



RACCOMANDAZIONE (UE) 2026/1008 DELLA COMMISSIONE

del 30 aprile 2026

sulla sintesi delle principali condizioni contrattuali dei contratti di fornitura di energia

LA COMMISSIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 292,

considerando quanto segue:

- (1) L'accessibilità economica dell'energia è fondamentale per la stabilità economica e sociale e per la fiducia nel mercato europeo dell'energia. Un assetto efficace del mercato e una solida protezione dei consumatori promuovono la concorrenza, stimolano l'innovazione e l'efficienza e portano prevedibilmente a una riduzione dei costi e a una migliore qualità dei servizi. Ciò significa che i consumatori possono confrontare le offerte di fornitura energetica, comprendere i contratti di fornitura e cambiare fornitore con facilità.
- (2) Il cambio agevole di fornitore di energia elettrica e di gas è essenziale per un mercato dell'energia competitivo. Il cambio di fornitore, pur essendo un diritto sancito dalla direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹⁾ e dalla direttiva (UE) 2024/1788 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽²⁾, potrebbe non essere sempre praticabile a causa della complessità, della mancanza di offerte di energia trasparenti e comparabili, della terminologia e della presentazione incoerenti tra i fornitori, della scarsa consapevolezza dei consumatori in merito ai benefici e di pratiche commerciali aggressive o ingannevoli.
- (3) Informazioni precontrattuali e contrattuali trasparenti, pratiche contrattuali eque e bollette dell'energia chiare e comprensibili dovrebbero essere accessibili alle persone con disabilità e sono essenziali per garantire un accesso all'energia a prezzi abbordabili, sostenibile e inclusivo.
- (4) La direttiva (UE) 2019/944 assicura ai consumatori l'accesso a offerte dell'energia chiare, trasparenti e comparabili, permettendo loro di scegliere un contratto che corrisponda alle loro esigenze. In particolare garantisce che i clienti finali ricevano una sintesi delle principali condizioni contrattuali dei contratti di fornitura di energia elettrica, in maniera evidenziata e con un linguaggio semplice e conciso, prima della conclusione o della proroga dei contratti di fornitura a tempo determinato e a prezzo fisso e dei contratti con prezzo dinamico dell'energia elettrica. Un obbligo analogo è stabilito nella direttiva (UE) 2024/1788, secondo cui i clienti finali devono ricevere un'unica sintesi delle principali condizioni contrattuali dei contratti di fornitura di gas, in maniera evidenziata e con un linguaggio semplice e conciso, e il fornitore deve usare una terminologia comune.
- (5) Allo stesso tempo, la sintesi delle principali condizioni contrattuali dei contratti di fornitura di energia («sintesi») deve essere conforme alle prescrizioni della normativa dell'Unione in materia di protezione dei consumatori e ai diritti e agli obblighi derivanti dalla normativa dell'Unione sulla protezione dei dati personali ⁽³⁾.
- (6) Spesso i consumatori non conoscono il tipo di tariffa che è loro applicata o non sanno se il prezzo che pagano sia fisso o variabile. Questa confusione può derivare non solo dalla scarsa consapevolezza dei consumatori e dalla mancanza di informazioni comparabili tra i contratti, ma anche dal fatto che i fornitori usano nomi diversi per offerte simili. Permangono inoltre notevoli divari nell'alfabetizzazione energetica tra i diversi gruppi di consumatori, tra cui gli anziani e le persone in condizioni di povertà energetica. Molti consumatori hanno un accesso limitato alle risorse digitali e alcuni hanno competenze digitali scarse o nulle. Affinché la sintesi sia accessibile in modo equo occorre prestare particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità.

⁽¹⁾ Direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE (GU L 158 del 14.6.2019, pag. 125, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj>).

⁽²⁾ Direttiva (UE) 2024/1788 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 giugno 2024, relativa a norme comuni per i mercati interni del gas rinnovabile, del gas naturale e dell'idrogeno, che modifica la direttiva (UE) 2023/1791 e che abroga la direttiva 2009/73/CE (GU L, 2024/1788, 15.7.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1788/oj>).

⁽³⁾ Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (GU L 119 del 4.5.2016, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

