# Nuova delibera ARERA sul telemarketing: come adeguarsi in 3 step

## La delibera 395/2024/R/com impone importanti cambiamenti dal 2025

Intesa
Havant Group

Importanti cambiamenti in arrivo per le aziende energy & utilities che operano principalmente tramite call center e agenzie esterne. **Dal 1° gennaio 2025** infatti è entrata in vigore la **delibera 395/2024/R/com di ARERA**, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, che introduce cambiamenti significativi per le aziende energia, luce e gas che utilizzano il telemarketing come strumento di vendita, con l'obiettivo **è garantire maggiore trasparenza e tutela dei consumatori e ridurre le frodi**.

Se anche la tua azienda si affida al telemarketing per la sottoscrizione di contratti, volture, modifiche contrattuali e altre operazioni frequenti nel mercato delle forniture, questo paper ti spiegherà come adeguare i tuoi processi in 3 semplici step, ottenendo vantaggi che vanno ben oltre l'adeguamento normativo.

# Cosa dice la delibera, in pratica

La delibera ARERA, pubblicata il 1 ottobre 2024, attua le modifiche al Codice del Consumo introdotte dal decreto legislativo 26/2023 e dalla legge concorrenza 2022, introduce **nuovi requisiti per la gestione delle attività di telemarketing**, tra cui maggiore trasparenza nelle informazioni fornite ai clienti, tracciabilità dei consensi con **l'obbligo di documentare l'accettazione esplicita da parte del consumatore** e limitazioni agli orari di contatto per rispettare la privacy dei clienti.

Tra le principali novità, vieta la stipula di contratti di energia, luce e gas con conferma vocale, impone un preavviso di almeno tre mesi per variazioni unilaterali o rinnovi contrattuali ed estende il diritto di ripensamento da 14 a 30 giorni per contratti stipulati durante visite non richieste o escursioni commerciali.

# 1. Rivedi le tue procedure di vendita

Prima di tutto, per adeguarsi è indispensabile analizzare le attuali procedure di vendita per verificare che effettivamente **ogni approvazione da parte del cliente finale sia tracciata su supporto durevole**, identificando eventuali lacune come documentazione incompleta o script non aggiornati, e garantire che tutti i processi siano strutturati in modo da essere facilmente monitorabili e verificabili.
Se la tua azienda si affida ad agenti e call center esterni, è indispensabile verificare anche con questi collaboratori che abbiano recepito la delibera e si stiano adeguando.

# 2. Implementa una soluzione di firma elettronica

Secondo la nuova delibera **non sarà più possibile concludere contratti telefonicamente mediante la semplice accettazione vocale** delle condizioni contrattuali, sarà sempre necessaria invece una firma o un'accettazione scritta. In questo contesto una piattaforma di firma elettronica risponde perfettamente alle nuove esigenze normative richieste da ARERA, poiché garantisce una documentazione a norma, sicura e inalterabile. Questo strumento consente inoltre di ridurre i costi operativi automatizzando le procedure burocratiche, velocizzando la sottoscrizione dei documenti anche per volture o modifiche contrattuali, aumentando la produttività dei venditori che possono concentrarsi sulle attività a maggiore valore aggiunto e migliorare la fiducia dei clienti e offrendo un **processo di adesione sicuro e**

**trasparente.**

## 3. Fai una formazione al tuo reparto vendite

Anche la migliore soluzione tecnologica è inutile senza un team preparato a utilizzarla. La nuova normativa richiede che i venditori siano formati per gestire le interazioni con i clienti in modo conforme e professionale. È consigliabile organizzare sessioni di formazione per illustrare le novità introdotte dalla delibera ARERA e spiegare come gestire il consenso del cliente, fornendo strumenti pratici come script aggiornati e guide operative per l'utilizzo della firma elettronica. Le performance possono essere monitorate attraverso audit interni e feedback dei clienti per garantire il rispetto delle nuove procedure da parte dei venditori.

