



Ciro Varriale

Regolazione. Energia. Fiducia.

Spett.le

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Segreteria Generale

Piazza Cavour, 5 — 20121 Milano

Trasmesso a: protocollo@pec.arera.it

Oggetto:

Osservazioni e proposte al documento per la consultazione 244/2026/A “Quadro Strategico 2026-2029 dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente” — contributi sui temi trasversali e sull’Area Energia, con particolare riferimento ai mercati retail di vendita di energia elettrica e gas naturale.

Osservazioni e proposte

al Documento per la Consultazione 244/2026/A

“Quadro Strategico 2026-2029 dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente”

Contributi sui temi trasversali e sull’Area Energia

Mercati retail di vendita di energia elettrica e gas naturale

A cura di: [Ciro Varriale]

Consulente indipendente in materia di regolazione del settore energetico

Agosto 2026



Premessa

Il Quadro Strategico 2026-2029 posto in consultazione individua correttamente le direttrici lungo le quali si svilupperà l'azione dell'Autorità nel prossimo quadriennio, articolandole — come chiarito nella stessa Premessa del documento — su due livelli distinti: gli obiettivi strategici e le linee di intervento, queste ultime presentate come prime ipotesi destinate a essere “ampliate ed estese nella deliberazione finale, anche recependo le osservazioni al presente documento di consultazione”.

È proprio nello spazio tra l'orientamento generale enunciato e la sua futura declinazione operativa che si collocano i contributi che seguono. Non si tratta di osservazioni puntuali su singoli provvedimenti già in vigore, né di proposte normative compiute nei loro dettagli attuativi, quanto piuttosto di orientamenti maturati nell'esperienza quotidiana di chi opera a diretto contatto con le criticità che il mercato retail dell'energia elettrica e del gas naturale continua a presentare, sia dal lato della domanda sia da quello dell'offerta.

I tre contributi condividono una stessa chiave di lettura, che si propone all'Autorità come criterio guida più che come soluzione definita: guardano insieme alla tutela del consumatore e alla semplificazione delle operatività per gli operatori del mercato, nella convinzione — più volte ribadita nello stesso documento posto in consultazione — che le due prospettive non siano in conflitto ma si rafforzino reciprocamente, e che entrambe possano trarre beneficio da soluzioni orientate alla digitalizzazione, con ricadute positive anche sul piano della sostenibilità ambientale.

I temi trattati sono i seguenti:

- **Contributo 1** — l'opportunità di una qualificazione professionale strutturata per le persone fisiche che, per conto dei venditori, entrano materialmente in contatto con il cliente finale nella vendita di energia elettrica e gas naturale;
- **Contributo 2** — l'opportunità di validare strumenti digitali per la tracciabilità certificata delle comunicazioni contrattualmente e regolatoriamente rilevanti, attraverso un domicilio digitale “di fornitura”;
- **Contributo 3** — l'opportunità di avvicinare la determinazione del prezzo finale al cliente a un modello di maggiore sintesi comunicativa, aggregando le componenti regolate/passanti in un costo base di riferimento unico.

Per ciascun tema si è cercato di indicare non tanto la soluzione tecnica di dettaglio — che spetta correttamente all'Autorità definire, anche alla luce degli approfondimenti istruttori e del confronto con l'insieme degli stakeholder — quanto la direzione di marcia e le motivazioni regolatorie che, a parere di chi scrive, ne giustificano la valutazione nell'ambito del prossimo quadriennio.



Contributo 1 — Identificazione verificabile dell'intermediario nella vendita di energia elettrica e gas naturale: un registro consultabile a tutela del consumatore e del corretto funzionamento del mercato retail

1.1 Il tema nel Quadro Strategico

Il mercato retail dell'energia elettrica e del gas naturale si sta facendo progressivamente più complesso per il cliente finale. Il nuovo assetto del mercato elettrico europeo (Electricity Market Design), richiamato dallo stesso Quadro Strategico nell'Area Energia, introduce strumenti come i contratti a prezzo dinamico, i Power Purchase Agreement e la condivisione dell'energia tra più soggetti: opportunità reali per il cliente, ma anche un ulteriore livello di articolazione che si aggiunge a un'offerta già difficile da confrontare, come lo stesso documento riconosce nel tema trasversale A (*"risulta ancora difficoltoso, per il consumatore, comparare le offerte sui vari profili, non solo sotto quello economico"*). In un mercato che si arricchisce di strumenti sempre più tecnici, il ruolo di chi materialmente spiega l'offerta al cliente e ne raccoglie il consenso diventa, se possibile, ancora più determinante per l'effettivo funzionamento della concorrenza e per la tutela del consumatore.

