

COMUNICATO STAMPA

Contratti e attivazioni non richieste su luce e gas: Estra e le Associazioni dei consumatori firmano il nuovo Protocollo di autoregolazione volontaria per contratti non richiesti adeguato alle nuove norme.

Nel documento, adeguato alle recenti normative, più chiarezza e trasparenza nei processi di vendita e molteplici verifiche sulla reale volontà del cliente di passare a Estra

Firenze, 1.10.2025

Oggi, presso la sede di Confservizi Cispel Toscana, è stata firmata la versione aggiornata del “*Protocollo di autoregolazione volontaria in materia di contratti e attivazione non richieste di Estra*” tra la multiutility toscana e le principali associazioni dei consumatori regionali: **Adoc Toscana, Adiconsum Toscana, Federconsumatori Toscana, Adusbef Toscana, Codacons Toscana, Movimento consumatori, Confconsumatori Toscana e Unione nazionale consumatori.**

Si tratta di un documento che prevede una serie di misure (ulteriori rispetto a quanto già previsto dalle normative) per tutelare i clienti e i potenziali clienti nel momento della conclusione dei contratti di fornitura di energia elettrica e gas stipulati per telefono o in luogo diverso dall'ufficio commerciale.

Il Protocollo è il risultato di un lungo percorso fatto insieme alle Associazioni dei Consumatori che ha portato alla firma del Protocollo il 19 giugno del 2019. Nel tempo trascorso da quella data sono cambiate delle norme e anche il processo di vendita e quindi è stata messa a punto una versione aggiornata del Protocollo. Le modifiche operate all'originario Protocollo di autoregolazione volontaria, si sono sostanziate, principalmente, in un adeguamento del protocollo al nuovo Codice di Condotta Commerciale, entrato in vigore il 1 gennaio 2025, e alle modifiche nelle procedure di vendita adottate da Estra negli ultimi anni, con particolare riferimento all'abbandono del canale Teleselling, in favore della sottoscrizione dei contratti con firma digitale OTP.

Di seguito un breve elenco delle principali modifiche:

- è stata completamente modificata la procedura di conclusione dei contratti a distanza, che attualmente non prevede più l'utilizzo del vocal order (tipico del canale teleselling), ma esclusivamente la sottoscrizione mediante firma digitale. Pertanto, telefonicamente viene solo illustrata la proposta ed il cliente firma il contratto digitalmente solo dopo aver ricevuto e visionato tutta la documentazione all'indirizzo e-mail fornito;
- è stato eliminato il riferimento alla possibilità di conclusione di contratto da parte di un soggetto delegato nei contratti a distanza in quanto non più consentita
- la modalità di sottoscrizione tramite firma digitale OTP viene introdotta anche per il canale porta a porta, come alternativa alla sottoscrizione cartacea;
- il diritto di ripensamento per i contratti stipulati in occasione di visite non programmate al domicilio del cliente viene portato a 30 giorni, come attualmente previsto dal Codice del Consumo;

· la decorrenza del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento viene in ogni caso posticipata al momento in cui il cliente riceve la conferma da parte di Estra (prima era in seguito alla check call), estendendo pertanto il tempo a disposizione del cliente per valutare la scelta fatta

Il documento, in sintesi, vuole garantire il rispetto dei principi fondamentali: chiarezza e trasparenza delle informazioni in fase di vendita; rispetto di un codice di comportamento improntato alla trasparenza, correttezza e buona fede da parte di tutto il personale.

Per garantire il rispetto del Protocollo viene istituito un Organismo di Controllo presieduto dal Presidente di Estra e composto da alcuni Servizi aziendali. L'Organismo si riunisce almeno due volte all'anno alla presenza delle Associazioni dei Consumatori.

Francesco Macri – presidente esecutivo di **Estra** – ha dichiarato: *“Oggi siamo un’azienda leader del mercato dell’energia grazie anche al fatto di avere clienti soddisfatti. I numeri, per i bilanci aziendali, sono importanti ma per noi non tanto quanto lo è il rapporto stretto con i territori e le comunità locali. Per questo vogliamo che i nostri clienti associno il nostro marchio a valori come correttezza, trasparenza e prima di tutto rispetto della dignità della persona. Chi decide di diventare nostro cliente deve essere libero di farlo, dopo aver valutato serenamente l’offerta e aver avuto tutte le informazioni necessarie.”*

Nicola Perini – presidente **Confservizi Cispel Toscana** – ha aggiunto: *“Quando il dialogo tra aziende e associazioni dei consumatori si mostra costruttivo, è possibile alzare gli standard di qualità ben oltre ciò che prevede la legge, e questo protocollo ne è la riprova. La fiducia dei cittadini rappresenta la vera forza del mercato, e strumenti come questo servono a renderla più solida e concreta nei confronti di chi eroga servizi essenziali, come fanno le nostre aziende”.*

