

Misure di razionalizzazione dei corrispettivi delle offerte di energia elettrica e gas naturale per i clienti domestici e recenti innovazioni del Codice di condotta commerciale

Seminario ARERA - 22 ottobre 2025

DIME – Direzione Mercati Energia
ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Agenda

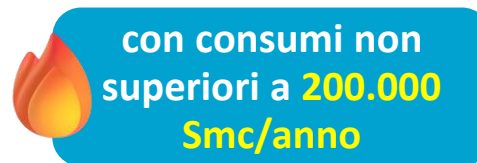
- **Il Codice di condotta commerciale**
- **Il procedimento di aggiornamento del Codice di condotta commerciale: la delibera 192/2024/R/com**
- **Il decreto-legge 19/2025 (DL Bollette)**
- **Primi interventi di implementazione del DL Bollette: la delibera 156/2025/R/com**
- **Piena attuazione del DL Bollette: la delibera 386/2025/R/com**

Il Codice di condotta commerciale

Il Codice di condotta commerciale

Il **Codice di condotta commerciale** definisce, in accordo con la normativa primaria, le **regole di comportamento** che i venditori devono osservare nei rapporti commerciali con i clienti finali, anche qualora si avvalgano di incaricati a qualunque titolo (quindi anche agenti di vendita e *call center*).

Le disposizioni del Codice di condotta trovano applicazione nel caso in cui il venditore proponga un contratto di fornitura ad un cliente finale, **domestico** o **non domestico**, a cui siano riconducibili POD/PdR esclusivamente:



Il Codice di condotta commerciale: struttura

Le **disposizioni del Codice di condotta commerciale** riguardano:

Fase precontrattuale, cioè
le attività preliminari alla
sottoscrizione di un nuovo
contratto di fornitura

Redazione dei contratti e
attività propedeutiche alla
sottoscrizione e
conclusione dei contratti

Fase contrattuale, cioè le
attività durante
l'ordinario rapporto
contrattuale con il cliente

A prescindere dalla fase, il Codice di condotta commerciale definisce alcuni **principi e criteri generali che il venditore deve sempre rispettare** al fine di assicurare la massima comprensibilità delle comunicazioni trasmesse sulle proprie offerte commerciali.

Il procedimento di aggiornamento del Codice di condotta commerciale: la delibera 192/2024/R/com

Delibera 192/2024/R/com

Il testo del Codice di condotta commerciale è **periodicamente affinato e aggiornato** dall'Autorità al fine di fornire una tutela adeguata e completa ai clienti finali di piccole dimensioni in un contesto di mercato al dettaglio in continua evoluzione.

Con la **delibera 192/2024/R/com**, l'Autorità ha avviato un **procedimento per l'aggiornamento della regolazione in materia precontrattuale e contrattuale** finalizzato all'efficientamento delle disposizioni vigenti tenendo conto:

- degli sviluppi normativi e regolatori in materia di **superamento delle tutele di prezzo**, con la coesistenza di clienti vulnerabili e non;
- della crescente **digitalizzazione dei processi** e del sempre maggiore **dinamismo delle strategie commerciali dei venditori**
- dell'evoluzione della **normativa primaria**.

Delibera 395/2024/R/com

Nell'ambito del procedimento di cui alla **delibera 192/2024/R/com**, l'Autorità ha approvato con la **delibera 395/2024/R/com** interventi di aggiornamento ed efficientamento della regolazione precontrattuale e contrattuale di cui al Codice di condotta commerciale relativi:

- all'implementazione delle **modifiche al Codice del consumo** disposte dal **d.lgs. 26/2023**;
- agli **obblighi dei venditori in caso di modifiche delle condizioni contrattuali**;
- alle **disposizioni in materia di telemarketing e teleselling**.

nonché la conseguente armonizzazione della disciplina in materia di offerte PLACET e di servizio di tutela della vulnerabilità.