Il documento posto in consultazione riconosce del resto a più riprese che "la qualità commerciale, la solidità organizzativa e l'affidabilità degli operatori che accedono ai mercati retail sono presupposti indispensabili per garantire un'offerta affidabile ai consumatori" (tema trasversale A), colloca tra le linee di intervento dell'OS.2 il potenziamento della vigilanza a tutela dei consumatori anche tramite intelligenza artificiale, e richiama, come fenomeno da presidiare, il telemarketing aggressivo (OS.1). È su questo anello della filiera — non sulla tutela di una categoria professionale in quanto tale, ma sul suo impatto diretto sul consumatore e sul corretto funzionamento del mercato — che si propone di intervenire.

1.2 Un quadro normativo già in movimento, non un vuoto da colmare ex novo

Il tema dell'identificazione dell'intermediario non è oggi privo di riferimenti normativi: si tratta piuttosto di elementi già introdotti, ma non ancora ricondotti a un sistema coerente e verificabile.

- L'articolo 8 del Codice di Condotta Commerciale (Allegato A alla deliberazione 366/2018/R/com), rubricato "Riconoscibilità e regole di comportamento del personale commerciale", impone già ai venditori di assicurare la riconoscibilità di chi promuove le offerte, tramite un documento identificativo esibito al cliente in caso di contatto fuori sede. La Scheda Sintetica prevede inoltre, tra i propri contenuti, il "riferimento al personale commerciale che ha contattato il cliente" — un campo che oggi esiste ma non è strutturato come codice verificabile.
- L'articolo 5-bis del decreto-legge 19/2025 (c.d. "Decreto bollette 2025", convertito con modificazioni dalla legge 60/2025) ha riconosciuto la figura professionale del "consulente per la gestione delle utenze dei servizi energetici e di telecomunicazioni", disciplinata ai sensi della legge 4/2013 sulle professioni non organizzate, prevedendo che il possesso delle relative conoscenze, abilità e competenze — definite



dalla norma tecnica UNI 11782:2020 — possa essere attestato da un ente di certificazione accreditato Accredia. Si tratta di un riconoscimento a portata più ampia, comprensivo anche del settore delle telecomunicazioni: nel presente contributo se ne valorizza esclusivamente la componente energetica, per la parte che ricade nella competenza dell'Autorità, senza che ciò implichi alcuna valutazione sulla componente relativa alle telecomunicazioni, di competenza di altra Autorità.

- L'articolo 1-ter del decreto-legge 21/2026 (convertito con modificazioni dalla legge 10 aprile 2026, n. 49) ha introdotto l'obbligo, per le società di vendita, di indicare nelle bollette elettroniche l'identità dell'intermediario tramite cui è stato stipulato il contratto di fornitura, con dato reso accessibile al solo venditore fatturante e all'utente finale. La medesima legge ha inoltre modificato l'articolo 51 del Codice del Consumo, introducendo l'obbligo di identificazione univoca — tramite apposito numero identificativo — del professionista che effettua contatti telefonici finalizzati alla proposta di contratti di fornitura, e dell'intermediario con cui il contratto è stato eventualmente concluso.

1.3 Un precedente utile: la vigilanza sugli intermediari assicurativi

Un utile termine di paragone — non un modello da trapiantare meccanicamente, ma un riferimento concettuale — è offerto dalla disciplina degli intermediari assicurativi. Il Registro Unico degli Intermediari Assicurativi e Riassicurativi (RUI), tenuto da IVASS ai sensi dell'articolo 109 e seguenti del Codice delle Assicurazioni Private (decreto legislativo 209/2005) e disciplinato nel dettaglio dal Regolamento IVASS n. 40/2018, non si limita a qualificare l'intermediario-impresa: prevede sezioni distinte per le diverse figure operative, tra cui una — la sezione E — dedicata specificamente ai collaboratori e agli addetti alla distribuzione che entrano materialmente in contatto con il cliente per conto di un intermediario già iscritto.

