dell'Autorità 29 marzo 2022, 135/2022/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2022, 289/2022/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 6 giugno 2023, 250/2023/R/com (di seguito: deliberazione 250/2023/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 31 ottobre 2023, 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;

- la deliberazione dell’Autorità 8 aprile 2025, 156/2025/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 5 agosto 2025, 386/2025/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 26 maggio 2026, 188/2026/R/com (di seguito: deliberazione 188/2026/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 26 maggio 2026, 189/2026/R/com (di seguito: deliberazione 189/2026/R/com);
- il Testo Integrato Conciliazione (TICO);
- 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).

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, garantendo la possibilità di sottoscrivere un'offerta a prezzo fisso oppure un'offerta a prezzo variabile per tipo di fornitura e di cliente (domestico e non domestico); 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;
- il Servizio Conciliazione, disciplinato dal TICO, istituito dall'Autorità per mettere a disposizione dei clienti e utenti finali dei settori regolati, una procedura semplice e veloce di risoluzione extragiudiziale di eventuali controversie con gli operatori e i gestori, mediante l'intervento di un conciliatore, appositamente formato in mediazione e sulla regolazione, che aiuta le parti a trovare un accordo;
- la deliberazione 302/2016/R/com, che definisce modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale da parte dei clienti finali di piccole dimensioni;
- nel medesimo quadro regolatorio si colloca la deliberazione 188/2026/R/com, con la quale l'Autorità ha avviato un procedimento finalizzato alla revisione della regolazione precontrattuale e contrattuale nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale di cui al Codice di condotta commerciale, perseguendo l'obiettivo generale di garantire una maggiore trasparenza contrattuale e la piena confrontabilità delle offerte.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- il decreto legislativo 3/26, recependo la direttiva 2024/1711, ha, tra l'altro, definito il contratto di fornitura di energia elettrica a tempo determinato e a prezzo fisso come *“il contratto di fornitura di energia elettrica tra un fornitore e un cliente finale che garantisce condizioni contrattuali invariate, compreso il prezzo, per l'intera durata del contratto ma può includere, per un prezzo fisso, un elemento flessibile, comprese variazioni di prezzo tra ore di punta e ore non di punta, e in cui le variazioni nella bolletta che ne risulta possono essere riconducibili soltanto agli elementi che non sono determinati dai fornitori”* (articolo 1, comma 1, che aggiunge il comma 15bis all'articolo 3 del decreto legislativo 210/21);
- con riferimento agli obblighi informativi dei venditori e alle modifiche contrattuali in caso di contratti di fornitura di energia elettrica rivolti ai clienti finali, il decreto legislativo 3/26:
 - a) ha previsto che nei contratti medesimi siano indicati, in maniera chiara e

agevolmente comprensibile, tra l'altro:

