

COMUNICATO STAMPA

Luce e gas, Estra Prometeo e le Associazioni dei consumatori firmano il nuovo Protocollo di autoregolazione contro i contratti non richiesti

Nel documento, adeguato alle recenti normative, addio al teleselling, firma digitale obbligatoria e 30 giorni per ripensarci: le nuove garanzie per i clienti

Ancona, 22 maggio 2026 – Oggi, presso la sede di **Estra Prometeo** ad Ancona, è stata firmata la versione aggiornata del **“Protocollo di autoregolazione volontaria in materia di contratti e attivazione non richieste di Estra Prometeo”** tra la multiutility e le principali **Associazioni dei consumatori regionali**: Adiconsum, Adoc, Adusbef, Federconsumatori, Mdc, Udicon e Unione nazionale consumatori.

Il Protocollo introduce **misure di tutela** che vanno oltre gli obblighi di legge, **a garanzia dei clienti, attuali e potenziali, nella stipula di contratti di fornitura di energia elettrica e gas** conclusi per telefono o in luogo diverso dall’ufficio commerciale.

Il documento nasce da un lungo percorso condiviso con le Associazioni dei consumatori, avviato con la prima firma del Protocollo il 19 giugno 2019. Nel tempo, l’evoluzione normativa e le innovazioni nei processi di vendita hanno reso necessario un aggiornamento.

Le principali novità riguardano l’adeguamento al nuovo Codice di Condotta Commerciale (in vigore dal 1° gennaio 2025) e l’evoluzione delle procedure commerciali adottate da Estra Prometeo, con particolare riferimento all’**abbandono del canale teleselling** – una delle prime utility energetiche in Italia a fare questa scelta – in favore della sottoscrizione dei contratti con firma digitale OTP.

Queste le **principali modifiche**:

- completamente modificata la procedura di conclusione dei contratti a distanza, eliminando l’utilizzo del vocal order (tipico del canale teleselling) e favorendo esclusivamente la sottoscrizione mediante firma digitale. La proposta viene illustrata telefonicamente, ma la firma avviene solo dopo che il cliente ha ricevuto e visionato tutta la documentazione ricevuta all’indirizzo e-mail fornito.
- Firma digitale OTP anche per il porta a porta, come alternativa alla sottoscrizione cartacea.
- Eliminato il riferimento alla possibilità di conclusione di contratto da parte di un soggetto delegato in quanto non più consentita.
- Diritto di ripensamento esteso a 30 giorni per i contratti sottoscritti durante visite non programmate al domicilio del cliente, in linea con quanto previsto dal Codice del Consumo.

In sintesi, il Protocollo punta a garantire chiarezza e trasparenza in ogni fase della vendita, assicurando che tutto il personale operi secondo principi di correttezza e buona fede.

Il rispetto del Protocollo è affidato a un Organismo di Controllo, presieduto dal presidente di Estra Prometeo e composto da referenti aziendali, che si riunisce almeno due volte l'anno con tutte le Associazioni dei consumatori firmatarie.

Francesco Macrì, presidente esecutivo di Estra dichiara: *"Il rinnovo del protocollo rappresenta un importante traguardo perché consolida il rapporto con le Associazioni dei consumatori con cui da tempo abbiamo instaurato un dialogo costruttivo. Essere un'azienda leader nel mercato dell'energia non ci ha mai fatto dimenticare le nostre origini, anzi abbiamo sempre fatto della reputazione, della prossimità e della vicinanza territoriale il nostro tratto distintivo. La soddisfazione dei nostri clienti è importante quanto i risultati di bilancio".*

Luigi Coppari, presidente di Estra Prometeo aggiunge: *"Essere qui oggi con le associazioni che tutelano i clienti per noi è una conferma del lavoro comune fatto fino ad oggi all'insegna della trasparenza e correttezza. Chi sceglie Estra Prometeo deve essere libero e consapevole di farlo e avere a disposizione tutte le informazioni utili e chiare per valutare l'efficienza dell'azienda oltre che l'economicità delle offerte. Per noi è fondamentale essere credibili e dare la possibilità ai clienti di contattarci. In questa occasione voglio ringraziare tutte le Associazioni che si sono messe a disposizione e ci spingono ogni giorno a migliorare e ottimizzare i processi e modalità di contatto".*

Il protocollo di autoregolazione è scaricabile sul sito di Estra Prometeo a questo link:

<https://www.estraprometeo.it/aiuto/categoria/protocollo-di-autoregolazione-volontaria>