Per questi soggetti la normativa IVASS richiede il completamento di una formazione professionale iniziale (60 ore) e lo svolgimento di un aggiornamento professionale periodico, il rispetto di requisiti di onorabilità, e prevede poteri dell'Istituto di vigilanza, sospensione e cancellazione dal Registro in caso di violazioni. Il fondamento di questo impianto non è la complessità del prodotto assicurativo in sé, ma la natura della relazione: un operatore tecnicamente preparato che si confronta, spesso in un singolo contatto, con un consumatore privo di competenze specialistiche, in un mercato dove l'errore di comprensione ha conseguenze economiche protratte nel tempo.

Il mercato retail dell'energia elettrica e del gas naturale presenta, a parere di chi scrive, caratteristiche del tutto assimilabili, se non più marcate: si tratta di un servizio di pubblica utilità ai sensi della legge istitutiva dell'Autorità (legge 14 novembre 1995, n. 481), rivolto in larghissima parte a clienti domestici privi di competenze tecniche, e il documento posto in consultazione descrive esso stesso l'obiettivo di regolazione come quello di “colmare il forte disequilibrio strutturale, informativo e di potere contrattuale, che ancora sussiste tra i singoli consumatori e i fornitori di energia”.

1.4 Proposta

Gli elementi normativi richiamati al punto 1.2 già individuano, nella sostanza, sia la figura professionale di riferimento sia l'obbligo di identificazione del rapporto contrattuale con l'intermediario. Manca, a nostro avviso, lo strumento che dia a questi elementi piena efficacia operativa. Si propone pertanto che l'Autorità valuti:



- l'istituzione di un registro consultabile — tenuto direttamente dall'Autorità o da essa vigilato — che consenta di verificare l'appartenenza di un determinato soggetto, persona fisica o agenzia di vendita, alla classe degli intermediari abilitati a operare tra società di vendita e cliente finale, e i requisiti effettivamente posseduti;
- un'articolazione della qualificazione su più livelli — ad esempio base, avanzata e specialistica — sul modello delle sezioni distinte già previste dal RUI per figure con ruoli diversi, in modo da proporzionare i requisiti richiesti alla complessità dell'attività effettivamente svolta (dal semplice contatto commerciale alla consulenza su strumenti più articolati, quali prezzo dinamico, PPA o condivisione dell'energia), rendendo la proposta più flessibile e più agevolmente attuabile;
- la valorizzazione della norma UNI 11782:2020, già richiamata dal legislatore, come possibile punto di partenza tecnico per la qualificazione — non come requisito vincolante fin dall'avvio, quantomeno nell'immediato, ma come riferimento disponibile su cui l'Autorità potrà innestare future evoluzioni regolatorie, anche alla luce dell'esperienza applicativa che maturerà;
- l'introduzione, tra i dati associati a ciascun contratto nel Sistema Informativo Integrato, di un codice identificativo univoco dell'intermediario, collegato al registro di cui sopra: un dato che darebbe sostanza operativa a quanto già previsto dall'articolo 1-ter del decreto-legge 21/2026 in tema di indicazione in bolletta, e che permetterebbe di superare l'attuale natura non strutturata del campo già presente nella Scheda Sintetica;
- il coordinamento con l'articolo 8 del Codice di Condotta Commerciale, di cui la proposta rappresenterebbe la naturale evoluzione: dalla riconoscibilità "al momento del contatto", oggi affidata a un documento esibito al cliente, a una riconoscibilità strutturale e verificabile lungo l'intero ciclo di vita del contratto;
- un percorso attuativo che, in una prima fase, potrebbe configurarsi come regime di qualificazione volontaria e a valenza reputazionale per le imprese che se ne dotano — eventualmente valorizzabile negli strumenti di customer satisfaction già previsti dall'OS.1 — evitando che la proposta sia percepita esclusivamente come un nuovo adempimento, prima di un'eventuale evoluzione verso un requisito più strutturato;
- un obbligo di aggiornamento periodico, proporzionato e non gravoso, per mantenere l'iscrizione;
- la possibilità, per l'Autorità, di avvalersi — per l'erogazione della formazione e per la tenuta amministrativa del Registro, sotto la propria vigilanza — di soggetti terzi accreditati, quali enti di formazione e organismi di categoria del settore, secondo un modello di delega già sperimentato in altri comparti regolati;