- (7) I consumatori sono spesso sovraccaricati di informazioni o tendenti a recepire quelle che confermano le loro aspettative, il che influisce negativamente sul loro processo decisionale. È indispensabile che i consumatori, per poter scegliere con cognizione di causa, valutando e scegliendo le offerte che rispondono alle loro preferenze e necessità, abbiano accesso a strumenti di facile uso e a informazioni trasparenti e comparabili.
- (8) Al fine di migliorare la trasparenza dei contratti per il riscaldamento, il raffrescamento e l'acqua calda per uso domestico, l'articolo 21 della direttiva (UE) 2023/1791 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽⁴⁾ stabilisce che i clienti finali e gli utenti finali debbano ricevere una sintesi delle principali condizioni di tali contratti, in cui figurino anche prezzi e tariffe, redatta in maniera comprensibile e con un linguaggio semplice e conciso. La raccomandazione (UE) 2024/2481 della Commissione ⁽⁵⁾ ha stabilito orientamenti per l'interpretazione degli articoli 21, 22 e 24 della direttiva (UE) 2023/1791.
- (9) L'importanza di fornire ai consumatori informazioni chiare, trasparenti e comparabili in un formato standardizzato è ampiamente riconosciuta in altri settori. Ad esempio, il regolamento di esecuzione (UE) 2019/2243 della Commissione ⁽⁶⁾ stabilisce un modello di sintesi di contratto che deve essere utilizzato dai fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico. Analogamente, la direttiva (UE) 2023/2225 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽⁷⁾ relativa ai contratti di credito ai consumatori intende garantire che le informazioni precontrattuali siano fornite mediante il modulo «Informazioni europee di base relative al credito ai consumatori».
- (10) La standardizzazione delle informazioni precontrattuali, un linguaggio semplice e uniforme e una terminologia comune utilizzata nelle informazioni precontrattuali, nei contratti e nelle bollette da tutti i fornitori, dagli strumenti di confronto e, se del caso, dagli intermediari e dai fornitori di servizi energetici aiutano i consumatori a capire rapidamente le caratteristiche principali delle offerte e a confrontarle con facilità. Indicare le informazioni chiave in maniera evidenziata sulla prima pagina della sintesi consente ai consumatori di individuare a colpo d'occhio le condizioni principali, anche sui dispositivi mobili. Il vocabolario standardizzato, garantendo che i fornitori e, se del caso, gli intermediari e i fornitori di servizi energetici usino una serie comune di termini, permetterà ai consumatori di capire e paragonare con più facilità le offerte e migliorerà la trasparenza del mercato.
- (11) I modelli per la sintesi delle principali condizioni contrattuali dei contratti di fornitura di energia elettrica e gas dovrebbero coprire diverse tipologie di offerte, ossia quelle a prezzo fisso, variabile o dinamico, le offerte con prodotti o servizi legati o abbinati alla fornitura di energia e quelle che consentono ai consumatori di iniettare l'energia elettrica in eccesso nella rete, al fine di garantire che tutte le informazioni contrattuali pertinenti siano comunicate in modo chiaro ed efficace, rispecchiando la complessità e la varietà delle offerte.
- (12) La sintesi dovrebbe essere fornita prima che il cliente finale sia vincolato da un contratto di fornitura di energia elettrica o di gas o, se del caso, dalla presentazione di un'offerta vincolante, garantendo che esso disponga di tempo sufficiente per esaminare e capire le informazioni contrattuali più importanti e per decidere con cognizione di causa. Ricevendo queste informazioni in anticipo, e non in concomitanza con la conclusione di un contratto, i clienti finali avranno tempo sufficiente per esaminare e confrontare le offerte o per valutare le modifiche dei prezzi. Alla luce dei diversi metodi di vendita utilizzati nel mercato dell'energia, tra cui la commercializzazione tradizionale, online e il telemarketing, è inoltre importante garantire che le informazioni precontrattuali rimangano chiare, corrette e accessibili a tutti i consumatori attraverso tutti i canali di vendita. La chiarezza delle informazioni è una garanzia fondamentale contro le pratiche ingannevoli.

⁽⁴⁾ Direttiva (UE) 2023/1791 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 settembre 2023, sull'efficienza energetica e che modifica il regolamento (UE) 2023/955 (GU L 231 del 20.9.2023, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj>).

⁽⁵⁾ Raccomandazione (UE) 2024/2481 della Commissione, del 13 settembre 2024, che stabilisce orientamenti per l'interpretazione degli articoli 21, 22 e 24 della direttiva (UE) 2023/1791 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda le disposizioni relative ai consumatori (GU L, 2024/2481, 23.9.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reco/2024/2481/oj>).

⁽⁶⁾ Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2243 della Commissione, del 17 dicembre 2019, che stabilisce un modello sintetico di contratto che deve essere usato dai fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico a norma della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 336 del 30.12.2019, pag. 274, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2019/2243/oj).

⁽⁷⁾ Direttiva (UE) 2023/2225 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 ottobre 2023, relativa ai contratti di credito ai consumatori e che abroga la direttiva 2008/48/CE (GU L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).

- (13) Le autorità di regolazione svolgono un ruolo centrale nel garantire la chiarezza, la coerenza e la trasparenza del mercato dell'energia e un'adeguata protezione dei consumatori. È essenziale che esse adottino misure proattive per accrescere nei consumatori la consapevolezza, la comprensione e la capacità di confronto delle offerte di energia, rafforzando in tal modo la fiducia nei mercati dell'energia. Allo stesso tempo, la collaborazione tra le autorità competenti, le autorità di regolazione, le organizzazioni dei consumatori, i fornitori e altri portatori di interessi può portare all'elaborazione di modelli di sintesi ben concepiti e a misura di consumatore, agevolandone l'attuazione.
- (14) Gli intermediari svolgono un ruolo sempre più importante nel settore dell'energia, fungendo da ponte tra i fornitori di energia e i consumatori. Le prescrizioni in materia di condizioni contrattuali dovrebbero applicarsi ai contratti conclusi tramite intermediari, come gli strumenti di confronto o i soggetti che offrono contratti in cui la fornitura di energia è legata o abbinata a prodotti o servizi aggiuntivi, così come alla sintesi stessa.
- (15) La presente raccomandazione promuove la chiarezza, la trasparenza e la comparabilità delle offerte di energia. Essa è destinata agli Stati membri o, qualora gli Stati membri abbiano disposto in tal senso, alle autorità di regolazione o ad altre autorità competenti da essi designate. La raccomandazione è inoltre molto pertinente per i fornitori di energia, gli intermediari e i fornitori di servizi energetici, e gli Stati membri dovrebbero valutarne la fattibilità e applicare le misure del caso,

