

## SPECIAL ISSUE

# MIGRANTI LEGGI CONTRATTI VERSO LA CHIAREZZA Editor: Annarita Miglietta

Morena Nigro

## Nuovi linguaggi del mercato energetico e inclusione sociale dei migranti

### Abstract

In 1997, an unprecedented project to simplify bills commissioned by Enel swept through the energy sector. The decision to abandon the “anti-language” of the main communication channel can be quickly explained: even the president himself was unable to read the bills his company sent to customers.

Even then, the low quality of communication was an insurmountable barrier to economic and social participation, especially for migrants.

The need for clarity and comprehensibility is further complicated by the current structure of the energy market. On the one hand, sustainability is giving contractual information a new face in line with the techniques underlying persuasion strategies. On the other hand, technology is molding new languages that mark the decline of the written text and open up new forms of communication *design*.

Information dashboards, *pop-ups*, *banners*, *links*, and *default* options are becoming the new language of energy. The language used by these communication tools encapsulate is very unclear and, in fact, confuses users, making it necessary to use applications designed to decipher its content.

Once again, immigrants are paying the highest price. In addition to the language barrier, they face new obstacles, particularly the rise of automated negotiations, which are difficult to understand, not least because they take place entirely online in a way that is far from intuitive. The material impossibility of having an Internet connection, combined with low levels of technological literacy, deprives most of them of the possibility of making informed choices in the energy market. All this in a socioeconomic context in which energy is increasingly becoming an essential prerequisite for the exercise of fundamental rights, making it necessary to rethink traditional contractual remedies as instruments of social inclusion.

**Keywords:** Energy market, contractual information, nudging, legal design, social inclusion.

## Abstract

Nel 1997 un inedito progetto di semplificazione della bolletta commissionato da Enel investì il settore energetico. La scelta di abbandonare “l’antilingua” del principale canale comunicativo è presto detta: lo stesso Presidente non era in grado di leggere la fattura che la sua azienda inviava ai clienti.

Già allora, la scarsa qualità della comunicazione fungeva da insuperabile filtro per la partecipazione economica e sociale, soprattutto dei migranti.

L’esigenza di chiarezza e comprensibilità si tinge di ulteriore complessità nell’attuale assetto del mercato energetico. Per un verso, la sostenibilità imprime un nuovo volto all’informazione contrattuale nel solco delle tecniche sottese alle “spinte gentili”. Per altro verso, la tecnologia conia nuovi linguaggi, che segnano il tramonto del testo scritto e aprono a nuove forme di *design* comunicativo.

Cruscotti informativi, *pop-up*, *banners*, *link* di rinvio, opzioni di *default* s’impongono come il nuovo linguaggio in materia di energia. Un linguaggio assai poco chiaro e che, di fatto, impantana l’utente, rendendo necessario il supporto di applicazioni pensate per decifrarne il contenuto.

A pagare il prezzo più alto, ancora una volta, sono gli immigrati, che accanto alla barriera linguistica vedono sorgere nuovi ostacoli: su tutti, una contrattazione viepiù automatica, difficilmente decifrabile, interamente svolta *online* e che di *friendly* sembra avere ben poco.

L’impossibilità materiale di una connessione Internet, unitamente ai bassi livelli di alfabetizzazione tecnologica, priva gran parte di loro della possibilità di compiere scelte consapevoli nel mercato energetico; il tutto, in un contesto socio-economico nel quale il bene energia si configura sempre più come preconditione essenziale per l’esercizio di diritti fondamentali e rende, dunque, indispensabile ripensare i classici rimedi contrattuali come strumenti di inclusione sociale.

**Parole chiave:** Mercato energetico, informazione contrattuale, *nudging*, *legal design*, inclusione sociale.

## 1. La bolletta energetica: un manifesto dell’antilingua di calviniana memoria

Nel 1997 la società Enel Energia s’impose nel processo di liberalizzazione del mercato con l’inedita iniziativa di revisionare e semplificare la sua bolletta. Le ragioni sottese all’impiego di tanto sforzo e tanto ingegno furono diverse: su tutte, particolarmente significativa la circostanza che il Presidente dell’Enel – per sua stessa ammissione – “non era in grado di leggere la fattura che la sua azienda mandava ai clienti”<sup>1</sup>.