1.5 Benefici attesi



- Un codice identificativo strutturato consentirebbe al Servizio Conciliazione di individuare e coinvolgere, ove necessario, anche l'intermediario che ha materialmente gestito la sottoscrizione — oggi il confronto avviene quasi sempre con il solo venditore, che spesso non dispone di piena visibilità sulla singola interazione commerciale svolta dalla propria rete — facilitando la ricostruzione di pratiche commerciali scorrette e la tutela del cliente finale;
- renderebbe pienamente utilizzabile, ai fini del monitoraggio e dell'enforcement richiamati dagli OS.2 e OS.7, un dato che la legge già prevede ma che oggi non è ancora strutturato in un formato verificabile e interrogabile in modo sistematico: un codice identificativo univoco trasformerebbe un'informazione oggi dispersa e aneddotica — il singolo reclamo, isolato — in un dato strutturato e correlabile a livello di singolo intermediario, anche quando questo opera con più imprese di vendita; è esattamente il tipo di input che rende efficaci gli strumenti di intelligenza artificiale per il monitoraggio previsti dal medesimo OS.2, oggi difficilmente utilizzabili su dati aggregati solo a livello di impresa;
- darebbe piena attuazione operativa al riconoscimento professionale già disposto dal legislatore con l'articolo 5-bis del decreto-legge 19/2025, che rischia altrimenti di restare un riferimento privo di un corrispondente meccanismo di verifica pubblica.
- un monitoraggio del mercato realmente granulare: un'anomalia o un reclamo ricorrente potrebbero essere ricondotti non solo all'impresa ma al singolo operatore, rendendo gli strumenti di intelligenza artificiale evocati dagli OS.2 e OS.7 — oggi alimentati prevalentemente da dati aggregati a livello di impresa — significativamente più efficaci nell'individuazione precoce di condotte scorrette e di pattern ricorrenti;
- una riduzione strutturale dello spazio per gli operatori improvvisati, offrendo peraltro un aggancio naturale al coordinamento interistituzionale su fenomeni come il telemarketing aggressivo, già auspicato dagli OS.1 e OS.6;
- un riconoscimento di status professionale per una figura che il mercato liberalizzato ha reso centrale nella relazione con il cliente, ma che oggi resta priva di un profilo regolatorio proprio, a differenza di comparti esposti a rischi comparabili di asimmetria informativa;
- un contributo diretto all'obiettivo, dichiarato nel tema trasversale A del documento, di rafforzare la fiducia del consumatore in un mercato che sia in grado di trasferirgli i benefici della concorrenza.

1.6 Considerazioni realizzative

Andrebbero definiti il soggetto gestore del registro e il relativo coordinamento con gli enti di certificazione già accreditati Accredia sulla norma UNI 11782:2020, nonché un adeguato regime transitorio per chi opera da tempo nel settore. Il trattamento del codice identificativo dell'intermediario dovrebbe seguire le medesime cautele di riservatezza già previste dall'articolo 1-ter del decreto-legge 21/2026, che ne limita l'accessibilità al venditore fatturante e all'utente finale. Andrebbe infine garantita la proporzionalità degli oneri per le agenzie di vendita di minori dimensioni.