# Oltre l'adeguamento normativo: i vantaggi della firma elettronica

L'adozione di una soluzione di firma elettronica, in linea con gli obblighi normativi ARERA, comporta molteplici vantaggi per le aziende che vanno ben oltre l'adeguamento normativo e la compliance. Eccone alcuni.

- **Maggiore controllo dei sub-agenti**, garantendo che rispettino il Registro delle Opposizioni, spesso trascurato da chi è focalizzato unicamente sulla chiusura dei contratti.
- **Riduzione del numero di disconoscimenti**, grazie a una documentazione chiara e inalterabile.

- **Risparmio sui costi di gestione e diminuzione degli errori,** eliminando il cartaceo e automatizzando i processi.
- **Maggiore tracciatura dei processi**, che consente un monitoraggio puntuale di ogni fase.
- **Implementazione di automatismi**, per semplificare e velocizzare le operazioni.
- **Più sicurezza per il consumatore**, aumentando la fiducia e migliorando l'immagine aziendale.
- **Conservazione a norma integrata**, per garantire il rispetto delle normative vigenti.

**55%**

degli iscritti al Registro Pubblico delle Opposizioni continua a ricevere telefonate commerciali indesiderate[1]

**40%**

circa delle telefonate commerciali ricevute dagli utenti propone contratti di forniture per luce e gas[1]

**1400**

aziende di call center in "outsourcing" in Italia, per un fatturato annuo di **2,8 miliardi** di euro[1]

**589 Mln**

investimenti delle utility in digitalizzazione nel 2023[2]

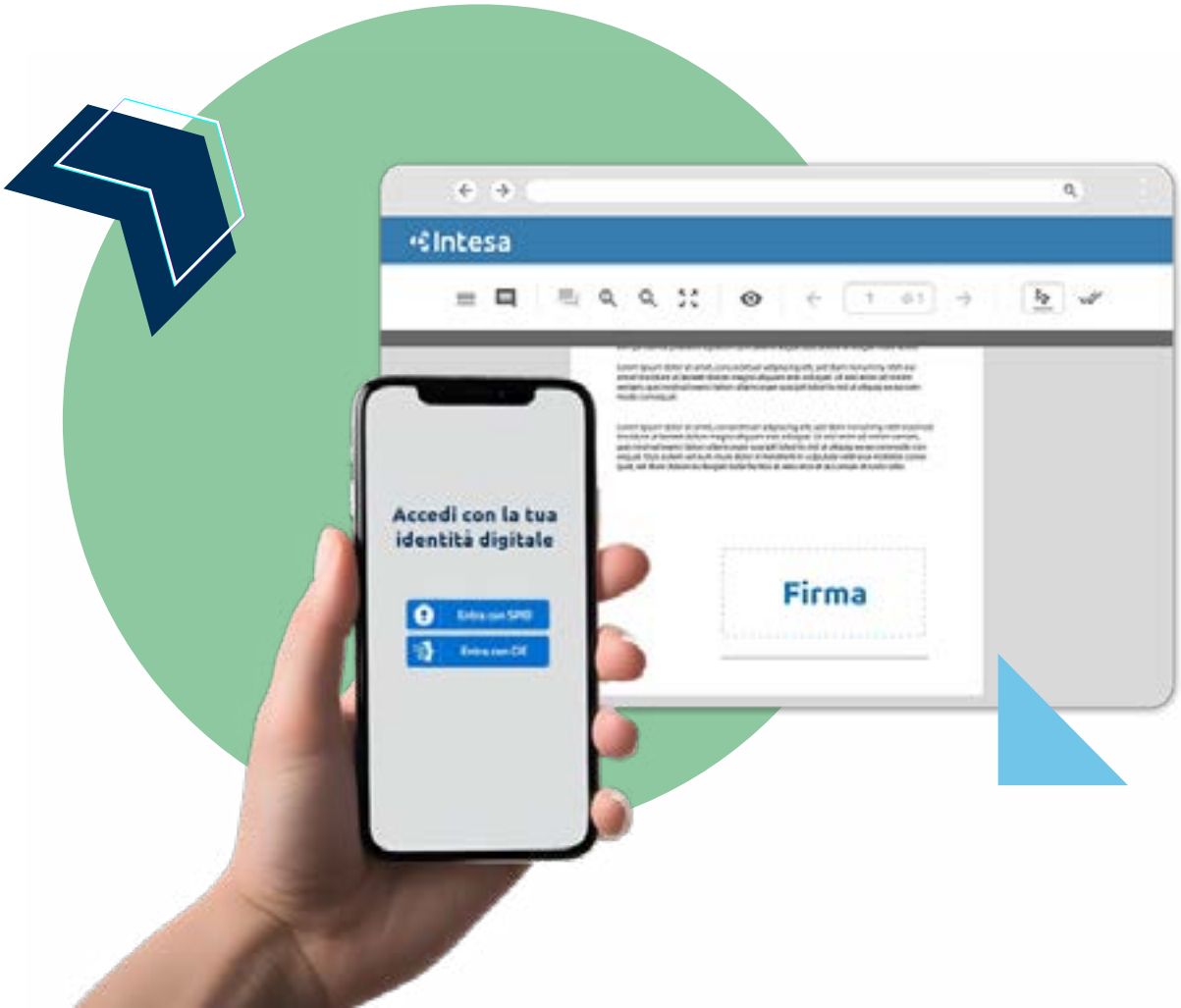
[1] Fonte: Codacons
[2] Fonte: Fondazione Utilitatis - Rapporto di Sostenibilità