Il decreto legge 19/25 (DL Bollette)

Decreto-legge 19/25: articolo 5, comma 1

L'art. 5.1 del **decreto-legge 19/25 (DL Bollette)** ha previsto la definizione, in capo all'Autorità, di misure per **aumentare la trasparenza e la confrontabilità** delle offerte di energia elettrica e gas sul **mercato libero** rivolte ai **clienti domestici**.

L'obiettivo delle misure, condiviso da ARERA e perseguito attraverso diversi interventi regolatori, è di *consentire una **agevole confrontabilità** delle offerte e **leggibilità** dei contratti*, da perseguire anche con:

1. la **riduzione e semplificazione dei corrispettivi** applicabili nei contratti e
2. la previsione di **documenti tipo obbligatori** per i venditori.

Le misure sono rivolte **anche ai contratti in essere** alla data di entrata in vigore del provvedimento attuativo dell'Autorità.

Decreto-legge 19/25: articolo 5, comma 1

L'art. 5.1 del **DL Bollette** ha affidato inoltre all'Autorità il compito di definire **modalità semplificate e idonee per garantire la massima conoscibilità** con cui i venditori del mercato libero **comunicano ai clienti domestici le modifiche contrattuali**. Le comunicazioni devono riportare chiaramente la dicitura: «Proposta di modifica unilaterale del contratto».

La regolazione in materia di comunicazioni delle modifiche contrattuali è stata affinata nel tempo dall'Autorità mediante le **delibere 426/2020/R/com** (spesa annua e variazione della spesa nelle comunicazioni, comunicazione anche in caso di evoluzione automatica), **250/2023/R/com** (comunicazione anche in caso di rinnovo con modifica) e, in ultimo, **395/2024/R/com** (supporto durevole, intestazione del messaggio telematico, contenuto vincolato).

Decreto-legge 19/25: gli interventi dell'Autorità

In seguito all'approvazione del DL Bollette e alla sua conversione con la legge 60/25, l'Autorità ha adottato **una serie di provvedimenti al fine di dare piena attuazione alle previsioni in materia di trasparenza e confrontabilità:**

- **delibera 156/2025/R/com:** primi interventi urgenti in materia di **rappresentazione delle condizioni economiche nei contratti di fornitura rivolti ai clienti domestici** e di **pubblicazione delle offerte sui siti internet dei venditori;**
- **delibera 386/2025/R/com:** piena attuazione dell'art 5.1 del DL Bollette mediante la **razionalizzazione dei corrispettivi delle offerte rivolte ai clienti domestici**, la conseguente **standardizzazione della documentazione contrattuale**, ulteriori obblighi in materia di pubblicazione delle offerte sui siti e comunicazioni di modifica contrattuale ed **estensione di alcune misure alle offerte rivolte ai non domestici.**

Primi interventi di implementazione del DL Bollette: la delibera 156/2025/R/com

Delibera 156/2025/R/com

Con la **delibera 156/2025/R/com** l'Autorità ha approvato **prime misure urgenti** di attuazione dell'art. 5.1 del DL Bollette prevedendo:

- una **maggiore standardizzazione dei contratti**: le condizioni tecnico-economiche (CTE) devono essere suddivise, con distinta evidenza in sottosezioni afferenti alle voci di spesa (vendita / tariffa per l'uso della rete / oneri generali);
- una **maggiore uniformità su internet delle informazioni sulle offerte**: qualora disponibile, la pagina dell'offerta sul sito del venditore deve contenere le CTE, la Scheda sintetica e il codice offerta.

Le misure urgenti sono entrate in vigore a partire **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.

Piena attuazione del DL Bollette: la delibera 386/2025/R/com

Delibera 386/2025/R/com

Con la **delibera 386/2025/R/com** l'Autorità ha dato piena attuazione alle misure previste dal DL Bollette in materia di **trasparenza e confrontabilità**.

Gli interventi prevedono:

1. la **razionalizzazione dei corrispettivi** delle offerte di energia elettrica e gas naturale rivolte ai clienti domestici;
2. l'**introduzione di nuovi obblighi informativi** per le offerte relativamente a:
 - la redazione della **Scheda sintetica**;
 - la redazione dei **contratti di fornitura**;
 - i **siti internet** dei venditori;**→ gli obblighi informativi sono differenziati tra clienti domestici e non domestici.**

Razionalizzazione della struttura dei corrispettivi

L'articolo 1 della [delibera 386/2025/R/com](#) definisce i **criteri** con cui i venditori devono strutturare le condizioni economiche delle offerte di energia elettrica e gas naturale rivolte ai **clienti domestici**.