Contributo 2 — Un canale digitale di fornitura per la tracciabilità delle comunicazioni contrattualmente rilevanti

2.1 Il tema nel Quadro Strategico

Il documento posto in consultazione richiama a più riprese, negli obiettivi trasversali dedicati alla tutela del consumatore, la necessità di rafforzare la correttezza e la comprensibilità delle comunicazioni tra operatori e clienti finali (OS.2) e la trasparenza dei rapporti contrattuali (OS.1), mentre l'OS.22 riguarda specificamente la tutela nei mercati retail e la disciplina delle modifiche contrattuali, richiamando l'esigenza di "rafforzare la tutela del cliente finale nei rapporti contrattuali di fornitura, anche mediante il superamento di meccanismi fondati sul silenzio assenso".

2.2 Un quadro regolatorio già in evoluzione

Il tema non nasce da un vuoto normativo, ma si inserisce in un percorso che l'Autorità ha già intrapreso e sta sviluppando per fasi successive. La deliberazione 395/2024/R/com ha ammesso, come supporto durevole idoneo per le comunicazioni contrattualmente rilevanti, anche una sezione riservata del sito o dell'app del venditore, a condizione che il cliente sia informato della disponibilità della comunicazione, ponendo sul venditore l'onere di provare l'invio e il recapito. La deliberazione 386/2025/R/com ha successivamente introdotto l'ulteriore obbligo di avviso dell'avvenuto invio della comunicazione. La deliberazione 188/2026/R/com ha infine avviato un procedimento che comprende, tra i propri obiettivi, il tema dell'acquisizione del consenso espresso del cliente per determinate modifiche contrattuali peggiorative. Il presente contributo si propone come possibile sviluppo di questo percorso, non come proposta alternativa ad esso.

2.3 Un possibile ulteriore passo: distinguere gli eventi e valutarne i requisiti funzionali

Il quadro già delineato disciplina la messa a disposizione della comunicazione, l'onere della prova e l'obbligo di avviso. Resta a nostro avviso uno spazio di approfondimento sulla distinzione, anche a livello regolatorio, tra eventi differenti a cui possono essere associati effetti giuridici diversi: la messa a disposizione della comunicazione, la notifica della sua disponibilità, il recapito o la ricezione, l'accesso o la presa visione, e l'eventuale consenso espresso — quest'ultimo particolarmente rilevante alla luce del filone già aperto dalla deliberazione 188/2026/R/com. In questa prospettiva, si potrebbe chiedere all'Autorità di valutare, nell'ambito del medesimo procedimento o in un approfondimento dedicato, i requisiti funzionali — tecnologicamente neutrali — che un canale digitale di fornitura dovrebbe soddisfare per collegare in modo affidabile ciascuno di questi eventi al cliente e al rapporto di fornitura interessato, allo specifico contenuto comunicato, a un riferimento temporale attendibile e a evidenze integre, conservabili e verificabili. La presa visione dovrebbe in ogni caso essere intesa come un'azione documentata del destinatario, senza identificarla automaticamente con la comprensione del contenuto o con il consenso alla modifica.

Si utilizza qui l'espressione "canale digitale di fornitura" in senso convenzionale e come proposta evolutiva, senza presupporre un aggancio già acquisito al domicilio digitale disciplinato dal CAD — che presuppone un indirizzo eletto presso una PEC o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato — né



un'equivalenza già stabilita rispetto a PEC o raccomandata. Si tratta di profili che si propone all'Autorità di valutare, nella loro fattibilità e nei loro presupposti normativi, senza anticiparne l'esito.

2.4 Portabilità della documentazione

Più che a un collegamento diretto con il punto di prelievo o di riconsegna — presso il quale possono succedersi nel tempo intestatari differenti — la portabilità dovrebbe riferirsi al diritto del cliente di continuare ad accedere alla propria documentazione, o di esportarla, anche dopo il cambio di fornitore.

2.5 Un canale alternativo per l'inclusione

Resta preferibile mantenere sempre disponibile, su richiesta del cliente, un canale non digitale, in un'ottica di accessibilità, proporzionalità e contrasto al divario digitale. Quanto alla sicurezza informatica dei sistemi coinvolti, è opportuno un richiamo in termini generali alla normativa effettivamente applicabile ai diversi soggetti e alle differenti architetture tecnologiche.

