

STUDIO DI MERCATO · OTTOBRE 2026

Energia di prossimità.

Perché la scelta della bolletta torna nei negozi.

80 su 100

bollette viste ai banchi della nostra rete hanno il prezzo bloccato già scaduto. Quasi tutti hanno un motivo per rifare il confronto.

Dati della rete Bolletta Expert, 2026

Dati ufficiali, nuove regole e comportamenti delle famiglie. E cosa serve a un negozio per diventare il punto di riferimento del quartiere su luce, gas e servizi.

Sintesi

Il mercato è libero.

La scelta no.

IN BREVE

Il telefono non può più vendere luce e gas a chi non l'ha chiesto. Il web da solo non basta. La scelta della bolletta torna dove c'è una persona di fiducia: il negozio sotto casa.

6,2 mln

forniture di luce domestiche ancora in tutela o assegnate d'ufficio

ARERA, 2025¹

769

venditori di luce tra cui scegliere

ARERA, 2025¹

19 giu

2026: stop alle telefonate non richieste per luce e gas

Legge 49/2026⁵

21,8%

dei contratti di luce firmati in negozio o allo sportello: nella luce, quasi come sul web

ARERA⁴

80 su 100

bollette viste ai nostri banchi con il prezzo bloccato scaduto

Dati della rete

27%

dei 65-74enni ha almeno le competenze digitali di base

ISTAT, 2025⁷

In questo studio

01	Il mercato è libero, ma non ancora scelto	p. 3
02	Troppa scelta, troppi reclami	p. 4
03	Lo stop alle telefonate non richieste	p. 5
04	Dove firmano le famiglie	p. 6
05-06	Il negozio di servizi e la firma in regola	p. 7-8
07-08	Persona e strumenti, un anno con un cliente	p. 9-10
09-11	Sei domande, sei numeri, il primo mese	p. 11-13
10	Le nostre risposte alle sei domande	p. 14
—	Da dove vengono i numeri	p. 15

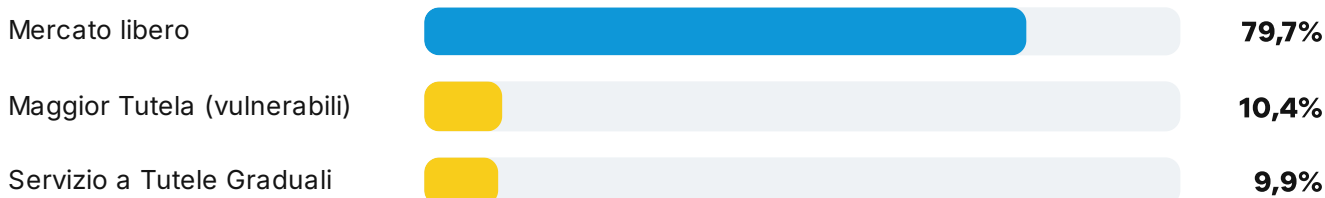
01 · Il mercato

Un mercato libero, non ancora scelto.

Otto forniture domestiche di luce su dieci sono nel mercato libero.¹ Ma restano 6,2 milioni di forniture in Maggior Tutela o nel Servizio a Tutele Graduali, dove molte famiglie sono state assegnate d'ufficio.¹ Molte non hanno ancora scelto.