E ciò non perché il più alto vertice del consiglio di amministrazione non fosse un ingegnere o un tecnico specializzato, ma perché la bolletta energetica sintetizzava in sé tutte le disfunzioni comunicative che intercorrono tra grandi operatori del mercato e clienti finali: *i*) contenuti organizzati in modo logicamente non coerente; *ii*) sequenzialità non lineare delle informazioni; *iii*) difficile accesso alle informazioni più importanti; *iv*) testi farciti di parole incomprensibili anche a persone di robusta esperienza lessicografica; *v*) periodi complessi, articolati in proposizioni incidentali e subordinate, con un significativo uso di congiuntivi e condizionali<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> De Mauro e Vedovelli (1999: XI), là dove è testimoniata l’esigenza di chiarezza e comprensibilità nelle comunicazioni con l’utenza *retail* che investì la società Enel Energia sul finire dello scorso millennio. Lontano da fini di “semplice calcolo di convenienza economica”, un progetto tanto unico quanto inedito nel suo genere trovò giustificazione nella “più semplice” circostanza che “il Presidente dell’Enel non era in grado di leggere la fattura che la sua azienda mandava ai clienti”.

<sup>2</sup> Sulla necessità di riformare il linguaggio dell’informazione nella contrattazione di massa, ritenuto “sinora troppo complesso” e così agevolare il requisito della comprensibilità v. Morera (2012: 431) e Alpa (1992: 411). Ma già Cassese

Insomma: la vecchia bolletta era un manifesto dell'antilingua<sup>3</sup> di calviniana memoria, che più che comunicare assolve la funzione di nascondere, far esibire e, finanche, proteggere coloro che della stessa di avvalgono<sup>4</sup>.

Con l'obiettivo di ovviare a tali ostacoli, fu istituito un gruppo di lavoro multidisciplinare (linguisti, giuristi, esperti di consumerismo, pubblicitari) che cooperarono per riformulare il sistema bolletta in termini di forma, di contenuto e di modo relazionale, sì da rendere il principale canale comunicativo con i clienti "più comprensibile, semplice, amichevole, trasparente e completo, leggibile e gradevole"<sup>5</sup>.

I risultati non tardarono ad arrivare e furono accolti con entusiasmo da chi quel progetto aveva commissionato e da quanti ne avevano preso parte. Lo stesso Tullio De Mauro, in occasione della presentazione della 'nuova bolletta' affermò con fierezza che "il 75 % dei giovanissimi sa leggere la bolletta e capisce cosa paga"<sup>6</sup>.

Un dato incoraggiante se si considera che i giovanissimi erano coloro che avevano un'età compresa tra i 15 e i 18 anni e, dunque, i potenziali futuri utenti. Già allora, invece, restavano fuori i meno giovani, coloro che avevano un tasso di scolarizzazione inferiore e, soprattutto, gli immigrati<sup>7</sup>.

Invero, la diffusa consapevolezza che "il problema linguistico è centrale per uno straniero e che la qualità della lingua e i livelli di comprensione diventano filtri a volte insuperabili per i processi di inserimento sociale"<sup>8</sup> aveva indirizzato gli sforzi del gruppo di lavoro verso la creazione di una bolletta semplice, priva di una sintassi complessa e che privilegiasse l'utilizzo di un vocabolario di base.

Tuttavia, ciò non fu sufficiente: meno del 30% degli stranieri con un progetto migratorio di lungo termine si mostrò in grado di comprendere quanto riportato anche nella nuova bolletta<sup>9</sup>.

## 2. Il carattere "oscuro" dei nuovi linguaggi del mercato energetico

I timori che già negli anni '90 si addensavano attorno alla scarsa accessibilità per alcune fasce di popolazione trovano ulteriore conferma e aggravio nell'attuale assetto del mercato energetico, caratterizzato dalla "progressiva abdicazione del potere di controllo pubblico a favore di un sistema

---

(1994) e Fioritto (1997) invitavano alla semplificazione della costruzione grammaticale e della sintassi nella comunicazione pubblica al fine di colmare "quella vera e propria frattura tra cittadini e Stato" determinata dall'utilizzo del "burocratese" da parte dei poteri normativi.

<sup>3</sup> È la lingua oscura dell'apparato amministrativo, che Calvino (1995: 149) descriveva già nel 1965 allorché pubblicò sul quotidiano il "Giorno" un saggio dal titolo "L'Antilingua", ove sottolineava come gabinetti ministeriali, consigli d'amministrazione, funzionari ogni giorno "traducono mentalmente con la velocità di macchine elettroniche la lingua italiana in un'antilingua inesistente". Secondo Calvino la caratteristica principale dell'antilingua è il "terrore semantico", cioè la fuga di fronte a ogni vocabolo che abbia di per sé stesso un significato, "come se «fiasco» «stufa» «carbone» fossero parole oscene, come se «andare» «trovare» «sapere» indicassero azioni turpi"; sicché i significati sarebbero così costantemente allontanati, relegati in fondo a una prospettiva di vocaboli che di per sé stessi "non vogliono dire niente o vogliono dire qualcosa di vago e sfuggente".