2.6 Benefici potenziali

Un approfondimento in questa direzione si porrebbe in continuità con l'evoluzione regolatoria già in corso in tema di trasparenza e certezza delle comunicazioni (OS.1, OS.2, OS.22) e potrebbe contribuire, se sviluppato, a ridurre il ricorso alla corrispondenza cartacea. Potrebbe inoltre offrire, in prospettiva, un supporto alla riduzione del contenzioso legato alla prova dell'avvenuta comunicazione — che oggi può contribuire ad alimentare i casi trattati dal Servizio Conciliazione — restando inteso che si tratta di un beneficio potenziale, da sottoporre a valutazione, e che l'assenza di attestazioni native in un canale come la posta elettronica ordinaria non ne esclude in assoluto ogni valore probatorio.



Contributo 3 — Verso un costo base regolato unico: semplificare la determinazione del prezzo per avvicinare la bolletta energetica al modello delle telco

3.1 Il tema nel Quadro Strategico

Il documento posto in consultazione riconosce con chiarezza, all'interno dell'OS.1, che “nonostante i numerosi strumenti già sviluppati dall'Autorità, anche in ragione della molteplicità della tipologia di offerte presenti sul mercato e della recente forte volatilità dei prezzi, risulta ancora difficoltoso, per il consumatore, comparare le offerte sui vari profili, non solo sotto quello economico”. Lo stesso obiettivo strategico prevede un riordino dei contenuti della bolletta (di cui all'OS.16), mentre l'OS.20 introduce, con il superamento del PUN e il passaggio ai prezzi zonal, un ulteriore elemento di complessità che il cliente medio dovrà in prospettiva assorbire.

3.2 La radice del problema: non è la bolletta, è la struttura del prezzo

Per quanto sforzo si dedichi alla semplificazione grafica della singola bolletta o alla maggiore leggibilità del contratto, il cliente resta strutturalmente esposto a una pluralità di componenti di costo separatamente variabili: la materia energia, in parte liberamente determinata dal venditore e in parte legata a indici di mercato; il trasporto e la distribuzione; la misura; gli oneri generali di sistema; il dispacciamento; la fiscalità. Diverse di queste componenti sono definite o aggiornate periodicamente dall'Autorità stessa o da altri soggetti — i gestori di rete, Terna, il GSE — del tutto estranei al rapporto commerciale tra venditore e cliente, e comunque estranee alla possibilità del cliente di valutarle compiutamente al momento della sottoscrizione dell'offerta.

È un percorso, va riconosciuto, già avviato dall'Autorità sul lato della componente di vendita: la deliberazione 386/2025/R/com ha infatti ricondotto la voce di spesa per la vendita, per i clienti domestici, a due sole componenti — un corrispettivo annuo in quota fissa e un corrispettivo dipendente dal consumo. Il presente contributo propone di estendere la medesima logica di sintesi anche alle componenti regolate e passanti, oggi ancora esposte al cliente in una pluralità di voci distinte, per avvicinarsi ulteriormente a una rappresentazione realmente unificata del costo della fornitura.

3.3 L'analogia con il modello delle telco e i suoi limiti

Il settore delle telecomunicazioni è riuscito a raggiungere una comunicazione del prezzo estremamente sintetica — “la tua fornitura con X euro al mese” — perché i costi di accesso alla rete e le componenti regolate a monte sono in larga parte già internalizzati dall'operatore nella propria struttura di costo, e non transitano come voci separate ed esplicite fino al cliente finale. Nel settore dell'energia, al contrario, larga parte delle componenti regolate transita esplicitamente e separatamente fino in bolletta, proprio in ragione della loro natura di corrispettivi definiti direttamente dall'Autorità, o da soggetti terzi rispetto al venditore, per servizi resi da soggetti terzi. Questo rende oggi la piena replicabilità del modello telco strutturalmente complessa — ma non impossibile, se si interviene sulla modalità con cui tali componenti vengono comunicate al mercato, più che sulla loro natura sostanziale.



