

lawalert

le ultime novità in tema di normative e giurisprudenza

Nuovi obblighi ARERA per il mercato retail dell'energia: impatti regolatori e profili di compliance

1. PREMESSA E CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Nel corso degli ultimi anni, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ("ARERA" o "Autorità") ha progressivamente rafforzato il proprio ruolo nel processo di razionalizzazione del quadro regolatorio dei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale, adottando interventi volti a incrementare la trasparenza, la chiarezza informativa e la confrontabilità delle offerte commerciali rivolte ai clienti finali.

Tale evoluzione si iscrive in una strategia più ampia, finalizzata a ridurre le asimmetrie informative strutturali che connotano il rapporto tra clientela finale e operatori del segmento retail, nonché a favorire lo sviluppo di una concorrenza effettiva fondata su condizioni economiche e contrattuali pienamente intelligibili e verificabili.

In questo quadro si collocano le recenti Delibere n. 386/2025/R/com e n. 399/2025/R/com, che costituiscono passaggi di particolare rilievo nel percorso evolutivo dell'assetto regolatorio del settore.

In particolare, tali provvedimenti si collocano, da un lato, nel più ampio contesto della disciplina delle offerte commerciali di fornitura di energia elettrica e gas naturale, incidendo in maniera significativa sui presidi di trasparenza, confrontabilità e semplificazione delle condizioni economiche e contrattuali. Dall'altro lato, le medesime disposizioni risultano funzionali a valorizzare la qualità del servizio di vendita quale autonoma dimensione competitiva, oggettivamente misurabile e suscettibile di verifica in sede regolatoria.

In questa prospettiva, l'Autorità orienta il modello concorrenziale del mercato retail verso una configurazione che non si esaurisce nel solo profilo del prezzo, ma che include anche l'affidabilità, l'accessibilità e l'efficienza dei processi di gestione del rapporto contrattuale con la clientela. La suddetta impostazione è volta a incentivare, da parte dei venditori, l'adozione di assetti organizzativi più strutturati, tracciabili e verificabili, improntati a criteri di responsabilizzazione e di trasparenza delle scelte commerciali.

L'obiettivo perseguito è quello di rafforzare la capacità dei clienti finali di assumere decisioni di consumo realmente informate e consapevoli, attraverso la semplificazione dei contenuti informativi e l'eliminazione di elementi potenzialmente ambigui o fuorvianti, in coerenza con il contesto di piena liberalizzazione dei mercati energetici e con le finalità pro-concorrenziali che permeano l'attuale quadro regolatorio.

2. LA DELIBERA ARERA DEL 5 AGOSTO 2025, N. 386/2025/R/COM

La Delibera adottata dall'Autorità in data 5 agosto 2025, con efficacia a decorrere dal 1° aprile 2026, si configura quale atto di diretta attuazione dell'articolo 5, comma 1, del decreto-legge 28 febbraio 2025, n. 19 (c.d. Decreto Bollette), convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2025, n. 60, con il quale il legislatore ha attribuito ad ARERA il compito di definire specifiche misure regolatorie in materia di struttura e modalità di formulazione e rappresentazione delle offerte commerciali di fornitura di energia elettrica e gas naturale nel mercato retail.

In tale contesto, la Delibera n. 386/2025/R/com interviene in maniera organica e sistematica su una pluralità di profili che, nella prassi applicativa, hanno storicamente costituito fattori di criticità sotto il profilo della chiarezza, della trasparenza e della comprensibilità delle condizioni economiche per la clientela finale, articolando il proprio impianto regolatorio lungo tre principali direttrici di intervento, tra loro strettamente coordinate e funzionalmente interdipendenti.

In primo luogo, l'Autorità procede a una incisiva razionalizzazione della struttura dei corrispettivi di vendita, introducendo il principio del corrispettivo variabile unico riferito alla componente di "spesa per la vendita".

Tale intervento è espressamente finalizzato a superare la frammentazione delle voci di costo che ha caratterizzato l'assetto regolatorio previgente, spesso fonte di opacità informativa e di rilevanti difficoltà interpretative per la clientela finale, imponendo agli operatori una più rigorosa e coerente definizione, nonché una rappresentazione unitaria e trasparente, delle componenti economiche incluse nelle offerte commerciali.