HA ADOTTATO LA PRESENTE RACCOMANDAZIONE:

Si raccomanda che gli Stati membri adottino le misure seguenti:

1. prescrivano che la sintesi di cui all'articolo 11, paragrafo 1 *bis*, della direttiva (UE) 2019/944 e all'articolo 11, paragrafo 3, della direttiva (UE) 2024/1788 («sintesi») sia fornita tempestivamente prima della conclusione o della proroga di qualsiasi contratto e in anticipo rispetto a qualsiasi variazione di prezzo, in un numero minimo di pagine, e che sia concisa, presentata in modo chiaro, corredata di spiegazioni esaustive e fornita gratuitamente;
2. adottino modelli standardizzati e un formato conciso per la sintesi del contratto, stabiliscano regole su come compilarne ciascuna sezione e richiedano la coerenza della presentazione e della terminologia tra tutti i fornitori e, se del caso, gli intermediari e i fornitori di servizi energetici. I modelli dovrebbero essere concepiti in modo da adattarsi alle diverse tipologie di offerte, ossia quelle a prezzo fisso, variabile o dinamico, le offerte con prodotti o servizi legati o abbinati alla fornitura di energia e le offerte che consentono ai consumatori di iniettare l'energia elettrica in eccesso nella rete. Se alla fornitura di energia sono legati o abbinati prodotti o servizi, la sintesi dovrebbe includere una sezione apposita che li descriva. I prodotti o servizi aggiuntivi, affinché non interferiscano con la fornitura di energia, dovrebbero essere oggetto di un contratto separato ed essere chiaramente distinti dal contratto di fornitura di energia;
3. garantiscano che la sintesi sia fornita su supporto cartaceo o su un altro supporto durevole e sia accessibile alle persone con disabilità, in linea con i requisiti di accessibilità di cui all'allegato I della direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽⁸⁾;
4. presentino i modelli di sintesi alla Commissione e li mettano a disposizione degli altri Stati membri entro sei mesi dall'adozione della presente raccomandazione.
Svolgano prove di comportamento utilizzando le bozze di modelli di sintesi per verificare che comunichino effettivamente i dettagli essenziali, siano comprensibili per i consumatori e in linea con il loro comportamento reale;
5. assicurino che nella sintesi figurino almeno il prezzo totale e le singole componenti del prezzo, una spiegazione che indichi se il prezzo è fisso, variabile o dinamico, l'indirizzo di posta elettronica del fornitore e i contatti dell'assistenza ai consumatori e, se del caso, informazioni riguardanti i pagamenti una tantum, le promozioni, i servizi aggiuntivi e gli sconti. Inoltre, per i prezzi dinamici e i contratti con una componente di prezzo flessibile, la sintesi dovrebbe includere una chiara spiegazione della formula di determinazione del prezzo, l'indice a cui la formula è collegata e dove il cliente finale può monitorare l'evoluzione del prezzo, la frequenza delle variazioni di prezzo, nonché proiezioni dei costi a scopo illustrativo per stimare le bollette future. La sintesi dovrebbe includere anche una descrizione del servizio, compresi, se del caso, i prodotti o servizi abbinati, la durata del contratto, le condizioni di rinnovo e di risoluzione, i metodi di pagamento disponibili e un link o un codice QR con un collegamento a strumenti di confronto indipendenti;

⁽⁸⁾ Direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi (GU L 151 del 7.6.2019, pag. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

6. creino un glossario nazionale di termini obbligatori in linguaggio semplice affinché i fornitori e, se del caso, gli intermediari e i fornitori di servizi energetici usino una serie comune di termini così da permettere ai consumatori di capire e paragonare con più facilità le offerte, e migliorare la trasparenza del mercato;
7. consultino durante l'elaborazione dei modelli nazionali standardizzati di sintesi e della terminologia comune i portatori di interessi, tra cui le autorità di regolazione, le organizzazioni dei consumatori, i fornitori e altre parti interessate, attraverso un processo trasparente;
8. garantiscano la coerenza e l'allineamento delle informazioni e applichino alla sintesi dei contratti di fornitura di gas le prescrizioni stabilite all'articolo 11, paragrafo 1 bis, della direttiva (UE) 2024/1711 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽⁹⁾, tenendo conto delle differenze tra i mercati dell'energia elettrica e del gas;
9. applichino gli orientamenti per l'elaborazione della sintesi di cui all'allegato della presente raccomandazione in sede di recepimento dell'articolo 11, paragrafo 1 bis, della direttiva (UE) 2019/944 e dell'articolo 11, paragrafo 3, della direttiva (UE) 2024/1788. Gli Stati membri dovrebbero tenere conto della presente raccomandazione anche in sede di recepimento dell'articolo 21, paragrafo 1, della direttiva (UE) 2023/1791.