3.4 Proposta

Si suggerisce di valutare che l'Autorità — eventualmente avvalendosi dell'Acquirente Unico o di altro soggetto già coinvolto nella raccolta e gestione dei dati di sistema — pubblici, con cadenza periodica predefinita (ad esempio annuale) e per fasce di consumo tipiche, un numero contenuto di corrispettivi aggregati riferiti alle componenti regolate e passanti: a titolo esemplificativo, un corrispettivo per il trasporto e la distribuzione, uno per la misura, uno per gli oneri generali di sistema, uno per il dispacciamento.

I venditori potrebbero quindi utilizzare la somma di tali corrispettivi come un costo base regolato, da comunicare al cliente come riferimento unico, a cui si aggiungerebbe unicamente il prezzo definito dal singolo venditore — la componente su cui si gioca realmente la concorrenza tra operatori — riproducendo, nella sostanza comunicativa, la semplicità della formula “tutto incluso” già familiare al cliente nel comparto delle telecomunicazioni. Il dettaglio analitico di ciascuna componente regolata resterebbe comunque disponibile in allegato tecnico al contratto e alla bolletta, per finalità di verifica, di reclamo e di controllo da parte dell'Autorità: il costo base rappresenterebbe un ulteriore livello di sintesi comunicativa, non sostitutivo della trasparenza analitica già richiesta dalla regolazione vigente.

3.5 Implicazioni contrattuali: alcune cautele esplicite

- l'aggiornamento periodico del costo base regolato richiederebbe una clausola contrattuale standard, che potrebbe inserirsi nel solco già tracciato dal Codice di Condotta Commerciale in tema di evoluzione automatica delle condizioni economiche: non si tratterebbe quindi di una categoria contrattuale del tutto nuova, ma dell'estensione sistematica di un meccanismo già noto e disciplinato;
- andrebbe garantito un preavviso adeguato tra la pubblicazione dei nuovi corrispettivi aggregati e la loro decorrenza, per consentire ai venditori il tempestivo adeguamento delle offerte commerciali, senza introdurre instabilità nei processi di vendita in corso;
- la cadenza e le modalità di pubblicazione dovrebbero essere calibrate con cura, per non generare esse stesse un ulteriore elemento di complessità o di contenzioso interpretativo.

3.6 Benefici attesi

- un intervento diretto sulla criticità più volte segnalata nello stesso documento posto in consultazione: la difficoltà del consumatore nel comparare offerte diverse non solo sotto il profilo economico; un costo base regolato uniforme per tutti i venditori renderebbe il Portale Offerte, richiamato dall'OS.1, uno strumento di confronto realmente immediato, riducendo il confronto sostanzialmente al solo prezzo del venditore;
- una semplificazione della comunicazione commerciale anche per i venditori, con una riduzione dell'incentivo a strutturare offerte con architetture tariffarie complesse che, come rileva lo stesso documento, “produce disorientamento, riduce la dinamicità dei consumatori e favorisce comportamenti opportunistici da parte di operatori non virtuosi”;
- un supporto concreto all'attività di monitoraggio ed enforcement richiamata dagli OS.2 e OS.7: la netta separazione comunicativa tra componente regolata e margine del venditore renderebbe più immediatamente visibili eventuali anomalie nella trasmissione dei costi lungo la filiera, in coerenza con l'utilizzo di PUN e CMEM come benchmark già previsto dal documento;



- un criterio guida coerente con il percorso di riordino dei contenuti della bolletta già annunciato dall'OS.16, applicabile alla sezione di sintesi della bolletta (costo totale = costo base regolato + prezzo del venditore), fermi restando gli allegati di dettaglio per tutte le voci.

Conclusioni

I tre contributi qui presentati muovono da problemi diversi — la qualità del contatto commerciale, la tracciabilità delle comunicazioni, la comprensibilità del prezzo — ma condividono un'impostazione comune: non propongono nuovi obblighi sostanziali che si aggiungano a quelli già previsti dal quadro regolatorio vigente e dalle riforme già in corso, bensì strumenti — un registro professionale, un canale digitale certificato, un riferimento di costo aggregato — che possano rendere le regole già esistenti più efficaci nella loro applicazione quotidiana.