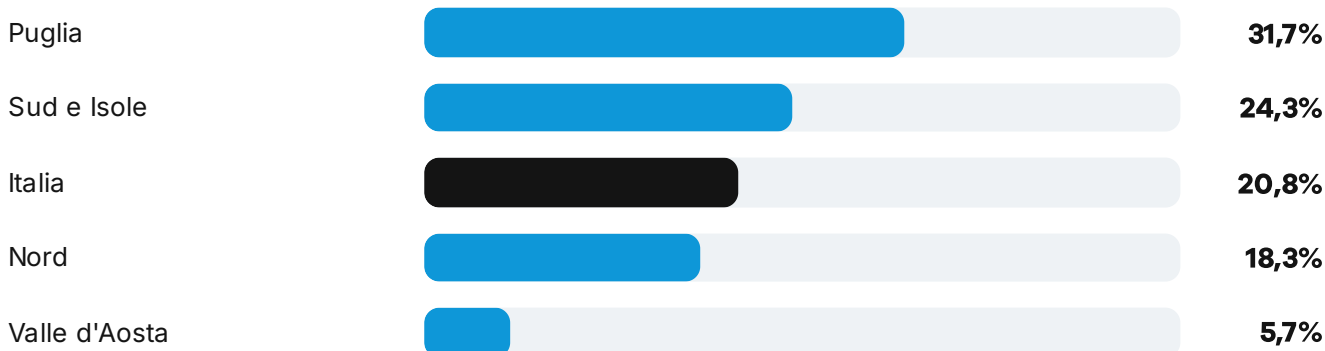
Quando scelgono, cambiano davvero: chi è uscito dalle Tutele Graduali è passato a un altro venditore in quasi due casi su tre.²

Forniture domestiche di luce, 2025



Quote delle forniture di casa. Fonte: ARERA, Relazione annuale 2026 su dati 2025.¹

Famiglie che hanno cambiato fornitore di luce nel 2025



Famiglie che hanno cambiato fornitore nell'anno. Fonte: ARERA, Relazione annuale 2026, vol. 1.³

LA NOSTRA LETTURA

Ogni anno una famiglia su cinque cambia fornitore, in Puglia quasi una su tre. E ai banchi della nostra rete 80 bollette su 100 hanno il prezzo bloccato già scaduto. La domanda c'è. Manca qualcuno che la accompagni.

[1] ARERA, I numeri della Relazione annuale, 1 lug. 2026 · [2] ARERA, Rapporto 109/2026/I/com · [3] ARERA, Relazione annuale 2026, vol. 1, tav. 2.31

02 · La complessità

Troppa scelta diventa nessuna scelta.

In Italia ci sono 769 venditori di luce e 493 di gas.¹ Ognuno ha più offerte, tra prezzo fisso, variabile, sconti e servizi aggiunti. Per una famiglia confrontarle da sola è un lavoro.

Il risultato si vede nei numeri: oltre 450 mila reclami scritti in un anno tra luce e gas, e quasi 800 mila chiamate allo sportello pubblico per i consumatori.¹

22%

teme che la luce si interrompa se cambia fornitore

ARERA⁴

18%

non sa di poter scegliere il fornitore

ARERA⁴

457 mila

reclami scritti a venditori di luce e gas nel 2025

ARERA¹

Le regole aiutano. Ma non scelgono al posto del cliente.

Dal 1° aprile 2026 nelle offerte per le famiglie la parte di prezzo del venditore deve avere solo due voci: una quota fissa annua e un prezzo per il consumo.⁵ Confrontare diventa più facile. Ma resta da capire quanto consumi, se ti conviene il fisso o il variabile, cosa succede alla scadenza. Serve qualcuno che lo spieghi guardando la bolletta vera.

LA NOSTRA LETTURA

Ogni bolletta che il cliente non capisce è una conversazione che un negozio può aprire.

[1] ARERA, I numeri della Relazione annuale, 1 lug. 2026 · [4] ARERA, Rapporto 52/2025/I/com, indagine ott.-dic. 2024 · [5] ARERA, delib. 386/2025/R/com

03 · Le nuove regole

Il telefono ha chiuso. La fiducia riapre.

Dal 19 giugno 2026 i venditori non possono più proporre luce e gas per telefono o con messaggi a chi non l'ha chiesto. Il contratto fatto così non vale, e tocca al venditore provare che il cliente era d'accordo.⁵

Il canale era già in calo: i contratti nati da una chiamata o da un agente porta a porta sono scesi al 20,7%, oltre 4 punti in meno in un anno.⁴ E le famiglie erano stanche, anche per colpa delle truffe.