In secondo luogo, la Delibera incide in modo significativo sulle modalità di comunicazione delle informazioni contrattuali e commerciali, attraverso un processo di semplificazione e standardizzazione dei modelli informativi. In tale prospettiva si collocano, da un lato, l'adeguamento del Codice di condotta commerciale e, dall'altro, l'introduzione di specifici obblighi di pubblicazione sui siti internet dei venditori, ivi inclusa la Scheda sintetica dell'offerta, quale strumento informativo standardizzato volto ad assicurare una rappresentazione chiara, immediata e omogenea delle condizioni economiche e contrattuali applicate, funzionale a una effettiva confrontabilità delle proposte commerciali.

Infine, il provvedimento è orientato a garantire una piena armonizzazione sistematica con gli strumenti informativi regolati già introdotti dall'Autorità, quali il Portale Offerte e la Bolletta 2025, disciplinata dalla Delibera n. 315/2024/R/com, al fine di assicurare coerenza contenutistica, uniformità terminologica e continuità informativa lungo l'intero ciclo del rapporto contrattuale tra venditore e cliente finale.

3. LA DELIBERA ARERA DEL 5 AGOSTO 2025, N. 399/2025/R/COM

La Delibera ARERA n. 399/2025/R/com, adottata in data 5 agosto 2025 ed efficace a decorrere dal 1° gennaio 2026, interviene sul Testo Integrato della Qualità dei Servizi di Vendita (TIQV) con la finalità di rafforzare il sistema di tutela dei clienti finali nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, adeguando il quadro regolatorio alle evoluzioni strutturali di un mercato retail caratterizzato da crescente complessità e intensità concorrenziale.

Il provvedimento si colloca nel più ampio percorso di evoluzione della regolazione dei servizi di vendita, orientato a un superamento di un'impostazione meramente prescrittiva a favore di un approccio maggiormente sostanziale, incentrato sull'effettività delle tutele riconosciute ai clienti finali e sulla responsabilizzazione degli operatori.

In tale prospettiva, la Delibera rafforza gli standard di qualità dei servizi di vendita e introduce meccanismi automatici di compensazione economica, volti a rendere più incisiva la protezione del cliente finale e, al contempo, a incentivare comportamenti diligenti e tempestivi da parte dei venditori nella gestione dei rapporti contrattuali.

Contestualmente, il provvedimento interviene sulle modalità di relazione tra venditori e clientela finale, promuovendo modelli di interazione improntati a maggiore trasparenza, accessibilità e tracciabilità. A tal fine, viene valorizzato l'utilizzo dei canali digitali e viene disciplinato in modo più puntuale il funzionamento dei servizi di assistenza, inclusi quelli automatizzati, al fine di ridurre le asimmetrie informative e garantire un accesso continuo, chiaro e tempestivo alle informazioni rilevanti lungo l'intero ciclo di vita del rapporto contrattuale, nonché nelle fasi successive alla sua cessazione.

Infine, la Delibera consolida i presidi di vigilanza e di enforcement, facendo leva su un più intenso utilizzo di strumenti di monitoraggio e sull'affidabilità dei dati trasmessi dagli operatori. In tale quadro, la qualità dei servizi di vendita assume una rilevanza che trascende la dimensione meramente concorrenziale, configurandosi progressivamente come parametro di conformità regolatoria e come indice della responsabilità dell'operatore nell'adempimento degli obblighi posti a tutela della clientela finale.

Nel contesto delineato, l'azione regolatoria di ARERA evolve da un'impostazione prevalentemente prescrittiva verso un modello di regolazione sostanziale e di vigilanza selettiva, nel quale la conformità non si esaurisce nel mero adempimento formale degli obblighi normativi, ma richiede un presidio continuativo dei processi interni e l'adozione di assetti di governance idonei a garantire la qualità complessiva del servizio reso. In questa prospettiva si inserisce anche il rafforzamento dell'attività di monitoraggio e delle iniziative di enforcement, come confermato da recenti interventi dell'Autorità - tra cui la Delibera n. 548/2025 - che contribuiscono a valorizzare la qualità dei servizi commerciali quale parametro sempre più rilevante di affidabilità regolatoria e di corretto posizionamento degli operatori nel mercato.