Fatto a Bruxelles, il 30 aprile 2026

Per la Commissione
Dan JØRGENSEN
Membro della Commissione

—

⁽⁹⁾ Direttiva (UE) 2024/1711 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 giugno 2024, che modifica le direttive (UE) 2018/2001 e (UE) 2019/944 per quanto riguarda il miglioramento dell'assetto del mercato dell'energia elettrica dell'Unione (GU L, 2024/1711, 26.6.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1711/oj>).

ALLEGATO

1. Contesto giuridico e programmatico*Offerte sul mercato dell'energia elettrica*

A norma dell'articolo 11, paragrafo 1 bis, della direttiva (UE) 2019/944, i clienti finali devono ricevere una sintesi delle principali condizioni contrattuali prima della conclusione o della proroga di qualsiasi contratto. La sintesi deve essere fornita in maniera evidenziata e con un linguaggio semplice e conciso e deve indicare i diritti di cui all'articolo 10, paragrafi 3 e 4, della direttiva (UE) 2019/944.

In applicazione dell'articolo 10, paragrafo 3, della direttiva (UE) 2019/944, il contratto di fornitura deve specificare quanto segue:

- a) l'identità e l'indirizzo del fornitore;
- b) i servizi forniti, i livelli di qualità del servizio offerti e la data dell'allacciamento iniziale;
- c) i tipi di servizio di manutenzione offerti;
- d) i mezzi per ottenere informazioni aggiornate su tutte le tariffe vigenti, gli addebiti per manutenzione e i prodotti o servizi a pacchetto;
- e) la durata del contratto, le condizioni di rinnovo e di cessazione del contratto e dei servizi, ivi compresi i prodotti o servizi offerti a pacchetto con tali servizi, nonché se sia consentito risolvere il contratto senza oneri;
- f) l'indennizzo e le modalità di rimborso applicabili se i livelli di qualità del servizio stipulati non sono raggiunti, anche in caso di fatturazione imprecisa o tardiva;
- g) le modalità di avvio di una procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie conformemente all'articolo 26;
- h) informazioni sui diritti dei consumatori, incluse le informazioni sulla gestione dei reclami e su tutti gli aspetti di cui al presente paragrafo, chiaramente indicate sulla fattura o nei siti web delle imprese di energia elettrica.

Inoltre l'articolo 10, paragrafo 4, della direttiva (UE) 2019/944 stabilisce che i clienti finali devono ricevere comunicazione dell'intenzione di modificare le condizioni contrattuali ed essere informati del loro diritto di risolvere il contratto al momento della comunicazione. La direttiva (UE) 2019/944 spiega inoltre come e quando i fornitori devono effettuare tale comunicazione e obbliga gli Stati membri a provvedere affinché i clienti finali possano risolvere il contratto in caso di rifiuto delle nuove condizioni contrattuali.

In applicazione dell'articolo 11, paragrafo 1 bis, della direttiva (UE) 2019/944, la sintesi deve comprendere almeno le informazioni seguenti:

- a) il prezzo totale e le singole componenti del prezzo;
- b) una spiegazione che indichi se il prezzo è fisso, variabile o dinamico;
- c) l'indirizzo di posta elettronica del fornitore e i contatti dell'assistenza ai consumatori; e
- d) se del caso, informazioni riguardanti i pagamenti a tantum, le promozioni, i servizi aggiuntivi e gli sconti.

Offerte sul mercato del gas

L'articolo 11, paragrafo 3, della direttiva (UE) 2024/1788 stabilisce che i clienti finali devono ricevere un'unica sintesi delle principali condizioni contrattuali, in maniera evidenziata e con un linguaggio semplice e conciso. Impone inoltre ai fornitori di utilizzare una terminologia comune.

2. Migliorare la trasparenza attraverso la standardizzazione

Alcuni Stati membri hanno già introdotto modelli di sintesi standardizzati che disciplinano il contenuto delle informazioni precontrattuali. I modelli sono caratterizzati da un formato standardizzato e conciso, accompagnato da regole su come compilare la sintesi.

È importante che siano elaborati diversi modelli di sintesi standardizzati per coprire le varie tipologie di offerte di energia, tra cui: contratti a prezzo fisso, variabile o dinamico dell'energia elettrica; offerte comprendenti prodotti o servizi aggiuntivi legati o abbinati alla fornitura di energia (offerte a pacchetto); e offerte che consentono ai consumatori di iniettare l'energia elettrica in eccesso nella rete.

Le indagini comportamentali mostrano che i consumatori vogliono offerte semplificate con spiegazioni brevi e semplici e preferiscono che le informazioni siano presentate in modo standardizzato, con la stessa struttura e con le informazioni essenziali in evidenza, in particolare il prezzo totale, la durata del contratto e le condizioni principali. I consumatori capiscono meglio le offerte se sono presentate mediante una sintesi concisa, facilmente accessibile e sotto forma di elenco di punti. Il tipo e la quantità di informazioni, così come il modo in cui sono inquadrare, articolate e presentate, hanno un impatto determinante sulla capacità dei consumatori di accedervi, valutarle e agire di conseguenza.