I criteri tengono in considerazione:

1. la **differenza tra offerte a prezzo fisso e offerte a prezzo variabile** [\[definizioni\]](#);
2. l'eventuale **presenza di corrispettivi onnicomprensivi** , cioè corrispettivi comprensivi di tutte le voci di spesa (vendita, tariffa per l'uso della rete e oneri generali di sistema).

Tipi di offerta

Il Codice di condotta commerciale, così come il Portale Offerte, **suddivide le offerte sulla base della natura del prezzo definito dal venditore** (art. 1), cioè se **completamente predeterminato** nel contratto oppure se **indicizzato**, al fine di fornire, ove necessario, obblighi informativi differenziati.

Offerta a prezzo fisso

I valori dei prezzi complessivi o della parte di acquisto o approvvigionamento sono mantenuti costanti, o comunque sono noti, per almeno i primi 12 mesi.

Offerta a prezzo variabile*

Almeno una componente di prezzo della vendita varia in base ai prezzi dell'energia elettrica o del gas naturale nei mercati all'ingrosso o all'applicazione di un indice definito dal contratto oggettivo.

*Le offerte con **struttura di prezzo mista**, in cui coesistono componenti a prezzo fisso e a prezzo variabile, rientrano tra le offerte a prezzo variabile.

Razionalizzazione: offerte senza corrispettivi onnicomprensivi

Nel caso delle offerte che non prevedono corrispettivi onnicomprensivi, i **corrispettivi** saranno suddivisi come segue:

Offerte di energia elettrica

Voce di spesa per la vendita dell'energia elettrica	Corrispettivi della vendita dell'energia elettrica definiti dal venditore	Corrispettivo annuo* espresso in €/POD/anno <i>*comprensivo di DispBT</i>
---	---	--

Offerte di gas naturale

Voce di spesa per la vendita del gas naturale	Corrispettivi della vendita dell'energia elettrica definiti dal venditore	Corrispettivo annuo espresso in €/PdR/anno
---	---	--

Rimane facoltà del venditore **differenziare** il corrispettivo in quota annua in funzione delle **caratteristiche di prelievo del cliente finale** (potenza impegnata nel caso di offerte di energia elettrica) o di **ulteriori caratteristiche specifiche del medesimo** (stato di residenza anagrafica).

Razionalizzazione: offerte senza corrispettivi onnicomprensivi

Nel caso delle offerte che non prevedono corrispettivi onnicomprensivi, i **corrispettivi** saranno suddivisi come segue:

Offerte di energia elettrica

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 per il consumo* espresso in €/kWh

Offerte di gas naturale

Voce di spesa per la vendita del gas naturale	Corrispettivi della vendita dell'energia elettrica definiti dal venditore	Corrispettivo annuo espresso in €/PdR/anno
		Corrispettivo per il consumo* espresso in €/Smc

nel caso di **offerte a prezzo variabile, il corrispettivo è caratterizzato da uno o più indici e da un unico eventuale corrispettivo (spread) a copertura dei costi non ricompresi nell'indice*

Rimane facoltà del venditore **differenziare** il corrispettivo per il consumo in funzione delle caratteristiche di prelievo del cliente finale (fasce orarie, scaglioni di consumo) o di ulteriori caratteristiche specifiche del medesimo.

