

La delibera ARERA 395/2024/R/COM

- ▶ Nuove tutele per i clienti finali e obblighi per i venditori
 - ▶ Webinar - 17 settembre 2025
 - ▶ Relatore: Codacons Piemonte

Contesto

- ▶ Fine del servizio di maggior tutela
- ▶ Mercato libero: più concorrenza, più rischi
- ▶ Crescita pratiche commerciali scorrette
- ▶ Ruolo del Codice di Condotta Commerciale

Cos'è il Codice di Condotta Commerciale

- ▶ Regole vincolanti emanate da ARERA
- ▶ Definisce i comportamenti dei venditori
- ▶ Obblighi: informazioni, stipula, modifiche, reclami
- ▶ Funzione: garantire trasparenza e correttezza

Obiettivi del webinar

- ▶ Capire le modifiche introdotte dalla delibera
- ▶ Valutare l'impatto sui clienti finali
- ▶ Analizzare i nuovi obblighi per i venditori

Novità generali della delibera

- ▶ Quattro pilastri principali:
 - ▶ • Trasparenza precontrattuale
 - ▶ • Diritto di ripensamento
 - ▶ • Modalità di conclusione dei contratti
 - ▶ • Comunicazioni contrattuali

Trasparenza precontrattuale

- ▶ Scheda sintetica standard (prima della conclusione, compilata integralmente)
- ▶ “Nome offerta”: nome + codice + validità + recapiti venditore
- ▶ “Spesa annua stimata” / indicatori per confrontare davvero le offerte
- ▶ Condizioni economiche principali: prezzo unitario, costi fissi, oneri
- ▶ Ripensamento: tempi e modalità; modulo tra i documenti allegati
- ▶ Assistenza/reclami: numero verde, PEC/e-mail, area clienti (supporto duravolo)

Diritto di ripensamento

- ▶ 14 giorni; 30 giorni se visite non richieste/escursioni organizzate
- ▶ Contratti telefonici: vincolo solo dopo documento scritto + firma/accettazione
- ▶ Supporto durevole: cartaceo, file via e-mail, area riservata/app (non voce)
- ▶ Esecuzione anticipata: richiesta esplicita; perdita del ripensamento all'avvio fornitura

Modalità di conclusione dei contratti

- ▶ Stop al “sì” telefonico come unico consenso (dal 1° gennaio 2025)
- ▶ Consenso valido solo dopo: documento scritto ricevuto + sottoscrizione/accettazione
- ▶ Firma elettronica o altro supporto durevole (cartaceo/e-mail/area riservata)
- ▶ Il venditore deve acquisire il consenso espresso all’uso del supporto durevole

Comunicazioni contrattuali

- ▶ Abolita la presunzione di ricezione dopo 10 giorni
- ▶ Invio per iscritto su supporto durevole preventivamente accettato
- ▶ Preavvisi: 3 mesi (variazioni/rinnovi), 2 mesi (evoluzioni), 1 mese se solo migliorative
- ▶ Intestazioni/oggetto vincolati; divieto di invio in fattura (salvo riduzioni)
- ▶ Indennizzo automatico: 30 €; se non conforme la modifica non si applica

Sintesi novità generali

- ▶ Scheda sintetica + indicatori → confrontabilità
- ▶ Ripensamento: 14/30 gg + regole sull'esecuzione anticipata
- ▶ Contratti: stop "sì" al telefono; valido solo con documento scritto
- ▶ Comunicazioni: supporto durevole + 3m/2m (1m solo migliorative); indennizzo 30 €

Telemarketing e Teleselling: perché intervenire

- ▶ Segnalazioni e reclami su attivazioni non richieste negli anni recenti
- ▶ Obiettivo: chiudere la stagione del consenso solo vocale
- ▶ Rafforzare diritti (ripensamento) e responsabilità lungo la filiera

Responsabilità diretta del venditore

- ▶ Responsabilità piena anche se usa terzi (agenzie/call center/broker)
- ▶ Obbligo di formare, monitorare e intervenire in caso di violazioni
- ▶ Niente più 'scaricabarile' sul partner

Regole operative nei contatti telefonici

- ▶ Riconoscibilità e correttezza dell'operatore (nome, società, messaggi veritieri)
- ▶ Filiera sotto controllo: selezione, formazione, controlli, misure correttive
- ▶ Best practice: numero riconoscibile/richiamabile; partner iscritti al ROC

Fine del consenso vocale

- ▶ Dal 1° gennaio 2025 il 'sì' telefonico non basta
- ▶ Valido solo dopo documento completo su supporto durevole + firma/accettazione
- ▶ Consenso espresso all'uso del supporto; no validità senza conferma di ricezione

Caso pratico: la telefonata tipo

- ▶ Prima: 5 minuti, un 'sì' distratto → contratto attivo
- ▶ Dopo: chiamata informativa → documenti scritti → tempo lettura → firma → attivazione
- ▶ Decisione consapevole, non pressione improvvisa

Confronto con altri settori/Europa (opzionale)

- ▶ Formalizzazione scritta del consenso come standard in settori regolati
- ▶ Trend europeo verso tracciabilità e registri di opposizione alle chiamate

Momento di interazione

- ▶ Quanti casi di contratti non firmati conoscete?
- ▶ Importanza del documento scritto per soggetti più vulnerabili