Un riquadro che metta in evidenza le principali tutele e i rischi per i consumatori, mostrato sulla prima pagina, può essere uno strumento efficace per responsabilizzare i consumatori. Allo stesso tempo le informazioni dovrebbero essere fornite per gradi, raggruppandole in due livelli: le informazioni più importanti, quali il prezzo, la durata del contratto e la risoluzione, dovrebbero essere ben visibili nel primo livello; il secondo livello dovrebbe riguardare le informazioni più dettagliate, ossia gli obblighi dei fornitori e i diritti dei consumatori, facilitando l'accesso alle condizioni del contratto e la loro comprensione.

Per rispondere alle esigenze dei clienti vulnerabili, il modello dovrebbe includere, se del caso, informazioni aggiuntive specifiche o collegamenti ai servizi sociali. Ad esempio, una sezione apposita della sintesi potrebbe fornire informazioni per i clienti vulnerabili e per quelli in condizioni di povertà energetica, comprese le condizioni per le tariffe sociali, gli sconti e i collegamenti a servizi di sostegno aggiuntivi.

La sintesi dovrebbe essere tenuta separata dalle condizioni integrali del contratto. Tuttavia, quando un consumatore conclude un contratto dopo aver ricevuto la sintesi, le informazioni contenute nel modello possono diventare parte integrante delle condizioni contrattuali. In ogni caso la sintesi dovrebbe includere un periodo di validità chiaro, con una data di emissione e una data di scadenza, per garantire che le informazioni siano esatte e aggiornate.

Le autorità di regolazione dovrebbero monitorare l'uso e l'efficacia della sintesi affinché i fornitori e, se del caso, gli intermediari e i fornitori di servizi energetici rispettino le prescrizioni e i consumatori siano adeguatamente protetti. Questo monitoraggio consentirà di individuare elementi migliorabili e di apportare le necessarie modifiche al modello, migliorando in tal modo la fruibilità per i consumatori e la loro protezione nel mercato dell'energia.

3. Principi guida per la sintesi

Accessibilità

Per garantire l'inclusività e l'accessibilità, la sintesi dovrebbe essere messa a disposizione di tutti i consumatori su un supporto durevole di loro scelta, anche cartaceo, ed essere permanentemente accessibile in modo che i consumatori possano consultare la documentazione essenziale.

Le informazioni dovrebbero essere mostrate in maniera intuitiva e adeguata, adattandole alle esigenze dei consumatori. Le versioni digitali dovrebbero essere concepite nell'ottica dell'interoperabilità tra i vari dispositivi e canali di vendita. È opportuno prendere attentamente in considerazione le esigenze di quanti potrebbero avere un accesso limitato alle risorse digitali o che preferiscono comunicazioni non digitali.

Dovrebbe essere garantita un'accessibilità equa per le persone con disabilità e per i consumatori con competenze digitali o connettività limitate. Le informazioni contenute nella sintesi, in formato cartaceo o elettronico, dovrebbero essere conformi ai pertinenti requisiti di accessibilità.

Chiarezza

Le condizioni contrattuali essenziali devono essere presentate in modo chiaro e semplice. Le informazioni dovrebbero essere presentate in un ordine logico e intuitivo che i clienti finali possono seguire facilmente, ed essere espresse in frasi concise per agevolarne la comprensione e il reperimento.

Per migliorare la trasparenza e la protezione dei consumatori, un riquadro dedicato a «Tutele e rischi principali» potrebbe essere utile per i consumatori e contenere informazioni essenziali quali: i) il prezzo e le sue potenziali variazioni, compresa un'avvertenza sui rischi per i contratti a prezzo variabile o dinamico e la conseguente volatilità delle bollette; ii) le condizioni di risoluzione del contratto e i relativi oneri; e iii) contatti per l'assistenza e la risoluzione delle controversie.

Un approccio a due livelli è considerato una buona pratica per la presentazione della sintesi delle principali condizioni contrattuali, in quanto offre un formato chiaro e intuitivo per esporre informazioni complesse.

Inoltre, per garantire la coerenza e rendere più comprensibili i mercati dell'energia elettrica e del gas, la terminologia comune dovrebbe essere utilizzata in modo uniforme da tutti i fornitori e, se del caso, dagli intermediari e dai fornitori di servizi energetici in tutte le comunicazioni, i materiali di marketing, le offerte, i contratti e le bollette.

Le informazioni dovrebbero essere fornite usando un vocabolario immediatamente comprensibile. È opportuno applicare i principi del linguaggio semplice e adottare un glossario nazionale di termini obbligatori (ad esempio prezzo fisso/variabile/dinamico, periodo di fedeltà, oneri di risoluzione) espresso in un linguaggio semplice. La sintesi dovrebbe utilizzare esclusivamente questi termini per garantire la coerenza e la comparabilità e dovrebbe essere scritta con un livello di leggibilità B1-B2, così da essere accessibile a un'ampia platea di consumatori. Se non è possibile evitare il linguaggio tecnico, gli acronimi, il gergo settoriale o strutture sintattiche complesse, occorre fornire spiegazioni chiare in parole correnti.