Razionalizzazione: offerte senza corrispettivi onnicomprensivi

Nel caso delle offerte che non prevedono corrispettivi onnicomprensivi, i **corrispettivi** saranno suddivisi come segue:

Offerte di energia elettrica

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 per il consumo espresso in €/kWh
	Corrispettivo di dispacciamento	Valore definito da ARERA

Offerte di gas naturale

Voce di spesa per la vendita del gas naturale	Corrispettivi della vendita dell'energia elettrica definiti dal venditore	Corrispettivo annuo espresso in €/PdR/anno
		Corrispettivo per il consumo espresso in €/Smc

Nelle offerte di energia elettrica, vi è un **ulteriore corrispettivo a copertura dei costi del servizio di dispacciamento e del mercato della capacità**, espresso in €/kWh, pari al valore, determinato e aggiornato dall'Autorità, del **corrispettivo** C_{DISPD} di cui all'articolo 48 del TIV.

Razionalizzazione: offerte senza corrispettivi onnicomprensivi

Nel caso delle offerte che non prevedono corrispettivi onnicomprensivi, i **corrispettivi** saranno suddivisi come segue:

Offerte di energia elettrica

Voce di spesa per la vendita dell'energia elettrica	Corrispettivi della vendita dell'energia elettrica definiti dal venditore Corrispettivo di dispacciamento	Corrispettivo annuo espresso in €/POD/anno 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

Offerte di gas naturale

Voce di spesa per la vendita del gas naturale	Corrispettivi della vendita dell'energia elettrica 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 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

Razionalizzazione: offerte con corrispettivi onnicomprensivi

Nel caso delle offerte che prevedono corrispettivi onnicomprensivi, ad esempio offerte con un canone fisso mensile onnicomprensivo e un corrispettivo di congruaggio, **questi saranno suddivisi come segue:**

Corrispettivi onnicomprensivi definiti dal venditore	Corrispettivo annuo onnicomprensivo espresso in €/POD/anno o €/PdR/anno
	Corrispettivo onnicomprensivo per il consumo espresso in €/kWh o in €/Smc

In questo caso, l'offerta non può prevedere un ricalcolo degli importi precedentemente fatturati al cliente a seguito della modifica dei corrispettivi non definiti dal venditore durante il periodo di validità delle condizioni economiche.

Nuovi obblighi informativi

L'articolo 2 della **delibera 386/2025/R/com**, modificando il Codice di condotta commerciale, definisce **nuovi obblighi informativi** per l'illustrazione dei corrispettivi, con particolare riferimento alla **sezione del contratto contenente le condizioni economiche** (CTE).

Gli obblighi sono differenziati tra:

1. offerte senza e offerte con **corrispettivi onnicomprensivi**;
2. offerte rivolte ai clienti **domestici** e offerte rivolte ai clienti **non domestici**.

Esempio di CTE: cliente domestico, energia elettrica, prezzo fisso, offerta senza corrispettivi onnicomprensivi

Vendita di energia elettrica

Corrispettivi definiti dal venditore	
Corrispettivo annuo	000,00 €/POD/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 pari al valore del corrispettivo 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).

Sconti e/o bonus

Non sono previsti sconti e/o bonus.

Prodotti e/o servizi aggiuntivi

Non sono previsti prodotti e/o servizi aggiuntivi.

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).

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: [LINK SITO ARERA](#)

Nuovi obblighi informativi: CTE domestici

Nel caso delle CTE delle **offerte senza corrispettivi onnicomprensivi rivolte ai clienti domestici**, i nuovi obblighi prevedono:

- la **suddivisione in sottosezioni** afferenti alle **voci di spesa** (vendita / rete / oneri);
- la **rappresentazione in formato tabellare standardizzato** dei corrispettivi definiti dal venditore; la tabella contiene:
 - la **denominazione** dei corrispettivi (sulla quale i venditori continuano ad avere autonomia);
 - il **valore effettivo unitario**;
 - l'eventuale **modalità di applicazione** (ad es., fasce orarie);
 - le eventuali condizioni applicabili al termine del primo periodo di validità;
→ per l'energia elettrica, il dispacciamento è indicato al di fuori della tabella con il valore vigente o il riferimento regolatorio.
- la rimozione dell'informazione sull'incidenza % dei corrispettivi sulla spesa.