Impatti per i venditori

- ▶ Piattaforme digitali e firme elettroniche
- ▶ Formazione e controlli lungo la filiera commerciale
- ▶ Clausole di responsabilità con partner esterni

Conclusione della sezione

- ▶ Responsabilità piena dei venditori (art. 3.6)
- ▶ Regole chiare per chi chiama (art. 8)
- ▶ Fine del consenso vocale; documento scritto (art. 12)

Benefici per i clienti

- ▶ Più trasparenza
- ▶ Più strumenti di difesa
- ▶ Indennizzi automatici
- ▶ Mercato più affidabile

Obblighi per i venditori

- ▶ Perché nuovi obblighi: fiducia e funzionamento della concorrenza
- ▶ 395/2024 aggiorna il CCC con regole più verificabili

Adeguamento processi interni

- ▶ Supporto durevole e prova di ricezione (niente presunzione 10 giorni)
- ▶ Preavvisi e canali vincolati; oggetti/intestazioni standard; no in fattura
- ▶ Area riservata: obbligo di avviso (evidenza in CRM)
- ▶ Contatti scritti e risposta su supporto durevole

Formazione del personale

- ▶ Tutto il front-end (interni/esterni) formato su Codice e diritti
- ▶ Aggiornamento continuo; focus su ripensamento, preavvisi, reclami
- ▶ Chiarezza su offerte e indicatori

Controllo su partner e agenzie

- ▶ Responsabilità del venditore anche verso terzi
- ▶ Clausole di conformità, audit, verifiche a campione (buone prassi)
- ▶ Riconoscibilità e correttezza del personale

Trasparenza e indennizzi automatici

- ▶ Indennizzo automatico 30 € se preavvisi non rispettati
- ▶ Pagamento entro 8 mesi, voce dedicata in bolletta
- ▶ Modifiche inefficaci se comunicazioni non conformi

Sanzioni e rischi

- ▶ Poteri sanzionatori ARERA (L. 481/95) e AGCM/Garante
- ▶ Rischio economico e reputazionale

Opportunità per i venditori seri

- ▶ Compliance come vantaggio competitivo
- ▶ Meno reclami/contese, più fiducia e retention

Sintesi operativa (4 pilastri)

- ▶ Processi & sistemi • Formazione • Filiera sotto controllo • Tutele economiche

→ Transizione alla Sezione 5

- ▶ Dagli obblighi ai benefici: cosa cambia per i clienti

Benefici per i clienti

- ▶ Cosa cambia nella vita quotidiana: chiarezza, diritti, fiducia

Più trasparenza nelle offerte

- ▶ Scheda sintetica standard con 7 info chiave
- ▶ Confrontabilità immediata tra offerte ('etichetta nutrizionale')

Più tempo e chiarezza per decidere

- ▶ Ripensamento 14 gg (30 per visite/escursioni)
- ▶ Esecuzione anticipata: richiesta su supporto durevole; perdita all'avvio

Stop alle attivazioni indesiderate

- ▶ Dal 1/1/2025 fine del 'sì' vocale
- ▶ Validità solo con documento scritto su supporto durevole + firma/accettazione

Comunicazioni certe e verificabili

- ▶ Prova di ricezione su supporto durevole accettato
- ▶ Preavvisi: 3 mesi (variazioni/rinnovi), 2 mesi (evoluzioni), 1 mese se solo migliorative
- ▶ Inefficacia delle modifiche se comunicazioni non conformi

Indennizzi automatici

- ▶ 30 € automatici se i termini non sono rispettati
- ▶ Voce dedicata in bolletta; erogazione entro 8 mesi

Fiducia rinnovata

- ▶ Trasparenza + controllo consensi + comunicazioni tracciabili + indennizzi
- ▶ Base per concorrenza su qualità e prezzo

Sintesi benefici

- ▶ Offerte chiare • Ripensamento certo • Stop attivazioni • Comunicazioni certe • Indennizzi • Fiducia

Conclusioni e Q&A

- ▶ Riepilogo + spazio a domande, chiarimenti, confronto

Riepilogo delle principali novità

- ▶ Contesto: fine maggior tutela → mercato libero
- ▶ Novità generali: scheda, ripensamento, fine 'sì' vocale, comunicazioni
- ▶ Telemarketing: responsabilità venditori e regole per chi chiama
- ▶ Obblighi venditori: processi, formazione, filiera, indennizzi
- ▶ Benefici clienti: offerte chiare, comunicazioni certe, stop attivazioni, fiducia

Tre parole chiave da ricordare

- ▶ Trasparenza • Tutela • Responsabilità
- ▶ Quale conta di più per voi? (interazione)

Uno sguardo al futuro

- ▶ Transizione ecologica, comunità energetiche, tecnologie digitali
- ▶ Possibili nuovi aggiornamenti del Codice
- ▶ Principio costante: proteggere i clienti e concorrenza equa

Esempio conclusivo

- ▶ Ieri: poche info + consenso vocale → attivazione
- ▶ Domani: scheda chiara + 14/30 gg + supporto durevole + preavvisi + indennizzo
- ▶ La regolazione migliora la vita delle persone

Chiusura

- ▶ Grazie per l'attenzione e la partecipazione
- ▶ Obiettivo: un mercato più trasparente, corretto e vicino ai clienti

Grazie! 🙌

Saluti e ringraziamenti • Buon lavoro a tutti