<sup>4</sup> In questi termini, De Mauro (1963: 420-430).

<sup>5</sup> De Mauro e Vedovelli (1999: 15-31).

<sup>6</sup> De Mauro e Vedovelli (1999: 135).

<sup>7</sup> De Mauro e Vedovelli (1999: 97).

<sup>8</sup> De Mauro e Vedovelli (1999: 99).

<sup>9</sup> De Mauro e Vedovelli (1999: 165).

reputato più efficiente e funzionale ad aprire nuovi scenari sul piano della ricerca su modelli di sfruttamento delle energie rinnovabili”<sup>10</sup>.

Qui, la contrattazione di massa va assumendo caratteri vieppiù spersonalizzati e automatici, nell’ambito di un contesto segnato dal prorompente ingresso degli obiettivi di sostenibilità e dalle innovazioni tecnologiche.

Per un verso, l’auspicata transizione energetica imprime un nuovo volto all’informazione contrattuale, che abbandona la tradizionale funzione di stampo consumeristico di tutela del soggetto debole<sup>11</sup> e viene funzionalizzata a obiettivi di governo del mercato. Gli obblighi informativi non servono più soltanto a proteggere il consumatore energetico, garantendo al contempo l’efficiente allocazione delle risorse; servono anche a orientare le scelte degli utenti finali verso specifici obiettivi di sostenibilità, efficientamento energetico ed effettiva concorrenzialità. La necessità di garantire l’ottimale funzionamento del mercato fa sì che le regole di *disclosure* concorrano alla realizzazione di interessi che trascendono i soli esiti concorrenziali, imprimendo una specifica direzione alla scelte di consumo, volte a garantire la promozione e la protezione di interessi, quali, tra gli altri, la tutela dell’ambiente, che altrimenti sarebbero pregiudicati<sup>12</sup>. Così, nel solco delle tecniche di regolazione sottese alle spinte gentili<sup>13</sup>, le informazioni da comunicare vengono dapprima selezionate e poi fornite all’utente in modo da indirizzare, in maniera prevedibile, il suo comportamento economico verso scelte ritenute in grado di concorrere al benessere collettivo<sup>14</sup>.

Per altro verso, l’avvento delle nuove tecnologie ha coniato nuovi linguaggi, che segnano il tramonto del testo scritto e aprono a nuove forme di *design* comunicativo, appositamente strutturate per “catturare l’attenzione” e indirizzare il comportamento economico dell’utente *retail* verso alcune

<sup>10</sup> Francesca (2023: 25). Le politiche per la crescita sostenibile vanno, difatti, imprimendo una significativa curvatura assiologica alla disciplina consumeristica di derivazione europea, là dove “[t]he consumers, in turn, may be willing to pay a higher price for goods that ensure this kind of compliance, on the assumption that individual choice helps to promote a fairer, more equitable market. The act of consumption thus becomes an «axiological act»”: Mignone (2022:146). Ed è proprio nel settore energetico che, puntualizza Tondi della Mura (2023: 118), si fa più viva l’esigenza di garantire l’effettiva tutela dei consumatori “attraverso interventi mirati sulle leggi di settore”.

<sup>11</sup> Sulla funzione degli obblighi informativi nel ripristino dei fallimenti di mercato v. per tutti Perlingieri (2002: 376) e i lavori monografici di Di Raimo (2003: 77); De Poli (2002: 134); Nazzaro (2000: 98); Valentino (1999: 53); Grisi (1990: 121).

<sup>12</sup> Nell’attuale assetto di mercato, gli obiettivi di sostenibilità conformano i rapporti di autonomia privata: v. Perlingieri (2017: 216); Mignone (2021 e 2023) e, da ultimo, v. Francesca (2024: 14), la quale indaga il rapporto tra *welfare* e governo della sostenibilità, mettendo in luce come nel mercato energetico l’auspicata transizione sostenibile nasconde “un non detto che attiene alle trasformazioni del mercato” e che riverbera i suoi effetti sull’“energia [quale] servizio irrinunciabile” nell’ambito del quale “un errore di valutazione determina uno stato di incertezza per il futuro circa l’entità di costi insopprimibili”. Per una compiuta analisi delle prescrizioni informative in materia di energia che “vengono espressamente caricate dal regolatore di una valenza specifica e marcata” v. altresì Ferrari (2019: 280) e Di Porto (2011: 987).