Franco Scortecci – presidente di **Estra Energie** – ha dichiarato: *“Voglio ringraziare le associazioni dei consumatori con le quali in questi anni, abbiamo intrapreso una via comune per la tutela dei clienti all’insegna della trasparenza e correttezza. Quella di oggi rappresenta la prosecuzione di un lavoro comune per raggiungere sempre migliori livelli nella cura dei clienti.”*

Dichiarazioni Associazioni dei consumatori

Antonello Simone
presidente di **Adiconsum Toscana APS**

“Quello energetico rappresenta per la nostra azione quotidiana a tutela dei diritti dei consumatori un settore cruciale. Accogliamo, pertanto, con favore l’aggiornamento di questo Protocollo di autoregolazione, che rappresenta uno strumento essenziale per la prevenzione delle controversie, soprattutto alla luce delle nuove esigenze derivate dalla completa liberalizzazione del mercato. Ringraziamo, dunque, Estra per la rinnovata sensibilità ed attenzione dimostrate”.

Leonardo Ferroni
presidente **Adoc Toscana**

“Siamo favorevoli a questo protocollo perché crediamo che l’autoregolazione sia uno strumento efficace per rafforzare la nostra credibilità e migliorare il rapporto con i cittadini e con le istituzioni. Lavorare insieme ad altre associazioni significa dare più forza a questo impegno e costruire un futuro basato sulla fiducia reciproca. Con il nostro parere favorevole di questo protocollo, ADOC e le altre realtà partecipanti riaffermano il valore della collaborazione e della responsabilità condivisa. L’autoregolazione non è soltanto un impegno formale, ma un atto concreto di coerenza e trasparenza verso la società. Siamo convinti che questo percorso, nato dal dialogo e dalla volontà comune, rappresenti un modello virtuoso capace di rafforzare la fiducia e di contribuire a una crescita sostenibile e inclusiva del settore.”

Silvano Bartolini
responsabile **Codacons Toscana:**

“La trasparenza diciamolo chiaro nel mercato non c’è, non ci sono regole e i consumatori si ritrovano in una giungla quindi ben vengano questi protocolli che speriamo si possano estendere anche ad altre aziende”.

Marco Migliorati

Vicepresidente regionale Confconsumatori Toscana Aps

"Appreziamo questo protocollo fatto da Estra che dimostra di aver fatto uno sforzo e un lavoro ulteriore rispetto a quello che è già previsto dall'Autorità Garante per le attivazioni non volute dai consumatori. Ci auguriamo e auspichiamo pertanto che il contenzioso con Estra in questa materia diventi praticamente nullo".

Laura Grandi

presidente Federconsumatori Toscana

"Questo protocollo costruisce un percorso significativo verso una facilitazione delle problematiche dei cittadini. Un segnale positivo per gli utenti, le cui esigenze vengono riconosciute: un esempio di accordo elaborato insieme alle associazioni dei consumatori, un buon punto di partenza per evitare contenziosi".

Benedetto Tuci

presidente Movimento Consumatori Toscana APS

"Da oltre quarant'anni il Movimento Consumatori Toscana APS è al fianco dei cittadini, utilizzando tutti gli strumenti previsti dalla legge per la tutela collettiva dei loro diritti. Parallelamente, il nostro impegno è sempre stato anche quello del dialogo e della concertazione con le imprese perché i conflitti che possono sorgere nella gestione dei rapporti contrattuali trovino soluzione nell'interesse primario delle persone. Questo approccio si è rivelato particolarmente importante in settori strategici come l'energia e l'ambiente, che incidono profondamente sulla vita quotidiana dei cittadini e, al tempo stesso, rappresentano un comparto economico di grande rilievo. Per questo, oggi salutiamo con soddisfazione la firma del nuovo protocollo di autoregolazione con Estra: un accordo che garantisce ai clienti-consumatori rapporti più chiari e trasparenti con l'azienda; che consente all'impresa di perseguire obiettivi di qualità e responsabilità; e che permette alle associazioni dei consumatori di esercitare pienamente il proprio ruolo di rappresentanza e tutela. Con questa firma, ribadiamo che il dialogo costruttivo e la trasparenza sono la strada giusta per coniugare tutela dei cittadini, sviluppo sostenibile e corrette relazioni tra imprese e consumatori."

Concettina Graziadio

coordinatore comitato Regionale Toscana Unione Nazionale Consumatori

"La conferma di uno strumento importante a tutela dei consumatori che potranno continuare ad avvalersi del nostro supporto per risolvere eventuali problemi in modo più rapido ed equo."

Soddisfazione per la rinnovata collaborazione è stata espressa anche da **Adusbef Toscana**

Ufficio stampa

Tel 0574/872033

email estraufficio stampa@estraspa.it