- i. l'indirizzo di posta elettronica del venditore e i contatti dell'assistenza ai consumatori, in aggiunta all'identità e all'indirizzo del venditore (articolo 2, comma 1, che sostituisce l'articolo 5, comma 3, lettera a), del decreto legislativo 210/21);
 - ii. nell'offerta relativa a contratti a tempo determinato e a prezzo fisso, le opportunità, i costi e i rischi derivanti dalla stipula di contratti di questo tipo (articolo 2, comma 1, che aggiunge la lettera h-quater) all'articolo 5, comma 3, del decreto legislativo 210/21);
 - iii. l'informazione circa la possibilità per il cliente finale di avvalersi di una delle associazioni dei consumatori di cui all'elenco dell'articolo 137 del Codice del consumo che, per finalità statutarie, operano nella tutela dei consumatori, per la gestione del proprio reclamo ovvero per l'assistenza nelle procedure per la gestione extragiudiziale delle controversie con il fornitore attraverso la conciliazione paritetica ovvero il Servizio Conciliazione dell'Autorità e le altre forme di assistenza gratuita previste (articolo 2, comma 1, che aggiunge la lettera h-quinquies) all'articolo 5, comma 3, del decreto legislativo 210/21);
- b) ha disposto la consegna al cliente finale, prima della proroga di un contratto, di un documento informativo recante una sintesi, scritta in un linguaggio semplice e conciso, dei diritti di cui all'articolo 5, comma 3, del decreto legislativo 210/21 e delle ulteriori condizioni contrattuali; tale previsione si aggiunge a quella (già in essere) che dispone la consegna del documento medesimo prima della conclusione del contratto (articolo 2, comma 1, che modifica l'articolo 5, comma 4, del decreto legislativo 210/21);
- c) ha vietato ai venditori di modificare unilateralmente, in senso sfavorevole per il cliente, le condizioni economiche e di durata dei contratti di fornitura di energia elettrica a tempo determinato e a prezzo fisso (articolo 2, comma 1, che modifica l'articolo 5, comma 7, del decreto legislativo 210/21);
- con riferimento alla disciplina del recesso, il decreto legislativo 3/26 ha vietato ai venditori di risolvere i contratti di fornitura di energia elettrica a tempo determinato e a prezzo fisso prima della relativa scadenza (articolo 2, comma 1, che modifica l'articolo 5, comma 7, del decreto legislativo 210/21);
 - la prassi commerciale diffusa nell'attuale contesto di mercato nazionale risulta in linea con quella rilevata dall'Autorità con la deliberazione 250/2023/R/com, per cui si riscontrano principalmente contratti caratterizzati da una durata a tempo indeterminato con condizioni economiche applicabili per un tempo determinato: una tale prassi sembra mutuare — ed estenderlo però nell'ambito del (differente) contesto delle offerte liberamente formulate nel mercato — il “modello” impiegato dall'Autorità nella disciplina dell'offerta PLACET (in cui, appunto, si prevede un'offerta a tempo indeterminato con condizioni economiche a prezzo fisso per durata determinata); resta invece residuale il ricorso a contratti a tempo determinato;
 - in tale contesto, la tutela del cliente finale rispetto alla stabilità delle condizioni economiche a prezzo fisso assume rilievo non soltanto nei contratti formalmente qualificati come contratti a tempo determinato e a prezzo fisso, ma anche nei contratti

a tempo indeterminato nei quali le condizioni economiche contemplino un prezzo fisso e siano applicabili per un periodo determinato: in entrambe le ipotesi, infatti, il cliente finale aderisce all'offerta facendo affidamento sulla stabilità delle condizioni economiche per l'intero periodo indicato dal venditore.

CONSIDERATO ANCHE CHE:

- con la deliberazione 189/2026/R/com l'Autorità, ai fini di recepire nel Codice di condotta commerciale le disposizioni dell'articolo 2, comma 1, del decreto legislativo 3/26, di contenuto sostanzialmente vincolato, ha riconfermato le definizioni di offerta a prezzo fisso e offerta a prezzo variabile di cui all'articolo 1, comma 1, del Codice di condotta commerciale, specificando che la posizione del cliente finale che abbia sottoscritto un contratto a tempo determinato e a prezzo fisso è da considerare assimilata — sotto il profilo del trattamento giuridico — a quella di un cliente che ha sottoscritto un contratto a tempo indeterminato con condizioni economiche a prezzo fisso ma con applicazione a tempo determinato, ed ha previsto che:
 - a) il venditore inserisca, nell'ambito della documentazione contrattuale:
 - i. nel caso dei contratti di fornitura di energia elettrica, il riferimento al suo indirizzo di posta elettronica (modifica dell'articolo 11, comma 1, lettera a.);
 - ii. nel caso di offerte a prezzo fisso di energia elettrica, un messaggio informativo circa le opportunità, i costi e i rischi derivanti dalla stipula di contratti di questo tipo (modifica dell'articolo 10, comma 3, lettera a., comma 3bis, comma 4, lettera a., e comma 4bis, e dell'articolo 20, comma 1, lettera a.), volto a informare il cliente finale che la scelta della tipologia di offerta dipende anche dalla sua propensione al rischio e che, optando per un prezzo fisso, paga un corrispettivo definito in anticipo e non soggetto alle variazioni dei prezzi nei mercati all'ingrosso dell'energia; tuttavia, a fronte di tale mitigazione del rischio di volatilità dei prezzi, il corrispettivo applicato potrebbe risultare più basso o più elevato rispetto ai corrispettivi indicizzati alle variazioni dei prezzi nei mercati all'ingrosso dell'energia;
 - iii. tenuto conto di quanto già previsto al riguardo dal TIQV e dal TICO, l'informazione circa la possibilità per il cliente finale di avvalersi di una delle associazioni dei consumatori di cui all'elenco dell'articolo 137 del Codice del consumo per la gestione del proprio reclamo ovvero per l'assistenza nelle procedure per la gestione extragiudiziale delle controversie con il fornitore attraverso la conciliazione paritetica ovvero il Servizio Conciliazione dell'Autorità e le altre forme di assistenza gratuita previste (modifica dell'articolo 9, comma 1, lettera g.; dell'articolo 11, comma 1, lettera j.; dell'articolo 21, comma 1, lettera a.);
 - b) il venditore consegni la Scheda sintetica di cui all'Allegato 1, corrispondente al tipo di cliente finale e al tipo di prezzo, compilata in ogni sua parte nel rispetto di quanto previsto al Titolo VII, anche prima della proroga di un contratto di fornitura di energia elettrica o della proroga delle sue condizioni economiche (modifica