20,7%

dei contratti nati da una chiamata o da un agente, in calo

ARERA⁴

64%

non vuole firmare un contratto al telefono

Consumerismo⁶

76%

non vuole firmare con chi busa alla porta

Consumerismo⁶

Cosa cambia per chi vende

- ✗ Niente più liste di numeri da chiamare: serve una richiesta o un consenso del cliente.
- ✗ Niente contratti senza la prova che il cliente era d'accordo.
- ✗ Niente volti anonimi: il cliente vuole sapere chi ha davanti e dove ritrovarlo.

LA NOSTRA LETTURA

Se nessuno può più chiamarlo, sarà il cliente a cercare qualcuno. Un'insegna e una persona che conosce sono la risposta più semplice.

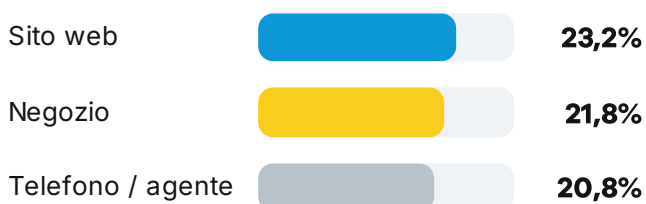
[5] Legge 49/2026 (con versione del "Decreto Bollette"), art. 51 Codice del Consumo · [4] ARERA, Rapporto 52/2025/I/com · [6] Consumerismo No Profit, ott. 2024

04 · Dove si firma

Nella luce il negozio vale quanto il web.

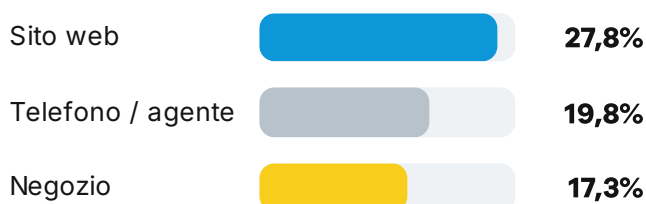
Dove hanno firmato le famiglie che hanno cambiato contratto? Nella luce, il sito del venditore e il negozio sono quasi alla pari. E mentre telefono e agenti calano, il negozio cresce.⁴

Luce: dove si è firmato



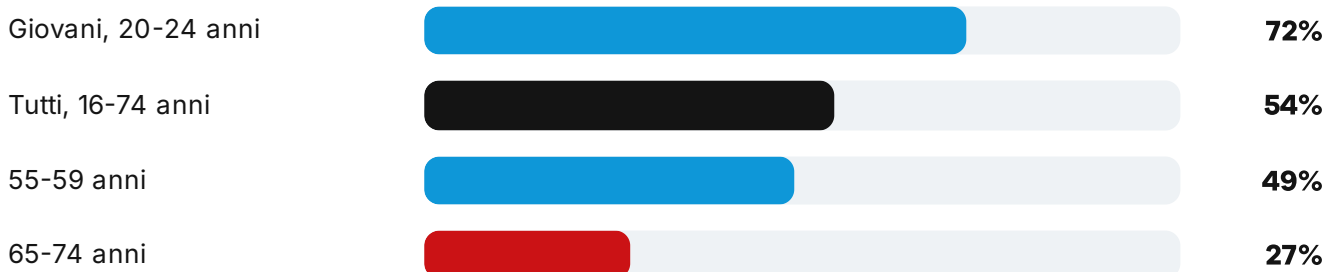
Negozio: +1,5 punti. Telefono e agente: -1,2 punti.

Gas: dove si è firmato



Nel gas il negozio cala di 3,9 punti. Le altre risposte riguardano canali diversi.