Leggibilità

I consumatori dovrebbero essere in grado di capire a colpo d'occhio i principali aspetti dell'offerta e la sintesi dovrebbe essere quanto più breve possibile.

Le informazioni dovrebbero essere presentate con frasi brevi, e i dettagli principali in evidenza sulla prima pagina. Se non possono figurare tutti in maniera evidenziata su un'unica pagina, gli aspetti principali dovrebbero essere presentati nella prima parte della sintesi su un massimo di due pagine. Il testo può essere più lungo, ad esempio, per rendere le informazioni accessibili ai consumatori con disabilità.

Per una facile comprensione, le informazioni dovrebbero essere concise e presentate in caratteri di tipo e dimensioni leggibili, con colori adatti: ad esempio, le informazioni essenziali dovrebbero essere evidenziate con caratteri in grassetto, riquadri o soluzioni grafiche analoghe. Le dimensioni dei caratteri dovrebbero essere sufficientemente leggibili, di norma almeno 10 punti per le informazioni da leggersi a distanza ravvicinata. È opportuno usare titoli chiaramente distinguibili, una spaziatura e un allineamento adeguati per suddividere le sezioni della sintesi e creare un formato visivamente gradevole e organizzato.

Per migliorare la comprensione si può ricorrere a simboli, icone o semplici ausili visivi, a condizione che non distraggano dal testo o riducano l'accessibilità.

Si dovrebbe tenere conto dei limiti tecnici di determinati supporti, come gli schermi dei telefoni cellulari. Dovrebbe essere possibile adattare il testo a diversi ambienti digitali e ingrandirlo ai fini di una migliore visibilità sui dispositivi elettronici.

Comparabilità

La comparabilità è essenziale perché i consumatori possano compiere scelte consapevoli e scegliere l'offerta che meglio soddisfa le loro esigenze e preferenze. A tal fine tutti i fornitori e, se del caso, gli intermediari e i fornitori di servizi energetici dovrebbero usare una terminologia standardizzata e una sintesi standardizzata delle principali condizioni contrattuali in una struttura uniforme.

La sintesi dovrebbe essere disponibile al pubblico, pubblicata sul sito web del fornitore e integrata negli strumenti di confronto. I fornitori dovrebbero rendere pubblico un prospetto completo delle loro offerte in due formati complementari: oltre a una sintesi di facile lettura che fornisce una panoramica chiara e comprensibile delle condizioni dell'offerta, dovrebbero anche pubblicare un file leggibile meccanicamente contenente tutti i campi obbligatori, associato a un URL persistente. In tal modo, i fornitori consentono agli strumenti di confronto di acquisire ed elaborare automaticamente i dettagli dell'offerta. Ciò semplificherà inoltre la vigilanza regolamentare, consentendo alle autorità di regolamentazione di monitorare la conformità e condurre analisi di mercato in modo efficiente.

Per offrire ai consumatori un facile accesso agli strumenti di confronto disponibili, nella sintesi dovrebbe essere ben visibile un link o un codice QR con un collegamento a strumenti di confronto indipendenti.

Tempistica

La tempistica è un fattore critico. Al fine di concedere ai clienti il tempo sufficiente per esaminare e confrontare le informazioni senza pressioni, la sintesi dovrebbe essere fornita con congruo anticipo rispetto al momento in cui il cliente finale sarà vincolato da qualsiasi contratto o offerta, anche qualora si utilizzi un mezzo di comunicazione a distanza.

La tempistica della trasmissione della sintesi dovrebbe essere attentamente valutata e adattata ai diversi canali di vendita. È opportuno stabilire a livello nazionale i termini specifici entro cui fornire la sintesi. Per le vendite online, ad esempio, la sintesi potrebbe essere inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato dal cliente il giorno stesso in cui è richiesta. Per le vendite telefoniche, la sintesi potrebbe essere fornita entro la fine della giornata se inviata per posta elettronica o entro pochi giorni lavorativi se il cliente preferisce riceverla per posta. Per le vendite porta a porta, la sintesi dovrebbe essere presentata in modo evidente al cliente prima della firma del contratto.

Per il telemarketing e le vendite porta a porta è particolarmente importante garantire la trasparenza e la responsabilità. Pertanto i fornitori e, se del caso, gli intermediari e i fornitori di servizi energetici dovrebbero trasmettere la sintesi al cliente prima di ottenere il consenso a stipulare il contratto e dovrebbero inoltre registrare una prova verificabile di avvenuta trasmissione, che includa la marcatura temporale e il canale utilizzato.

Per tutti i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, i clienti finali dovrebbero essere informati mediante un supporto durevole del loro diritto di recesso, come stabilito dalla direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹⁾. Nei casi in cui la sintesi sia fornita meno di 24 ore prima della firma del contratto, i fornitori e, se del caso, gli intermediari e i fornitori di servizi energetici dovrebbero essere tenuti a inviare al cliente un breve promemoria sul diritto di recesso, utilizzando un supporto durevole scelto dal consumatore.