Dichiarazioni Associazioni dei consumatori

Adusbef – Associazione Difesa Utenti Servizi Bancari e Finanziari

"L'adesione di Adusbef al nuovo Protocollo di autoregolazione volontaria con Estra Prometeo rappresenta un traguardo significativo nella nostra storica battaglia per la trasparenza e la legalità nel settore energetico. Questo accordo non è una semplice dichiarazione d'intenti, ma uno strumento operativo per rispondere con fermezza a una delle criticità più sentite dai cittadini: il fenomeno delle attivazioni non richieste e dei contratti estorti con pratiche commerciali aggressive. Abbiamo scelto di essere firmatari perché questo protocollo introduce standard di tutela che vanno ben oltre gli obblighi di legge. In particolare, il potenziamento delle procedure di controllo e l'allungamento dei tempi per il diritto di ripensamento offrono al consumatore quello 'spazio di manovra' necessario per valutare con serenità e consapevolezza la propria scelta, senza subire le pressioni di un mercato spesso troppo frenetico e poco trasparente. L'adozione della 'Carta delle Responsabilità' è il cuore di questo nuovo corso: sancisce che il rispetto della libertà e della dignità della persona non sono concetti astratti, ma pilastri su cui deve poggiare ogni contratto di fornitura. Il dialogo costante con le associazioni del CNCU è l'unica via per ridare fiducia ai consumatori e per isolare chi, nel settore energia, opera ancora al di fuori delle regole della correttezza".

Federconsumatori

"Per la Federconsumatori Marche, questo accordo di autoregolamentazione non rappresenta solo un passaggio formale e tecnico, ma un importante atto di responsabilità verso i cittadini che nelle Marche

scelgono operatori radicati sul territorio. L'energia è un bene comune e le aziende del territorio hanno il dovere di proteggere i propri clienti dalle speculazioni e dalle opacità del mercato libero. Con questo impegno noi potremmo essere maggiormente vicini agli utenti con la verifica ed il controllo di buone pratiche di vendita, affinché non vi siano più contratti estorti o ingannevoli, promuovendo un codice etico di riferimento per tutte le agenzie. Avere la forza di poter effettuare una tutela diretta degli utenti e dei nostri iscritti avendo una corsia preferenziale per la risoluzione delle controversie correggendo errori in tempi rapidi e senza costi legali importanti per il cittadino. In controtendenza all'espandersi di servizi digitali, la presenza di sportelli fisici previsti nel territorio rappresenta con il protocollo un presidio fondamentale per garantire il diritto all'assistenza anche alle fasce di popolazione più fragili. Sarà importante, inoltre, da parte nostra collaborare attivamente per individuare i possibili casi di vulnerabilità, facilitando l'accesso a bonus e mediando piani di rientro sostenibili che evitino il distacco delle utenze per le famiglie in difficoltà economica, la possibilità cioè di un contrasto attivo alla povertà energetica. Questi tre punti, insieme a ben altri definiti, ci permettono di sottoscrivere questo protocollo con Estra Prometeo anche come strumento di controllo, legalità e trasparenza a favore dei cittadini”.

Mdc – Movimento Difesa del Cittadino

"MDC Marche, evidenzia che il ruolo delle Associazioni dei consumatori è sempre più utile e importante per aiutare gli utenti in modo tempestivo ed efficace affinché sia garantita la correttezza e la trasparenza nella somministrazione dei servizi pubblici essenziali. MDC continua a dare la sua piena disponibilità ma è necessario un canale diretto con le Aziende come si confida che questo protocollo con Estra possa fare”.

Udicon – Unione per la Difesa dei Consumatori

"Siamo lieti di far parte e firmare questo protocollo d'intesa tra Estra Prometeo e le Associazioni dei consumatori per fronteggiare, con comuni azioni di informazione, il crescente numero delle truffe ai danni degli utenti di luce e gas. Il fenomeno delle truffe telefoniche per estorcere contratti di fornitura di gas e luce sta registrando una preoccupante escalation.

Le tecniche dei truffatori stanno diventando sempre più sofisticate. Molti cittadini infatti segnalano di numerose telefonate giornaliere cercando di far firmare contratti ingannevoli.

Estra Prometeo e le associazioni dei consumatori ritengono il confronto e il dialogo possano rappresentare, in una fase di transizione dei mercati luce e gas, un utile sinergia per garantire attraverso una reciproca collaborazione il miglioramento e la difesa dei diritti dei consumatori. L'obiettivo della presente intesa è garantire un supporto in conseguenza di sensibilizzare i clienti e associati al delicato tema delle truffe e di aprire un canale diretto per eventuali controversie.

Questo protocollo di intesa impegna i firmatari a sviluppare una campagna di sensibilizzazione in ordine al delicato tema del settore energetico e gas”.

Soddisfazione è stata espressa anche da **Adiconsum – Associazione Difesa CONSUMatori**, **Adoc – Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori** e **Unione Nazionale Consumatori**.