dell'articolo 9, comma 2);

- c) nel caso di contratti di fornitura di energia elettrica a prezzo fisso e a tempo determinato oppure a prezzo fisso e a tempo indeterminato ma con condizioni economiche a tempo determinato, sia espressamente vietato ai venditori di variare unilateralmente le condizioni contrattuali e di durata durante il periodo di validità del prezzo fisso, qualora tale variazione comporti un aumento dei corrispettivi previsti dal contratto e relativi alla spesa per la vendita definita dal venditore medesimo (aggiunta del comma 1bis all'articolo 13);
- con la medesima deliberazione, l'Autorità, ai fini del mero adeguamento della disciplina sull'esercizio del diritto di recesso dai contratti di fornitura alle disposizioni dell'articolo 2, comma 1, del decreto legislativo 3/26, ha vietato ai venditori di risolvere, nel periodo di applicazione del prezzo fisso, i contratti di fornitura di energia elettrica a prezzo fisso e a tempo determinato nonché i contratti di fornitura a prezzo fisso e a tempo indeterminato ma con condizioni economiche applicabili per un tempo determinato (modifica dell'articolo 7, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com).

CONSIDERATO ALTRESÌ CHE:

- benché le disposizioni oggetto della deliberazione 189/2026/R/com rappresentino un mero adeguamento della vigente regolazione a disposizioni legislative dal contenuto sostanzialmente vincolato, l'Autorità ha ritenuto comunque opportuno riconoscere ai soggetti interessati la facoltà di presentare, entro il 15 giugno 2026, eventuali osservazioni e proposte motivate ai sensi dell'articolo 5, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 649/2014/A; una tale consultazione è quindi finalizzata a consentire ai soggetti interessati di rappresentare elementi utili a migliorare il coordinamento applicativo dell'intervento regolatorio, senza peraltro incidere, ove l'intervento costituisca attuazione di disposizioni legislative vincolanti, sull'obbligo, per l'Autorità, di assicurarne il recepimento;
- in risposta alla consultazione disposta dalla sopracitata deliberazione 189/2026/R/com sono pervenuti 11 contributi, da parte di 7 venditori singolarmente (di cui 2 con un parere congiunto), 4 associazioni loro rappresentative e una associazione rappresentativa dei clienti finali domestici;
- i partecipanti alla consultazione, pur non contestando in termini generali l'esigenza di dare attuazione alle previsioni del decreto legislativo 3/2026, hanno rappresentato alcuni profili applicativi e interpretativi ritenuti meritevoli di chiarimento e/o integrazione tra cui:
 - con riferimento agli obblighi informativi in materia di offerte di energia elettrica a prezzo fisso e a tempo determinato, un venditore ha suggerito di garantire maggiore autonomia nella definizione del messaggio rivolto ai clienti finali sulle opportunità, i costi e i rischi derivanti dalla stipula di offerte di questo tipo;
 - con riferimento alla previsione che il venditore consegna al cliente finale la Scheda sintetica prima della proroga di un contratto di fornitura di energia elettrica o della proroga delle relative condizioni economiche, alcuni venditori e associazioni loro