4. COSA CAMBIA PER I VENDITORI: PROFILI OPERATIVI E DI COMPLIANCE

Le Delibere ARERA n. 386/2025/R/com e n. 399/2025/R/com segnano un'evoluzione significativa del paradigma regolatorio applicabile al mercato retail dell'energia elettrica e del gas naturale, incidendo in modo strutturale sui presupposti giuridici e operativi dell'attività di vendita.

L'intervento dell'Autorità non si limita a introdurre nuovi obblighi puntuali, ma ridefinisce in termini sostanziali il perimetro della responsabilità regolatoria degli operatori, rafforzando il nesso tra trasparenza informativa, qualità del servizio e corretto funzionamento del mercato.

L'adeguamento al nuovo quadro normativo non può, pertanto, essere ricondotto a un mero esercizio di revisione documentale delle offerte, ma impone una riflessione più ampia sull'assetto dei processi aziendali, sui sistemi di pricing, sulle modalità di gestione del rapporto contrattuale e sui presidi di controllo interno.

In tale prospettiva, la compliance assume una dimensione dinamica e sistemica, divenendo parte integrante della strategia di impresa e fattore determinante di affidabilità regolatoria.

La crescente attenzione dell'Autorità ai profili di enforcement, unitamente al rafforzamento degli strumenti di monitoraggio e valutazione della qualità dei servizi di vendita, rende evidente come il rispetto delle regole non sia più valutato esclusivamente sul piano formale, ma anche in relazione all'effettività delle tutele offerte al cliente finale e alla coerenza complessiva dei modelli organizzativi adottati dagli operatori.

In tal senso, un approccio proattivo alla regolazione - fondato su una lettura sistematica delle fonti, su un presidio strutturato dei rischi e su una governance consapevole dei processi commerciali - rappresenta non solo un'esigenza di conformità, ma anche un elemento di differenziazione competitiva nel mercato liberalizzato.

Il nostro team assiste gli operatori del settore nell'interpretazione e nell'attuazione delle più recenti disposizioni ARERA, supportandoli nell'adeguamento delle offerte, dei processi e dei sistemi interni, nonché nella gestione del rischio regolatorio e sanzionatorio, con un approccio orientato alla solidità giuridica e alla sostenibilità nel tempo delle soluzioni adottate.

Per un approfondimento mirato sulle implicazioni operative delle nuove regole e per valutare percorsi di adeguamento coerenti con le specificità della vostra struttura, restiamo a disposizione per un confronto dedicato.

CONTATTI

BDO Law S.r.l. Sta
Viale Abruzzi, 94
20131 Milano
Tel. 02 58 20 10

bdolaw@bdo.it

BDO è tra le principali organizzazioni internazionali di servizi professionali alle imprese.

Audit | Advisory | Digital | Tax | Law

La Law Alert viene pubblicata con l'intento di tenere aggiornati i clienti sugli sviluppi in ambito legale. Nonostante l'attenzione con cui è stata preparata, la presente pubblicazione deve essere considerata soltanto come un'indicazione di massima e non può, in nessuna circostanza, essere associata, in parte o in toto, ad un'opinione espressa da BDO. Non si deve fare affidamento sulla pubblicazione per trattare situazioni specifiche e non si deve agire, o astenersi dall'agire, sulla base delle informazioni ivi contenute senza un parere professionale specifico. Si prega di rivolgersi alla società membro di BDO della propria area geografica per discutere di queste questioni tenendo conto delle proprie particolari circostanze. La redazione di questo numero è stata completata il 15 gennaio 2026.

BDO Law S.r.l. Sta, società tra avvocati, è membro di BDO International Limited, società di diritto inglese (company limited by guarantee), e fa parte della rete internazionale BDO, network di società indipendenti. BDO è il marchio utilizzato dal network BDO e dalle singole società indipendenti che ne fanno parte.

BDO Law S.r.l. Sta si riserva ogni diritto di utilizzo e riproduzione di tutti i contenuti qui riportati. Precisando che è fatto anche divieto di utilizzo degli stessi per addestrare sistemi di intelligenza artificiale.

© 2026 BDO Law S.r.l. Sta - Law alert - Tutti i diritti riservati.

www.bdo.it



Vuoi ricevere le notizie da BDO direttamente via email?
Iscriviti alle nostre mailing list.