Nuovi obblighi informativi: CTE domestici

Inoltre:

- una **sottosezione** **affidente** agli **sconti** contenente la descrizione e la quantificazione monetaria di tutti gli sconti previsti dall'offerta;
- una **sottosezione** **affidenti** ai **prodotti e/o servizi aggiuntivi** contenente la descrizione dei prodotti e/o servizi offerti dal venditore in aggiunta alla somministrazione di energia elettrica o di gas naturale oggetto dell'offerta, con la chiara indicazione degli eventuali corrispettivi ad essi associati;
- una **sottosezione** **contenente il collegamento ipertestuale**, eventualmente anche sotto forma di codice QR, che rimanda **alla pagina del sito istituzionale dell'Autorità**, contenente i valori vigenti dei corrispettivi regolati.

Esempi di tabella dei corrispettivi: altri tipi di offerta

Offerta di gas naturale a prezzo variabile

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

Offerta di energia elettrica bioraria

Corrispettivi definiti dal venditore	
Corrispettivo annuo	000,00 €/POD/anno
Corrispettivo per il consumo	F1: 0,00000 €/kWh F23: 0,00000 €/kWh

Offerta di gas naturale con scaglioni di consumo

Corrispettivi definiti dal venditore	
Corrispettivo annuo	000,00 €/PdR/anno
Corrispettivo per il consumo	Consumi fino a 500 Smc/anno: 0,00000 €/Smc Consumi superiori a 500 Smc/anno: 0,00000 €/Smc

Offerta di energia elettrica con evoluzione automatica

Corrispettivi definiti dal venditore	
Corrispettivo annuo	000,00 €/POD/anno
Corrispettivo per il consumo nei primi 12 mesi	0,00000 €/kWh
Corrispettivo per il consumo dal 13esimo mese	PUN + 0,00000 €/kWh

Esempio di CTE: cliente domestico, energia elettrica, offerta con corrispettivi onnicomprensivi

Corrispettivi onnicomprensivi	
Corrispettivo annuo	000,00 €/POD/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 e includono tutte le voci di spesa afferenti a vendita, tariffa per l'uso della rete e oneri generali di sistema.

Sconti e/o bonus

Non sono previsti sconti e/o bonus.

Prodotti e/o servizi aggiuntivi

Non sono previsti prodotti e/o servizi aggiuntivi.

Nel caso delle offerte con corrispettivi onnicomprensivi, sono previsti **obblighi specifici di compilazione delle CTE**.

Non è prevista la suddivisione in sottosezioni afferenti alle singole voci di spesa né la descrizione dei corrispettivi e delle tariffe regolati.

Nuovi obblighi informativi: CTE non domestici

Nel caso delle CTE delle **offerte senza corrispettivi onnicomprensivi rivolte ai clienti non domestici**, i nuovi obblighi prevedono:

- la **suddivisione in sottosezioni** afferenti alle **voci di spesa** (vendita / rete / oneri);
- la **rappresentazione almeno in formato tabellare** (liberamente definito dal venditore) dei corrispettivi afferenti alla spesa vendita (inclusi i corrispettivi relativi a dispacciamento, capacità, etc.);
- le **sottosezioni su sconti e prodotti e/o servizi aggiuntivi**;
- il **rimando ad una pagina dell'Autorità** con il riferimento dei corrispettivi;
- la **rimozione dell'informazione sull'incidenza % dei corrispettivi sulla spesa**.

Nuovi obblighi informativi: Scheda sintetica

CONDIZIONI ECONOMICHE	
Prezzo	Fisso per 12 mesi
Corrispettivi definiti dal venditore*	
Corrispettivo annuo	000,00 €/anno
Corrispettivo per il consumo	0,00000 €/kWh
Altri corrispettivi*	Collegamento ipertestuale/codice QR che rimanda alla pagina del sito dell'Autorità contenente i valori vigenti dei corrispettivi afferenti al dispacciamento, alla tariffa per l'uso della rete e agli oneri generali di sistema
Imposte	Indicazione di uno strumento informativo circa le aliquote delle imposte
Sconti e/o bonus	Descrizione sintetica degli sconti e tempistiche di applicazione
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	Es. Nessuno
Durata condizioni e rinnovo	Es. 12 mesi
Altre caratteristiche	Eventuali altre caratteristiche dell'offerta sotto il profilo economico

*Escluse imposte e tasse.