Chi ha almeno le competenze digitali di base



Fonte: ISTAT, Cittadini e ICT 2025.⁷

LA NOSTRA LETTURA

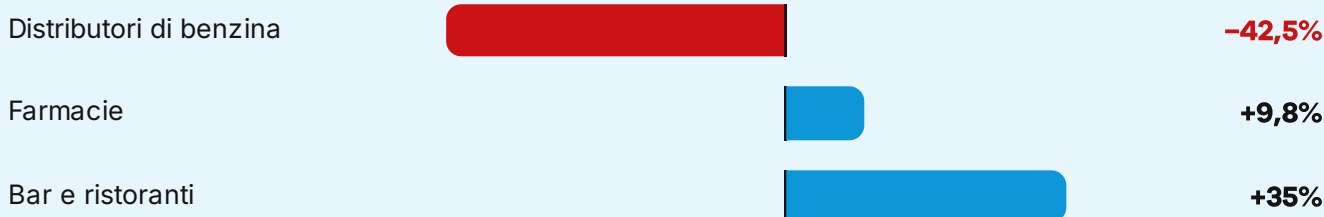
Il web serve a chi sa già cosa vuole. Il negozio serve a chi ha un dubbio, e a quasi metà degli adulti, che non ha le competenze digitali di base. Nel gas il web è avanti: lì il negozio ha ancora spazio da conquistare.

[4] ARERA, Rapporto 52/2025/I/com, indagine ott.-dic. 2024 · [7] ISTAT, Cittadini e ICT, anno 2025, 22 apr. 2026

05 · Il negozio

Chi vende solo merce chiude. Chi dà servizi resiste.

Dal 2012 al 2025, nelle città italiane hanno chiuso 156 mila negozi.⁸ Ma non tutti calano allo stesso modo: chi offre un servizio e un posto dove incontrarsi, come farmacie e bar, cresce.



Variazione del numero di attività in 122 città, 2012-2025. Selezione di categorie. Fonte: Confcommercio, mar. 2026.⁸

64%

vede il negozio di vicinato come un luogo di incontro, non solo di acquisto

Confcommercio-SWG⁹

40 mila

punti dove già oggi si pagano le bollette: tabaccherie, bar, edicole

Mooney¹⁰

Quando un cliente ha bisogno di una persona, non di un sito

Una bolletta più alta del solito

Vuole capire cosa è cambiato, guardando il foglio insieme a qualcuno.

Una telefonata sospetta

Dopo una chiamata strana, cerca qualcuno di cui fidarsi per verificare.

Un trasloco o una voltura

Documenti, letture, intestazioni: meglio farlo con chi ci è già passato.

Il prezzo bloccato che scade

Alla scadenza le condizioni cambiano. È il momento di rifare il confronto.

[8] Confcommercio, Osservatorio "Città e demografia d'impresa", mar. 2026 · [9] Confcommercio-SWG, lug. 2024 · [10] Mooney; Intesa Sanpaolo, lug. 2024

06 · La firma in regola

Al banco il consenso si vede. E si prova.

Con la legge 49/2026 un contratto di luce o gas proposto senza richiesta o consenso del cliente non vale, e tocca al venditore dimostrare il contrario.⁵ In negozio il punto di partenza è già quello giusto: è il cliente che entra e chiede.

Ma la prova non si improvvisa. Ogni pratica fatta al banco dovrebbe lasciare quattro tracce.

1**La richiesta**

Il cliente è entrato e ha chiesto un confronto. Annotarlo è semplice e protegge tutti.

2**I documenti veri**

Dati presi dalla bolletta e dal documento d'identità, non dettati a voce.

3**La firma del cliente**

Firma fatta da lui, sul suo telefono, con data e ora registrate.

4**La sua copia**

Il cliente sa cosa ha firmato, quanto paga e a chi rivolgersi.

Da non fare mai

- ✗ Firmare o confermare al posto del cliente, anche se "tanto è d'accordo".
- ✗ Promettere un risparmio che non è scritto nell'offerta.
- ✗ Richiamare vecchi clienti per proporre luce e gas senza un consenso scritto.

[5] Legge 49/2026, art. 51 Codice del Consumo · Indicazioni pratiche di Bolletta Expert, non consulenza legale

07 · Il modello

Il cliente esce con il contratto.

Non con una promessa.