rappresentative hanno evidenziato la necessità che la regolazione definisca con esattezza cosa debba intendersi per “*proroga*”, anche al fine di raccordare tale istituto con quello del rinnovo; hanno inoltre suggerito di chiarire con quale modalità la medesima Scheda sintetica debba essere consegnata, specificando anche se la stessa debba essere accompagnata da una apposita comunicazione; alcuni venditori hanno altresì richiesto di prevedere la facoltà di adottare un formato più snello della Scheda sintetica sebbene in linea con le informazioni previste dall’articolo 5, comma 3, del decreto legislativo 210/21, ciò in quanto la Scheda conterrebbe informazioni relative alla fase precontrattuale, peraltro già contenute nella nuova bolletta dei clienti finali, che potrebbero portare il cliente a fraintendimenti; infine, viene anche suggerito di stabilire che la comunicazione di sintesi vada inviata non più di una volta l’anno in caso di proroghe inferiori ai 12 mesi;

- un’associazione rappresentativa dei venditori ha chiesto chiarimenti in merito all’applicazione delle previsioni di cui al punto precedente anche alle offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela (offerte PLACET), introdotte con la deliberazione 555/2017/R/com;
- con riferimento alla previsione che stabilisce che i venditori non possono modificare unilateralmente in maniera sfavorevole per il clienti le condizioni contrattuali, economiche e di durata, durante la vigenza delle condizioni economiche nel caso di contratti di fornitura di energia elettrica a tempo indeterminato con condizioni economiche a prezzo fisso valide per un periodo determinato, alcuni venditori e associazioni loro rappresentative hanno richiesto di prevedere che il divieto operi soltanto fino alla prima scadenza delle condizioni economiche, come definita nel contratto medesimo, in analogia a quanto disposto dalla regolazione relativa all’onere di recesso anticipato; in alternativa si propone di prevedere una deroga a tale divieto attivabile esclusivamente al ricorrere di condizioni oggettive e predeterminate quali, ad esempio, il superamento per un periodo continuativo di una soglia di prezzo all’ingrosso significativamente superiore al prezzo contrattuale oppure per i casi di comportamenti gravemente offensivi o intimidatori nei confronti del personale dell’operatore;
- con riferimento alla tempistica di entrata in vigore delle nuove disposizioni, i venditori e le associazioni loro rappresentative chiedono una proroga dei termini di decorrenza, auspicando, in particolare, un allineamento della loro efficacia con il medesimo orizzonte temporale della riforma della regolazione precontrattuale e contrattuale avviata con la deliberazione 188/2026/R/com (1 gennaio 2027); ciò anche in considerazione dei tempi tecnici richiesti per l’implementazione delle modifiche nonché di contemporanei altri adempimenti regolatori;
- l’associazione rappresentativa dei clienti finali domestici ha richiesto, invece, di valutare l’estensione di previsioni regolatorie anche alle associazioni che non sono riconosciute ai sensi dell’articolo 137 del Codice del consumo e non sono pertanto iscritte al Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU).

RITENUTO CHE:

- sia necessario confermare l'impostazione generale adottata con la deliberazione 189/2026/R/com, in quanto volta a dare attuazione alle previsioni del decreto legislativo 3/2026 e coerente con l'assetto della regolazione vigente in materia di trasparenza delle informazioni commerciali, comparabilità delle offerte, disciplina delle modifiche unilaterali e tutela dell'affidamento del cliente finale rispetto alla stabilità delle condizioni economiche a prezzo fisso;
- sia peraltro opportuno tenere conto, nei termini che seguono, di alcune delle osservazioni pervenute, ai fini di introdurre talune precisazioni di carattere applicativo e redazionale, idonee a chiarire le modalità di assolvimento degli obblighi informativi e il coordinamento delle nuove disposizioni con la regolazione vigente, senza modificare, come detto, l'impianto sostanziale degli interventi adottati con la deliberazione 189/2026/R/com; in particolare:
 - con riferimento agli obblighi informativi relativi alle offerte di energia elettrica a prezzo fisso e a tempo determinato, non si ritiene condivisibile la richiesta, formulata da un venditore, di riconoscere maggiore autonomia agli operatori nella definizione del messaggio rivolto ai clienti finali in merito alle opportunità, ai costi e ai rischi associati a tali offerte; l'Autorità ritiene infatti opportuno mantenere un'informativa uniforme e standardizzata tra i diversi venditori, al fine di garantire la massima chiarezza, comparabilità e completezza delle informazioni fornite ai clienti finali, oltre che un uniforme trattamento dell'intera clientela finale, senza discriminazioni; tale orientamento risulta coerente, tra l'altro, con i principi di armonizzazione terminologica e standardizzazione recentemente richiamati dalla Commissione europea nella Raccomandazione del 30 aprile 2026 sulla sintesi delle principali condizioni contrattuali dei contratti di fornitura di energia, pubblicata nell'ambito del c.d. *Citizens Energy Package*;
 - quanto all'esigenza di precisare la nozione legislativa di proroga, l'ampia formulazione del nuovo articolo 5, comma 4, del decreto legislativo 210/21 — che pone l'obbligo di fornire le informazioni di cui al comma 3 sia in sede di conclusione del contratto sia in sede di proroga — comprende ogni estensione dell'ambito di validità temporale delle condizioni contrattuali, con o senza modifica delle stesse, con la conseguenza che, anche in caso di rinnovi con modifiche di cui all'articolo 13, comma 7, del Codice di condotta commerciale, il venditore sarà tenuto a consegnare la Scheda sintetica, oltre a rendere le comunicazioni di cui al medesimo articolo 13, comma 7; si ritiene pertanto opportuno chiarire tale aspetto mediante un'apposita modifica dell'articolo 9, comma 2, del Codice di condotta commerciale;
 - non si ritiene di accogliere la proposta di sostituire la consegna della Scheda sintetica prima della proroga, con quella di un documento informativo liberamente definito dal venditore, o comunque con quella di un altro documento diversamente strutturato; ciò in quanto la previsione legislativa che introduce un tale obbligo ha la finalità di estendere, alla fattispecie della proroga d'un contratto, l'obbligo già previsto dalla legge di consegnare al cliente finale, prima della conclusione del contratto, *“un documento informativo recante una sintesi, scritta in un linguaggio*

semplice e conciso, dei diritti di cui all'articolo 5, comma 3, del decreto legislativo 210/21 e delle ulteriori condizioni contrattuali"; poiché la regolazione (articolo 9, comma 2, del Codice di Condotta commerciale) ha già identificato tale documento con la Scheda sintetica, appare opportuno fare riferimento alla Scheda sintetica anche in occasione della proroga, in coerenza con le già sopra richiamate finalità di standardizzazione, chiarezza e immediata confrontabilità delle informazioni messe a disposizione del cliente finale;