Per i clienti domestici, la **tabella dei corrispettivi** sostituisce gli indicatori sintetici di prezzo (che rimangono per i non domestici).

Inoltre, deve essere indicata la **durata del prezzo fisso** e, nella stessa sezione, per le offerte non simulabili, sono indicate le **modalità di applicazione del prezzo**.

Per gli altri corrispettivi si rimanda al sito istituzionale dell'Autorità.

Nuovi obblighi informativi: siti internet dei venditori

L'articolo 5 della **delibera 386/2025/R/com** definisce i criteri di pubblicazione delle offerte sui siti internet dei venditori. I venditori sono tenuti **pubblicare sui propri siti internet tutte le offerte in corso di validità e disponibili sul Portale Offerte** (esclude le offerte di rinnovo), per le quali sono **riportate CTE e Scheda sintetica**.

The image shows a screenshot of the 'portale offerte luce e gas' website. The top navigation bar includes 'Accedi', a checkbox for 'Seleziona l'opzione in caso di identità Persona Giuridica', and tabs for 'SCOPRI', 'CONFRONTA', 'TRASPARENZA', and 'LE TUE OFFERTE'. The main content area displays an 'Offerta Luce' listing with the following details:

- Nome offerta: LUCE
- Codice offerta:
- OFFERTA ENERGIA ELETTRICA
- Valida dal 13/05/2025 al 30/06/2025
- Numero telefonico:
- Sito web del venditore:
- Durata della condizione economica: 24 mesi

Below the listing is a 'Documenti' section with links to 'Documentazione contrattuale', 'Condizioni Generali di Fornitura - Mercato Libero', and 'Informativa privacy', each with a 'Visualizza' button. A red circle highlights the 'Nome offerta: LUCE' field, and another red circle highlights the 'Documenti' menu item in the top navigation bar. An arrow points from the first circle to the 'Offerta Luce' section, and another arrow points from the second circle to the 'Documenti' menu.

Fase contrattuale: modifica delle condizioni contrattuali

Ove previsto dal contratto, **il venditore può modificare unilateralmente le condizioni contrattuali**. Il Codice di condotta commerciale prevede una serie di obblighi informativi in capo al venditore (*art. 13*) con riferimento a:

Variazioni unilaterali
delle condizioni
contrattuali

Evoluzioni automatiche
(riduzioni o scadenza di
sconti, passaggio da fisso
a variabile e viceversa)

**Rinnovi delle condizioni
economiche** con modifica
delle medesime
condizioni

Il venditore **comunica la modifica su supporto durevole e in forma scritta**, con un determinato preavviso, illustrandone gli effetti anche attraverso una **stima della spesa annua**.

Comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali

L'articolo 2 della **delibera 386/2025/R/com**, modificando il Codice di condotta commerciale, stabilisce che il venditore **avvisi il cliente finale** (domestico e non domestico) **dell'avvenuto invio della comunicazione di variazione unilaterale/rinnovo con modifica delle condizioni economiche:**

- rispettando una **tempistica** tale da garantire che l'avviso pervenga prima della **data di decorrenza della modifica proposta;**
- utilizzando **recapiti idonei a tale scopo** (ad es., numero di cellulare, e-mail o app);
- qualora tali recapiti siano stati forniti dal cliente al venditore.

Tempistiche di implementazione

L'articolo 6 della **delibera 386/2025/R/com** definisce le tempistiche di implementazione delle disposizioni.