Funziona solo se ogni passaggio ha la cosa giusta: dove serve una spiegazione, una persona; dove serve un calcolo o una pratica, uno strumento.

Passaggio	La persona	Lo strumento
Domanda	"Quanto paga di luce?" Apre la conversazione.	—
Bolletta	Chiede di vederla.	Legge la bolletta dal telefono del cliente, senza ricopiare.
Confronto	Spiega le differenze con parole semplici.	Calcola le offerte di più fornitori sui consumi veri.
Scelta	Consiglia. Il cliente decide.	Mostra prima costi, tempi e condizioni.
Pratica	Raccoglie il documento.	Un ufficio pratiche controlla e prepara il contratto.
Firma	È lì se il cliente ha un dubbio.	Firma dal telefono del cliente, con data e ora registrate.
Dopo	Risponde quando il cliente torna.	Un'app dove il cliente ritrova il suo consulente.

7 volte

più possibilità di una vera conversazione di vendita se si richiama entro un'ora chi ha chiesto informazioni, rispetto a chi aspetta di più

Harvard Business Review ¹¹

Vale anche al banco

Se il contratto arriva dopo ore, il cliente ci ripensa o non ha più tempo. Se arriva mentre è ancora in negozio, la decisione si chiude lì.

[11] Oldroyd, McElheran, Elkington, "The Short Life of Online Sales Leads", Harvard Business Review, mar. 2011 · Modello: elaborazione Bolletta Expert

08 · Un anno con un cliente

Non un contratto. Un anno di visite.

La bolletta arriva ogni mese. Per questo un cliente seguito bene non lo vedi una volta sola: torna, ti chiede, porta qualcuno. Ecco come può andare, in un esempio.

Ottobre**Entra per una ricarica**

Le chiedi quanto paga di luce. Confronto, sceglie, firma in negozio.

Novembre**Torna per il gas**

Si fida: porta anche la bolletta del gas.

Gennaio**Bolletta più alta**

Ha un dubbio. Non chiama un numero verde: passa da te.

Marzo**Fibra e SIM**

Cambia anche internet e telefono. Altri servizi, stesso cliente.

Giugno**Il trasloco della figlia**

Voltura e nuova casa. E la figlia diventa tua cliente.

**Ottobre, un anno
dopo****Il prezzo bloccato scade**

Rifate il confronto insieme. E porta la vicina.

IL PUNTO

Un solo cliente, in un anno: luce, gas, internet, SIM, una nuova famiglia e una vicina. Tutto passando dal tuo negozio.

09 · Cosa serve

Sei domande prima di firmare.

Nessun negozio può farlo da solo: servono un partner e una rete. Prima di firmare con chiunque, verifica questi sei punti.

1

Compensi chiari e pagamenti certi

Se non sai quanto vale un contratto prima di farlo, non puoi decidere quanto tempo dedicargli.

Chiedi: quanto mi pagate, quando, e cosa succede se il cliente annulla?

2

Un contratto che arriva in fretta

La decisione del cliente ha una scadenza breve. Ogni ora di attesa è un rischio.

Chiedi: quanto aspetta il cliente, in media, e posso vederlo dal vivo?

3

Il cliente legato a te

Il valore del negozio è la relazione. Se la rete la porta via, perdi il motivo per cui il cliente torna.

Chiedi: il cliente vede il mio nome? Lo seguo io o un call center?

4

Formazione e qualcuno vicino

Le regole cambiano spesso. Servono corsi, materiali e una persona del territorio.

Chiedi: chi mi forma, e chi viene in negozio?

5

Libertà

Un negozio deve poter provare senza rischi e decidere da sé quanto impegnarsi.

Chiedi: ci sono costi, minimi, durate o esclusive?

6

Un sistema che funziona già

Contano i numeri, i negozi e le persone già al lavoro, più di qualunque presentazione.

Chiedi: cosa è già in funzione oggi?

10 · Come misurarsi

Sei numeri per capire se sta funzionando.