4. Istruzioni per elaborare il modello di sintesi

La sintesi dovrebbe specificare le informazioni indicate di seguito.

Identificazione del fornitore

- Il nome del fornitore, la denominazione dell'offerta, il logo del fornitore e il numero telefonico di assistenza ai clienti / i dati di contatto dettagliati del servizio clienti dovrebbero figurare in maniera evidenziata nella parte superiore della prima pagina.
- L'indirizzo, l'indirizzo e-mail e il sito web del fornitore dovrebbero essere facilmente individuabili.
- Nei dati di contatto possono essere indicate anche la possibilità di utilizzare moduli web o altri tipi di contatto diretto e, se del caso, l'identità di eventuali intermediari.

Descrizione del servizio

- Dovrebbero essere indicati il nome del prodotto, il servizio o i servizi energetici e le caratteristiche principali (compreso il tipo di contratto), nonché il tipo di apparecchiature e/o servizi accessori, se del caso.
- Dovrebbero essere fornite informazioni sul mix energetico. Se l'offerta è commercializzata come verde, sostenibile o con termini simili, dovrebbe essere inclusa una spiegazione chiara della fonte di energia e della certificazione (garanzie di origine) affinché i clienti finali possano capire facilmente l'offerta e l'impatto ambientale della loro scelta.
- Se del caso, per i clienti finali con disabilità le informazioni sui principali prodotti e servizi dovrebbero essere indicate nel modo opportuno. Se le informazioni sui diversi prodotti e servizi per i clienti con disabilità sono ampie e variabili, la sintesi può indicare che le informazioni dettagliate sono disponibili separatamente.
- Per le offerte a pacchetto, la sintesi dovrebbe chiarire il tipo di offerta a pacchetto (ad esempio fornitura di gas ed energia elettrica; fornitura di energia con servizi non connessi all'energia; installazione, esercizio e manutenzione di impianti di stoccaggio dell'energia elettrica combinati con impianti di generazione di energia elettrica da fonti rinnovabili per l'autoconsumo).
- È opportuno fornire informazioni chiare sui prodotti e/o servizi abbinati alla fornitura di energia elettrica o di gas, insieme a una spiegazione che precisi se questi sono obbligatori o facoltativi. Allo stesso tempo dovrebbero essere descritti chiaramente i ruoli e le responsabilità dei prestatori di servizi e, se del caso, dei diversi soggetti con cui si prevede che il cliente finale interagisca.
- Le condizioni, la remunerazione per l'immissione dell'energia elettrica in eccesso nella rete, le tariffe e le procedure applicabili dovrebbero essere messe a disposizione dei clienti finali che partecipano già all'autoconsumo individuale e/o alla condivisione dell'energia o che stanno valutando la possibilità di farlo.

⁽¹⁾ Direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

Informazioni sui prezzi

- Occorre fornire una spiegazione chiara della struttura tariffaria e indicare se il prezzo è fisso, variabile o dinamico.
- Le informazioni sul prezzo devono comprendere: i) il prezzo totale dell'energia elettrica o del gas; ii) il dettaglio di tutte le componenti del costo, vale a dire i costi di fornitura, di distribuzione, le imposte e i prelievi; iii) il prezzo unitario unico comprensivo di tutti gli oneri e le imposte; iv) informazioni riguardanti i pagamenti a tantum, le promozioni, i servizi aggiuntivi e gli sconti, se del caso; e v) gli oneri obbligatori, se del caso.
- Le informazioni sul prezzo per kWh o m³ e sul costo totale annuo, insieme a una spiegazione del metodo di calcolo del prezzo, dovrebbero essere chiaramente indicate, in modo da consentire ai clienti finali di confrontare agevolmente tra le varie offerte l'importo che i fornitori addebitano per il consumo di energia elettrica o di gas e per gli oneri fissi annuali.
- Le informazioni sul prezzo dovrebbero essere presentate in un formato che consenta ai consumatori di confrontare i prezzi e dovrebbero rispecchiare, se del caso, eventuali sconti limitati nel tempo e il prezzo delle apparecchiature. Se si applica un prezzo promozionale occorre darne chiara indicazione, specificando la durata di validità dello sconto, le condizioni applicabili (ad esempio l'obbligo di non cambiare fornitore prima di una determinata data) e il prezzo pieno applicato in assenza della promozione. Se del caso, dovrebbero essere chiaramente indicati la durata e la portata di un'eventuale garanzia di prezzo, nonché i prezzi applicabili dopo la scadenza della garanzia.
- Per i prezzi dinamici e i contratti con una componente di prezzo flessibile, la sintesi dovrebbe includere una spiegazione chiara e facilmente comprensibile della formula di determinazione del prezzo, l'indice a cui la formula è collegata e dove il cliente finale può monitorare l'evoluzione delle variazioni di prezzo e la loro frequenza. I costi legati al consumo diversi dal prezzo di base dell'energia elettrica, come i sovrapprezzi sul prezzo del mercato a pronti, dovrebbero essere comunicati separatamente per kWh.
- Per i contratti con prezzo dinamico dell'energia elettrica e i contratti con una componente di prezzo flessibile, ai clienti finali dovrebbero essere fornite proiezioni dei costi a scopo illustrativo (mensili o annuali), basate sui valori misurati e sulle previsioni dei fornitori, per consentire loro di stimare la bolletta. La sintesi dovrebbe spiegare come sono calcolate tali proiezioni dei costi e i rischi potenziali nel caso in cui il prezzo non è fisso e/o noto in anticipo, in modo che il cliente finale capisca i vantaggi e gli svantaggi e possa scegliere con cognizione di causa. Dovrebbero inoltre essere forniti, a titolo esemplificativo, confronti con diverse offerte dello stesso fornitore, affinché i consumatori possano valutare meglio l'adeguatezza di ogni tipo di contratto.
- Per le offerte di energia elettrica rivolte ai clienti finali dotati di pannelli solari, la sintesi dovrebbe riportare la remunerazione prevista per l'iniezione dell'energia elettrica in eccesso nella rete. La sintesi dovrebbe inoltre elencare tutte le commissioni applicate, compresi i costi sottostanti, le modalità di calcolo di tali costi, le situazioni in cui essi sono addebitati, le scadenze entro cui devono essere pagati e altre informazioni pertinenti.