**Tutte le offerte, incluse
quelle in corso di
validità al 1 aprile 2026**

Dal 1 aprile 2026

**Contratti già in essere
non adeguati entro il 31
luglio 2026 (ad es.
contratti senza scadenza
delle condizioni)**

Entro il 31 luglio 2026

**Contratti già in essere,
in occasione di
variazioni unilaterali e
rinnovi con decorrenza
entro luglio 2026**

Entro il 1 gennaio 2027

**A parità di valore complessivo dei
corrispettivi afferenti alla vendita, la
comunicazione può avvenire tramite
la prima bolletta in cui la modifica è
applicata.**

Grazie per l'attenzione

Question time



Appendice: Codice di condotta commerciale

Principi generali

Il **Codice di condotta commerciale** delinea una serie di **principi generali** che i **venditori, e i loro incaricati a qualunque titolo, devono rispettare** nel rapporto con i clienti potenziali e contrattualizzati in termini di:

- **modalità di diffusione delle informazioni** (*art. 3*) tra cui i prezzi di fornitura (*art. 5*) e la spesa complessiva (*art. 6*);
- **informazioni minime da fornire nelle comunicazioni a scopo commerciale** (*art. 7*);
- formazione (*art. 4*) e regole di comportamento del **personale commerciale** (*art. 8*).

Principi generali: trasmissione delle informazioni

In linea generale, i venditori devono sempre fornire in modo **trasparente, completo e non discriminatorio** le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali e adottano ogni ragionevole misura per soddisfare le esigenze di informazione e assistenza dei clienti nella valutazione di tali offerte (*art. 3.1*).

Inoltre, i venditori provvedono a **fornire al personale, incaricato a qualunque titolo della promozione di offerte e conclusione di contratti, una formazione** sulle caratteristiche di tali offerte, del contenuto del Codice di condotta commerciale e dei diritti riconosciuti ai clienti finali (*art. 4.1*).

I venditori devono anche **assicurare la riconoscibilità del personale incaricato a qualunque titolo** della promozione di offerte e conclusione di contratti (*art. 8.1*).

Principi generali: criteri di comunicazione dei prezzi

Qualora siano comunicate **informazioni relative ai prezzi di fornitura del servizio** ai clienti, sia in fase precontrattuale sia in fase contrattuale, **qualunque sia la forma di comunicazione adottata e compatibilmente con il mezzo di comunicazione utilizzato**, i corrispettivi devono essere trasmessi al cliente, tra l'altro:

- al netto delle imposte e al lordo delle perdite di rete (*art. 5.1 a.*);
- esclusivamente in €/anno se fissi o €/kWh-€/Smc se al consumo (*art. 5.1 b.*);
- se indicizzati, comprensivi della frequenza di aggiornamento e del valore massimo degli ultimi 12 mesi (*art. 5.1 d.*)

Inoltre, se c'è uno sconto riferito ad una componente del prezzo finale (e non al prezzo complessivo), ciò deve essere specificato insieme all'incidenza % sul prezzo finale (*art. 5.3*).

Fase precontrattuale

Il **Codice di condotta commerciale** definisce una serie di obblighi che i venditori devono rispettare nella fase di **presentazione di un'offerta** e, in ogni caso, prima della conclusione del contratto:

- **informazioni preliminari alla conclusione del contratto** (*art. 9*);
- **Scheda sintetica**, in termini di criteri di compilazione (*artt. 17-24*) e facsimile (*Allegato 1*).

In caso di offerte di energia elettrica, **deve anche essere consegnata la Scheda di confrontabilità** (*Allegato 1 del Codice di condotta commerciale vigente fino al 31 dicembre 2023*), che confronta la spesa dell'offerta e quella del servizio di maggior tutela (con un avviso che specifica che tale servizio è rivolto esclusivamente ai clienti vulnerabili), come previsto dalla **deliberazione 167/2024/R/eel**.

Fase precontrattuale: informazioni preliminari

Il venditore deve fornire **una serie di informazioni al cliente finale al momento della presentazione di un'offerta e in ogni caso prima della sottoscrizione del contratto (art. 9.1)**, tra cui:

- identità e recapiti del venditore;
- condizioni economiche dell'offerta;
- durata del contratto/delle condizioni economiche;
- modalità di pagamento e di fatturazione;
- modalità e tempistiche di fatturazione.

Le informazioni sono sintetizzate all'interno della Scheda sintetica, un documento standardizzato e definito da ARERA al fine di aiutare il cliente nella comprensione dell'offerta e nella confrontabilità con altre offerte (*art. 9.2 e Titolo VII*).