Non servono fogli di calcolo. Bastano sei numeri, guardati una volta alla settimana.

NUMERO 1**Bollette viste**

Quanti clienti ti hanno mostrato una bolletta

Sto facendo la domanda a tutti?

NUMERO 2**Confronti**

Quante volte hai mostrato le offerte

Quando vedo una bolletta, la confronto sempre?

NUMERO 3**Contratti**

Quanti clienti hanno scelto un'offerta

Spiego bene la differenza?

NUMERO 4**Minuti al contratto**

Dalla pratica caricata al contratto da firmare

Il cliente firma mentre è ancora qui?

NUMERO 5**Annullati**

Contratti disdetti dal cliente

Aveva capito cosa firmava?

NUMERO 6**Ritorni**

Clienti che tornano o mandano qualcuno

Mi vedono come un punto di riferimento?

Un esempio di settimana

40 bollette viste, 25 confronti, 10 contratti, nessun annullato. Il numero da far crescere è il primo: più domande fai, più clienti aiuti.

Esempio indicativo, non una media della rete.

La regola più semplice

Fai la stessa domanda a ogni cliente: "Quanto paga di luce?" È lì che comincia tutto.

11 · Il primo mese

Si parte piccoli. Si cresce misurando.

Non serve cambiare il negozio. Serve un piano semplice, una settimana alla volta, e il coraggio di guardare i numeri.

SETTIMANA 1**Imparare**

Corso base e prove sull'app

Una bolletta vera, la tua

Vetrina e banco pronti

SETTIMANA 2**Chiedere**

La domanda a ogni cliente

I primi confronti

Affiancamento se serve

SETTIMANA 3**Misurare**

I sei numeri della settimana

Cosa ha funzionato

Cosa correggere

SETTIMANA 4**Allargare**

Fibra, TV e SIM ai clienti luce

Passaparola e recensioni

Un evento in negozio

Cosa serve per partire

La partita IVA

Un telefono o un tablet

Una decina di minuti al giorno, all'inizio

La tua bolletta, per la prima prova

Gli errori più comuni all'inizio

Parlare di risparmio prima di aver visto la bolletta

Fare la domanda solo ai clienti che conosci

Caricare le pratiche a fine giornata, invece che subito

Non guardare i numeri della settimana

12 · Come lo applichiamo noi

Non un progetto.

Una rete già al lavoro.

15.000+

contratti ogni mese

1.500+

negozi affiliati

2.000+

persone al lavoro

40

negozi Bolletta Expert

Le nostre risposte alle sei domande

1 · Compensi e pagamenti

Il compenso è scritto nell'app prima che tu scelga l'offerta. In genere un cliente con luce, gas, fibra e TV, più una SIM, vale 400-500 €, a seconda di offerte e piano compensi. Paghiamo a 40 giorni fine mese. Se il cliente annulla, valgono le regole del fornitore, scritte nel piano compensi.

2 · Tempi

Sistema Espresso: dal caricamento della pratica al contratto da firmare, 15 minuti in media in orario d'ufficio. 7 volte su 10 ne bastano 10.

3 · Il cliente legato a te

Nell'app del cliente ci sono il tuo nome e i tuoi contatti: ti trova, ti scrive, torna da te. Sei tu a seguirlo, non un call center. E se un giorno smetti, i compensi già maturati te li paghiamo sempre.

4 · Formazione e territorio

Corsi in cinque modi: video, materiali, lezioni in diretta, affiancamento e giornate in negozio. Un coordinatore della tua zona viene da te, in tutta Italia. Assistenza al telefono dal lunedì al sabato.

5 · Libertà

Affiliazione gratuita per chi ha la partita IVA. Nessuna quota, nessun minimo, nessuna durata minima, nessuna esclusiva.

6 · Già in funzione

I numeri sopra sono di oggi. Ti mostriamo il sistema dal vivo, con il cronometro in mano.