- tuttavia, al fine di venire incontro alle esigenze di semplificazione che sembrano emergere da alcune osservazioni al riguardo, si ritiene opportuno, entro i limiti di quanto sopra, prevedere che, in occasione della proroga, la Scheda sintetica possa essere consegnata senza i documenti che devono invece essere allegati in sede di conclusione del contratto, e che la compilazione debba essere riferita alle sole sezioni significative ai fini della proroga stessa;
- inoltre, al fine di garantire la massima flessibilità operativa, si conferma la possibilità per i venditori, in caso di proroga senza modifica delle condizioni, di adottare le modalità di consegna della Scheda sintetica ritenute più idonee, in ragione dell'onere probatorio, che su di loro incombe, di dimostrare l'avvenuta ricezione del documento da parte del cliente e dell'interesse dei medesimi di individuare le modalità di consegna più efficaci ai fini dell'assolvimento di tale obbligo; nel caso di rinnovo con modifiche si ritiene invece più efficiente stabilire che la Scheda sia trasmessa congiuntamente alla comunicazione di cui al comma 8 dell'articolo 13 del Codice di condotta commerciale;
- si ritiene inoltre opportuno chiarire espressamente, mediante una modifica dell'articolo 13, comma 7, del Codice di condotta commerciale, che il rinnovo delle condizioni economiche a parità di corrispettivi unitari ma con variazioni derivanti dalla scadenza o riduzione di sconti precedentemente applicati è sottoposta alla disciplina del rinnovo con modifica; in tali casi, infatti, come previsto dall'articolo 13, comma 9, del Codice di condotta commerciale, è necessario l'invio al cliente finale della proposta di rinnovo con modifica delle condizioni economiche di cui al comma 13, comma 8, del medesimo articolo;
- non è inoltre accoglibile la richiesta di alcuni soggetti intervenuti di limitare l'obbligo di consegna della Scheda sintetica, in caso di proroghe inferiori a 12 mesi, a una sola volta l'anno; ciò in quanto il predetto obbligo di consegna è previsto dalla legge a fronte di ogni proroga, indipendentemente da quante volte in un anno esse possano essere disposte;
- si ritiene anche opportuno precisare che, con riferimento alla offerte PLACET, la durata delle condizioni economiche è pari a 12 mesi e alla scadenza il venditore è tenuto, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 14 dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, a rinnovarle ad un prezzo pari a quello dell'offerta PLACET commercializzata dal venditore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione di rinnovo (anche nel caso in cui sia uguale a quello in scadenza); il medesimo articolo disciplina, altresì, le informazioni che devono essere inviate al cliente in occasione di ogni rinnovo; pertanto si ritiene, in coerenza con i principi sopra illustrati, che le previsioni inerenti alla fattispecie della proroga trovino

applicazione anche relativamente alle offerte PLACET; si ritiene pertanto di stabilire che, nel caso di rinnovo delle condizioni economiche delle offerte PLACET, la Scheda sintetica semplificata come sopra illustrato sia trasmessa congiuntamente alla comunicazione di cui dall'articolo 14, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com;

- con riferimento alla previsione che stabilisce che, nel caso di contratti di fornitura di energia elettrica a tempo indeterminato con condizioni economiche a prezzo fisso efficaci per un periodo determinato, i venditori non possono modificare unilateralmente in maniera sfavorevole le condizioni contrattuali, economiche e di durata durante la vigenza delle medesime, non è condivisibile l'esigenza, espressa da alcuni venditori, di limitare tale divieto in occasione della sola prima scadenza delle condizioni economiche, in analogia a quanto disposto dalla regolazione relativamente all'onere di recesso anticipato; tale esigenza non può trovare tutela perché il nuovo articolo 5, comma 7, lettera b), del decreto legislativo 210/21 riconosce espressamente al cliente finale un diritto a non subire variazioni unilaterali peggiorative, che è formulato in termini incondizionati — e quindi non può essere sottoposto a limitazioni o esclusioni; per la stessa ragione, non appare neppure possibile introdurre specifiche deroghe: eventuali situazioni di eccessiva onerosità o di gravi inadempimenti dei clienti finali trovano già tutela negli ordinari istituti civilistici comunque applicabili;
- inoltre, è appena il caso di ricordare che tra la regolazione del diritto di recesso e quella delle variazioni unilaterali v'è una asimmetria che riflette un'asimmetria di potere contrattuale tra le parti la quale giustifica una maggiore tutela per la parte più debole del rapporto, cioè il cliente finale; come già evidenziato nella deliberazione 250/2023/R/com, la *ratio* sottesa alla normativa comunitaria in tema di oneri di recesso, recepita nell'ordinamento nazionale, appare quella di far sì che il venditore si assuma l'eventuale rischio connesso a dinamiche rialziste; il riconoscimento d'un diritto del venditore di applicare oneri di recesso anticipato, costituendo una deroga al principio generale (sancito dall'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva elettrica) della gratuità del recesso (da parte almeno dei clienti di piccole dimensioni), deve essere pertanto interpretato restrittivamente, e in coerenza con le generali finalità, chiarite dalla medesima direttiva elettrica, per cui le restrizioni all'uso degli oneri per il cambio fornitore *“dovrebbe migliorare il benessere dei consumatori, indurli a un maggiore coinvolgimento e migliorare la concorrenza nel mercato”* (considerando 33);
- con riferimento alla tempistica di entrata in vigore delle nuove disposizioni, in parziale accoglimento delle richieste dei venditori, si ritiene opportuno spostare al 31 ottobre 2026 la data di adeguamento della documentazione precontrattuale e contrattuale da parte degli esercenti, in considerazione dei tempi tecnici richiesti per l'implementazione delle modifiche nonché dei contemporanei altri adempimenti regolatori;
- con riferimento alla richiesta di estendere la disposizioni relative al ruolo delle associazioni rappresentative dei consumatori anche a quelle che non sono riconosciute ai sensi dell'articolo 137 del Codice del consumo, si tratta d'una