Durata, rinnovo e risoluzione del contratto

- Le informazioni sulla durata del contratto dovrebbero essere presentate in maniera evidenziata.
- Dovrebbero figurare le principali condizioni per il rinnovo e la risoluzione del contratto (sia per sopraggiunta scadenza del termine sia per risoluzione anticipata, se del caso), specificando anche se il contratto può essere risolto gratuitamente.
- Per i clienti finali che risolvono volontariamente i contratti di fornitura di energia elettrica a tempo determinato e a prezzo fisso prima della scadenza, la sintesi dovrebbe includere gli oneri di risoluzione e la formula per calcolarli.
- Se l'offerta prevede un periodo di fedeltà, la sintesi dovrebbe indicarne la durata, nonché i benefici e le sanzioni ad esso associati.
- Le condizioni del contratto di fornitura di energia dovrebbero essere elencate separatamente da quelle di eventuali prodotti o servizi aggiuntivi e dovrebbero includere il dettaglio dei rispettivi costi, i periodi contrattuali e gli eventuali vincoli di permanenza.

- Le condizioni relative alle variazioni di prezzo o di tariffa durante il periodo contrattuale dovrebbero essere chiaramente indicate.
- Per le offerte a pacchetto che includono apparecchiature, la sintesi dovrebbe fornire una spiegazione chiara e concisa delle modalità della loro restituzione in caso di risoluzione del contratto, ivi comprese informazioni sulle eventuali commissioni e sanzioni applicabili.

Servizi, reclami e diritti dei consumatori

- La sintesi dovrebbe indicare i mezzi attraverso i quali è possibile ottenere informazioni sulle tariffe e sui prodotti o servizi a pacchetto (internet, telefono ecc.).
- Dovrebbero essere incluse informazioni sulla data di fatturazione, sulla frequenza delle bollette e sulle possibili modalità di pagamento.
- Dovrebbe essere inclusa una spiegazione chiara e comprensibile dei rimedi disponibili in caso di interruzione della fornitura o di problemi di qualità del servizio, compresa una fatturazione imprecisa o tardiva, nonché le modalità di indennizzo e rimborso.
- Dovrebbero essere fornite informazioni sui servizi del fornitore, sulla gestione dei reclami da parte di questi (compreso il termine massimo per la risposta) e sugli eventuali indennizzi previsti per i consumatori.
- La sintesi dovrebbe includere informazioni sui costi addebitati dal fornitore in caso di mancato pagamento. In caso di controversia tra il fornitore e il cliente finale, la sintesi dovrebbe inoltre spiegare che è possibile pagare solo la parte non contestata della bolletta mentre la controversia è in fase di risoluzione.
- Dovrebbe essere fornita una breve spiegazione della procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie e di come avviarla.
- Dovrebbero essere fornite informazioni su dove i consumatori possono trovare assistenza e consulenza (ad esempio, i recapiti delle autorità di regolazione e delle organizzazioni dei consumatori) e dove sono pubblicate tutte le informazioni sui diritti dei consumatori (ad esempio, sul sito web del fornitore).

Altre informazioni pertinenti

- Dovrebbero essere fornite informazioni sui servizi aggiuntivi, compresi i servizi sociali e i contatti dei servizi appositi per i clienti vulnerabili e per quelli in condizioni di povertà energetica. Tra queste informazioni potrebbero figurare i dettagli sulle tariffe sociali, sugli sconti e su altre forme di sostegno, così come orientamenti su come accedere a tali servizi.
- I campi delle informazioni opzionali possono includere specifici diritti o obblighi dei consumatori ai sensi della normativa nazionale.
- Se del caso, la sintesi dovrebbe indicare se sono disponibili versioni in altre lingue o traduzioni.