In questo senso, i contributi si propongono come coerenti con l'impostazione di fondo del Quadro Strategico 2026-2029, che pone la tutela del consumatore, la digitalizzazione e la semplificazione amministrativa non come obiettivi distinti, ma come leve che si rafforzano reciprocamente. Chi scrive rimane a disposizione dell'Autorità per ogni approfondimento in vista delle audizioni previste nel mese di settembre 2026.

[Ciro Varriale]

Consulente indipendente in materia di regolazione del settore energetico



Riferimenti normativi e regolatori richiamati

Il presente elenco raccoglie, a beneficio della verifica, i principali riferimenti normativi e regolatori citati nei contributi.

Quadro generale

- Legge 14 novembre 1995, n. 481 — legge istitutiva dell'Autorità ("Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità").
- Documento per la consultazione 244/2026/A — "Quadro Strategico 2026-2029 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente", 9 luglio 2026.

Contributo 1

- Decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 — Codice delle Assicurazioni Private, artt. 109 e ss. (Registro Unico degli Intermediari Assicurativi e Riassicurativi — RUI).
- Regolamento IVASS n. 40/2018 — disciplina di dettaglio su iscrizione, formazione e aggiornamento professionale degli iscritti al RUI.
- Deliberazione ARERA 61/07 e successivi aggiornamenti — Elenco dei venditori di energia elettrica ai clienti finali in bassa tensione.
- Legge 5 agosto 2022, n. 118 ("Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2022") e DCO 70/2024 — istituzione dell'Elenco dei Venditori di Gas naturale (EVG).
- Articolo 8, Codice di Condotta Commerciale (Allegato A alla deliberazione ARERA 366/2018/R/com e s.m.i.) — "Riconoscibilità e regole di comportamento del personale commerciale"; Scheda Sintetica, contenente il campo "riferimento al personale commerciale che ha contattato il cliente".
- Norma UNI 11782:2020 — "Attività professionali non regolamentate — Manager delle utenze (Utility Manager) — Requisiti di conoscenza, abilità e competenza".
- Decreto-legge 14 marzo 2025, n. 19 (c.d. "Decreto bollette 2025"), convertito con modificazioni dalla legge 24 aprile 2025, n. 60, art. 5-bis — riconoscimento della figura professionale del "consulente per la gestione delle utenze dei servizi energetici e di telecomunicazioni", con richiamo alla norma UNI 11782:2020 e alla certificazione da parte di enti accreditati Accredia.
- Decreto-legge 20 febbraio 2026, n. 21, convertito con modificazioni dalla legge 10 aprile 2026, n. 49, art. 1-ter — obbligo di indicare nelle bollette elettroniche l'identità dell'intermediario tramite cui è stato stipulato il contratto di fornitura, con accessibilità limitata al venditore fatturante e all'utente finale.
- Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), art. 51, commi 8-bis, 8-ter e 8-quater, come introdotti dalla legge 10 aprile 2026, n. 49 — identificazione univoca del professionista nei contatti telefonici finalizzati alla proposta di contratti di fornitura e dell'intermediario con cui il contratto è stato eventualmente concluso.



Contributo 2

- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 — Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), art. 3-bis (domicilio digitale) e art. 6-quater (Indice Nazionale dei Domicili Digitali — INAD).
- Codice di Condotta Commerciale, Allegato A alla deliberazione ARERA 366/2018/R/com e s.m.i.
- Deliberazione ARERA 386/2025/R/com — razionalizzazione dei corrispettivi e nuovi obblighi informativi e di notifica per le modifiche contrattuali.
- Deliberazione ARERA 188/2026/R/COM — avvio del procedimento di riforma del Codice di Condotta Commerciale, tra cui l'ipotesi di consenso espresso per le modifiche unilaterali peggiorative.
- Deliberazione ARERA 138/2026/R/com — misure di tutela rafforzata per i consumatori in condizioni di disagio.

Contributo 3

- Deliberazione ARERA 386/2025/R/com — semplificazione della voce di spesa per la vendita nelle offerte domestiche (corrispettivo annuo in quota fissa e corrispettivo di consumo).
- Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV), procedimento avviato con deliberazione ARERA 548/2024/R/com.