richiesta che non si ritiene possa essere accolta, in quanto la regolazione dell'Autorità sul punto si limita a dare pedissequa applicazione alla norma di legge che impone di indicare nella documentazione contrattuale l'informazione circa la possibilità per il cliente finale di avvalersi delle associazioni dei consumatori, fa espresso riferimento alle associazioni di cui all'elenco previsto dal citato articolo 137 del Codice del consumo; in tal modo, il legislatore ha evidentemente riconosciuto in tali associazioni uno strumento di maggiore tutela per le finalità perseguite

DELIBERA

1. di confermare le disposizioni di cui ai punti 1, 2 e 3 della deliberazione 189/2026/R/com, ad eccezione di quanto previsto dal punto 1, lettera b), della medesima deliberazione, sostituito dalle disposizioni di cui al successivo punto 2, lettera a);
2. di modificare il Codice di condotta commerciale, a decorrere dal 1° novembre 2026, come segue:
 - a) alla fine dell'articolo 9, comma 2, è aggiunto il seguente testo: “Il venditore consegna la Scheda sintetica, corrispondente al tipo di cliente finale e al tipo di prezzo, anche prima della proroga di un contratto di fornitura di energia elettrica o della proroga delle sue condizioni economiche; in questo caso, la Scheda, priva di documenti allegati, dovrà essere compilata nel rispetto di quanto previsto al Titolo VII, ad eccezione delle parti “attivazione della fornitura”, “diritto di ripensamento”, “operatore commerciale” e “documenti allegati alla Scheda sintetica” che dovranno riportare l'indicazione “non applicabile”. In caso di proroga senza modifica delle condizioni, il venditore adotta le modalità di consegna della Scheda sintetica ritenute più idonee a dimostrare l'avvenuta ricezione del documento da parte del cliente. In caso di rinnovo con modifica di cui all'articolo 13, comma 7, la Scheda sintetica dovrà essere trasmessa congiuntamente alla comunicazione di cui al medesimo comma”;
 - b) all'articolo 13, comma 7, tra le parole “Qualora il contratto preveda, in aggiunta all'eventuale facoltà del venditore medesimo di rinnovare, anche tacitamente, le condizioni economiche applicando le stesse condizioni economiche vigenti precedentemente alla scadenza,” e le parole “il rinnovo delle condizioni economiche caratterizzato da tutti i seguenti elementi” sono aggiunte le parole “compresi gli eventuali sconti”;
 - c) alla fine dell'articolo 13, comma 8, è aggiunto il seguente testo “Il venditore trasmette al cliente finale, congiuntamente alla comunicazione di cui al presente comma, la Scheda sintetica di cui all'Allegato 1 predisposta secondo quanto previsto all'articolo 9, comma 2”;
3. di modificare l'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, a decorrere dal 1° novembre 2026, come segue:

- a) all'articolo 14, è aggiunto il seguente comma 9:
- “14.9 Il venditore trasmette al cliente finale, congiuntamente alla comunicazione di cui al comma 14.1, la Scheda sintetica di cui all'Allegato 1 del Codice di condotta commerciale predisposta secondo quanto previsto all'articolo 9, comma 2 del testo medesimo.”;*
4. di prevedere che i venditori adeguino la documentazione precontrattuale e contrattuale a quanto disposto dalla deliberazione 189/2026/R/com e dal presente provvedimento entro il 31 ottobre 2026;
 5. di pubblicare sul sito internet dell'Autorità il presente provvedimento, il Codice di condotta commerciale e l'Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com come risultanti dal presente provvedimento.

16 luglio 2026

IL PRESIDENTE *f.f.*
Livio de Santoli