IL PROSSIMO PASSO

Un incontro gratuito: in videochiamata, con un coordinatore che viene nel tuo negozio o in una videochiamata di gruppo. Facciamo i conti sulla tua zona e decidi tu. Se hai scaricato lo studio dalla nostra pagina, ti chiamiamo noi entro 24 ore lavorative. Se te l'ha girato qualcuno, cerca "Bolletta Expert per negozi" e lascia i tuoi dati.

Numeri della rete e tempi del Sistema Espresso: dati interni Bolletta Expert, 2026. Tempo misurato dal caricamento della pratica all'invio del contratto, in orario d'ufficio.

Metodologia e fonti

Da dove vengono i numeri.

Lo studio usa solo fonti pubbliche: Autorità per l'energia (ARERA), ISTAT, testi di legge e indagini di mercato, controllati a ottobre 2026. Ogni numero ha accanto la sua fonte. Il dato "80 bollette su 100 con il prezzo bloccato scaduto" e i tempi del Sistema Espresso sono dati interni della rete Bolletta Expert. Le parti "La nostra lettura", l'anno con un cliente, le domande e gli indicatori sono elaborazioni di Bolletta Expert.

- 1 ARERA, "I numeri della Relazione annuale", 1 lug. 2026, dati 2025: luce domestica 79,7% mercato libero, 10,4% Maggiore Tutela (3,2 mln), 9,9% Tutele Graduali (3,0 mln); 769 venditori di luce e 493 di gas; cambio fornitore luce 20,8%; reclami scritti 278.336 (luce) e 178.695 (gas); 786.647 chiamate allo Sportello per il consumatore.
- 2 ARERA, Rapporto 109/2026/I/com, monitoraggio delle Tutele Graduali, dati gen. 2024-dic. 2025: 64,5% delle uscite verso altri venditori.
- 3 ARERA, Relazione annuale 2026, vol. 1, tav. 2.31: cambio fornitore luce per regione nel 2025 (Puglia 31,7%, Sud e Isole 24,3%, Nord 18,3%, Valle d'Aosta 5,7%).
- 4 ARERA, Rapporto 52/2025/I/com, indagine sui clienti domestici ott.-dic. 2024: 18,1% non sa di poter scegliere il fornitore, 22,1% teme interruzioni; canali di firma luce: web 23,2%, negozio o sportello 21,8% (+1,5), call center o agente 20,8% (-1,2); gas: web 27,8%, call center o agente 19,8%, negozio 17,3% (-3,9); call center o agente nel complesso 20,7% (-4,2).
- 5 Legge 49/2026, conversione del "Decreto Bollette", art. 51 del Codice del Consumo, in vigore dal 19 giu. 2026. ARERA, delib. 386/2025/R/com: due corrispettivi del venditore nelle offerte domestiche dal 1° apr. 2026.
- 6 Consumerismo No Profit, ASSIUM, 28 ott. 2024: il 64,1% non vuole firmare tramite call center, il 75,8% porta a porta.
- 7 ISTAT, "Cittadini e ICT - Anno 2025", 22 apr. 2026: competenze digitali almeno di base 54,3% (16-74 anni), 71,7% (20-24), 49,1% (55-59), 27,4% (65-74).
- 8 Confcommercio, XI Osservatorio "Città e demografia d'impresa", mar. 2026.
- 9 Confcommercio-SWG, indagine sugli esercizi di prossimità, via AGI, 23 lug. 2024.
- 10 Mooney, pagina istituzionale; Intesa Sanpaolo, comunicato 24 lug. 2024: circa 40 mila punti convenzionati.
- 11 Oldroyd, McElheran, Elkington, "The Short Life of Online Sales Leads", Harvard Business Review, mar. 2011: studio sui contatti arrivati online.

Bolletta Expert è un marchio di Revolta S.r.l. · Viale Certosa 218, 20156 Milano · P.IVA 14021620969 · REA MI-2756968 · bollettaexpert.it. Questo studio ha scopo informativo. Compensi e condizioni sono quelli del contratto di affiliazione e del piano compensi in vigore.