



Economia - Telemarketing, stretta sulle chiamate commerciali: da oggi stop alle proposte non richieste per luce e gas

Roma - 19 giu 2026 (Prima Notizia 24) Nuove regole proteggono i consumatori dal telemarketing nel settore energetico, richiedendo consenso esplicito per contatti commerciali.

Da oggi scattano nuove tutele per i consumatori contro il fenomeno del telemarketing indesiderato nel settore energetico. Le aziende che operano nel mercato di luce e gas non potranno più contattare telefonicamente gli utenti per proporre offerte commerciali senza aver ottenuto prima un consenso esplicito. Si tratta di una misura attesa da tempo dalle associazioni dei consumatori, che da anni denunciano il proliferare di telefonate insistenti e spesso poco trasparenti finalizzate alla sottoscrizione di nuovi contratti energetici. La novità rappresenta un passo significativo nella lotta contro le cosiddette chiamate "selvagge", anche se il provvedimento non riguarda tutti i comparti interessati dal fenomeno. Il settore telefonico resta escluso. Nonostante la stretta sulle forniture energetiche, le nuove disposizioni non si applicano alle telecomunicazioni. Restano quindi escluse le telefonate commerciali legate alle offerte di telefonia fissa, mobile e internet. Una scelta che ha immediatamente alimentato le critiche di diverse associazioni dei consumatori, secondo cui sarebbe stato necessario estendere le stesse regole anche agli operatori telefonici, considerati tra i principali protagonisti delle campagne di telemarketing. La norma era stata inizialmente inserita all'interno del decreto Accise, ma nel corso dell'iter legislativo alcune disposizioni sono state eliminate dopo un confronto tra Governo e Quirinale, che ha ritenuto estranee alla materia principale alcune delle misure contenute nel testo originario.

Consenso obbligatorio per telefonate e offerte commerciali Le nuove regole stabiliscono che le società del comparto energetico potranno promuovere offerte commerciali attraverso telefonate o messaggi soltanto nei confronti di utenti che abbiano espresso preventivamente il proprio consenso. In assenza di questa autorizzazione, qualsiasi contatto finalizzato alla conclusione di un contratto sarà considerato irregolare. Secondo le associazioni dei consumatori, la novità introduce una tutela concreta per milioni di cittadini che negli ultimi anni sono stati bersagliati da chiamate continue e spesso difficili da verificare. Contratti annullabili se conclusi in modo illegittimo. Uno degli aspetti più rilevanti della riforma riguarda la validità dei contratti. Le nuove disposizioni prevedono infatti che i contratti di fornitura energetica sottoscritti attraverso pratiche che violano le regole sul consenso siano considerati nulli e privi di efficacia legale. In sostanza, se un consumatore viene contattato senza aver autorizzato preventivamente l'operatore e da quella telefonata nasce un contratto, quest'ultimo potrà essere contestato e dichiarato invalido. Una misura che punta a scoraggiare le pratiche commerciali scorrette e a responsabilizzare maggiormente gli operatori del settore. L'onere della prova passa alle aziende. Tra le novità più significative figura anche il principio dell'onere della prova a carico

dell'operatore. Saranno infatti le aziende a dover dimostrare di aver ottenuto il consenso dell'utente prima di procedere con attività promozionali o con la proposta di nuovi contratti. Si tratta di un cambiamento importante perché alleggerisce il peso delle contestazioni per i consumatori, che spesso si trovavano nella difficile posizione di dover dimostrare di non aver mai autorizzato determinati contatti. In arrivo anche un numero identificativo dedicato. Il sistema di tutela non è però ancora completo. Manca infatti l'introduzione del numero identificativo univoco a tre cifre destinato agli operatori del settore energetico. La misura è attualmente all'esame dell'Agcom e dovrebbe consentire agli utenti di riconoscere immediatamente le chiamate provenienti da aziende autorizzate. L'obiettivo è aumentare la trasparenza delle comunicazioni commerciali e rendere più semplice distinguere gli operatori legittimi da eventuali soggetti che agiscono in maniera scorretta. Nasce il servizio "Contratto nullo". Per aiutare i cittadini a orientarsi tra le nuove regole, l'associazione Consumerismo No Profit ha annunciato l'avvio del servizio denominato "Contratto nullo". L'iniziativa consentirà agli utenti di segnalare eventuali attivazioni sospette e verificare se il contratto ricevuto rispetta le nuove disposizioni introdotte dalla normativa. Secondo il presidente dell'associazione, Luigi Gabriele, il riconoscimento della nullità dei contratti conclusi tramite contatti illegittimi e l'attribuzione dell'onere della prova agli operatori potrebbero rappresentare strumenti particolarmente efficaci per contrastare gli abusi nel settore. Novità anche per gli acquisti online. Le nuove misure a tutela dei consumatori non riguardano soltanto il telemarketing. Da oggi entrano infatti in vigore anche nuove regole per il commercio elettronico. I siti di e-commerce saranno obbligati a mettere a disposizione degli utenti una funzione dedicata all'esercizio del diritto di recesso. L'opzione dovrà essere facilmente individuabile e riportare chiaramente la dicitura "recedere dal contratto qui", rendendo più semplice per gli acquirenti annullare un acquisto nei casi previsti dalla legge. Le associazioni protestano per l'esclusione delle telecomunicazioni. La mancata estensione delle nuove regole al comparto telefonico ha provocato una dura reazione da parte delle associazioni dei consumatori. Massimiliano Dona, presidente dell'Unione Nazionale Consumatori, ha criticato apertamente la scelta, sostenendo che la stretta contro il telemarketing avrebbe dovuto riguardare anche le comunicazioni commerciali nel settore delle telecomunicazioni. Anche l'Adoc ha espresso forte contrarietà, definendo l'esclusione un passo indietro rispetto agli obiettivi di tutela dei cittadini. Una svolta attesa da milioni di utenti. Pur con alcune limitazioni, l'entrata in vigore delle nuove disposizioni rappresenta una svolta per il mercato dell'energia e per i consumatori italiani. L'obbligo del consenso preventivo, la nullità dei contratti conclusi in modo irregolare e il trasferimento dell'onere della prova agli operatori costituiscono strumenti che potrebbero ridurre sensibilmente il numero delle chiamate indesiderate e delle attivazioni contestate. Resta ora da capire se in futuro il legislatore deciderà di estendere le stesse tutele anche al settore delle telecomunicazioni, completando così la stretta contro il telemarketing aggressivo in tutti i comparti più esposti alle segnalazioni dei consumatori.

(Prima Notizia 24) Venerdì 19 Giugno 2026