# Scopri Intesa Sign:

## la piattaforma completa per la gestione dei contratti

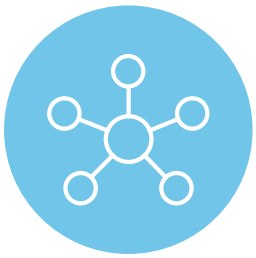
Intesa Sign è la soluzione ideale per le aziende che vogliono semplificare e ottimizzare la gestione dei contratti e delle transazioni digitali. Questa piattaforma versatile di Digital Transaction Management (DTM) rappresenta una vera e propria rivoluzione nei processi di firma e gestione documentale.

Grazie a Intesa Sign, la dematerializzazione dei contratti diventa non solo più rapida ma completamente personalizzabile, adattandosi alle esigenze specifiche di ogni azienda. La gestione manuale dei documenti e l'utilizzo della carta vengono eliminati, risparmiando tempo prezioso e riducendo al minimo i margini di errore. Le aziende possono così accelerare l'intero ciclo di vita dei documenti, dalla creazione alla firma, passando per la gestione e l'archiviazione.



La piattaforma offre funzionalità avanzate come **la firma elettronica, che consente una validità legale riconosciuta**, e la **gestione centralizzata dei documenti**, per un controllo completo e in tempo reale di ogni transazione. Inoltre, la tracciabilità delle azioni svolte durante il processo di firma garantisce **trasparenza e sicurezza**, contribuendo a semplificare audit e conformità alle normative.

**validità legale riconosciuta**



**gestione centralizzata dei documenti**

**trasparenza e sicurezza**

**Controllo completo di ogni transizione**

Con Intesa Sign, le aziende non solo ottimizzano l'efficienza operativa, ma riducono anche i costi e i tempi di risposta nei processi aziendali, migliorando la produttività e la soddisfazione dei clienti.

Scopri di più su www.intesa.it/intesa-sign

# Sei interessato a una piattaforma di firma elettronica ma non sai da dove iniziare? Vuoi parlare con persone esperte di digitalizzazione dei contratti e compliance?

**Chiedi una consulenza gratuita scrivendoci qui:**
**http://www.intesa.it/contatti**

Intesa è Qualified Trust Service Provider eIDAS da molti anni e le nostre persone più esperte sono già al lavoro per accompagnare le aziende attraverso questo importante cambiamento.

Le persone più esperte saranno a tua disposizione.

Intesa
Havant Group