<sup>13</sup> È il paternalismo libertario di Thaler e Sunstein (2008: 12), secondo i quali affinché i singoli compiano scelte virtuose ispirate a obiettivi desiderabili in termini di benessere collettivo è necessario intervenire a monte dei processi decisionali per mezzo di “pungoli, cioè qualsiasi aspetto dell’architettura delle scelte che altera il comportamento degli individui in maniera prevedibile, senza proibire alcuna opzione o modificare in misura significativa gli incentivi economici”.

<sup>14</sup> In prospettiva critica, avverte che “il regolatore pubblico può approfittare delle deficienze conoscitive degli individui per influenzarne le scelte” al fine di raggiungere gli obiettivi “che il regolatore stesso ha prefissato” Battelli (2019: 106); sul punto cfr. Carbone (2019: 225); Clarich (2015: 420); Caterina (2005: 771).

scelte in luogo di altre<sup>15</sup>. La redazione del documento contrattuale risente sempre più dell'utilizzo di strumenti semiotici, intrinsecamente capaci di condizionare la volontà negoziale dell'utente e, finanche, assoggettarlo a determinati obblighi in maniera inconsapevole. In tal senso, lo sviluppo tecnologico ha introdotto nell'ambito della contrattazione standardizzata eterogenei strumenti informativi di tipo non verbale, quali diagrammi, pittogrammi, *pop-up*, *link*, animazioni che affiancano, sino a sostituire, il tradizionale documento testuale<sup>16</sup>.

A tal proposito, emblematica è, ancora una volta, la bolletta energetica.

A fronte di una rubrica ben visibile per le varie sezioni informative, i relativi contenuti si risolvono in formule e calcoli matematici di dubbia decifrabilità, grafici, *link* che rinviano al sito *web* dell'operatore energetico, indicazioni delle deliberazioni ARERA su prezzi e tariffe, nonché rimandi agli indici della Borsa elettrica. Il tutto reso con una sintassi complessa e l'utilizzo di termini di difficile comprensione per un semplice utente, spesso privo delle conoscenze tecniche e legali necessarie a vagliare le informazioni rilevanti durante l'esecuzione del rapporto<sup>17</sup>.

È noto che, al fine di un'effettiva comprensibilità, l'informazione da sola non basta: occorre che il relativo contenuto sia adeguato all'interesse che, di volta in volta, s'intende realizzare. A venire in rilievo non è soltanto la quantità e la tipologia di obblighi informativi che debbono essere forniti all'utente finale, ma, soprattutto, le modalità per mezzo delle quali tali obblighi sono graficamente strutturati. Diversamente, è concreto il rischio che le "spinte gentili" degenerino da "politiche dei mezzi" a "fanghi" che impantanano il consumatore, il quale "non sceglie" ma più semplicemente "si arrende".<sup>18</sup>

In tal senso, è sufficiente osservare una delle tante fatture che quotidianamente vengono inviate ai clienti per rendersi conto di come le voci informative di chiaro sembrano avere al più la sola nomenclatura. La bolletta energetica, a lungo pensata come strumento informativo privilegiato, s'impone ora come documento oscuro, lontano dalla consapevolezza dei suoi destinatari, tanto da rendere necessario l'utilizzo di applicazioni apposite per decifrarne il contenuto. È il caso di "Billo", supporto digitale che analizza la bolletta, delinea una pagella in base alla chiarezza dei contenuti e traduce in un linguaggio semplice e testuale la "lingua speciale"<sup>19</sup> dei valori e i grafici in essa riportati. In breve: legge la bolletta al posto dell'utente.

---

<sup>15</sup> Per un'accurata analisi delle possibili interferenze tra nuove tecnologie e la teoria dei procedimenti formativi, v. gli importanti studi di Perlingieri (2010: 274); con particolare riferimento alla logica dei c.dd. *click agreements* nella contrattazione digitale v. Mignone (2024: 63), Quarta (2020: 236) e il recente contributo di De Tullio (2024: 423). Sull'importanza del "come" l'informazione contrattuale viene fornita e sulla relativa incidenza nelle scelte di consumo v. Haapio (2013: 69); Rangone (2016: 17) e Benanti (2018: 1371).

<sup>16</sup> A fronte "del processo tecnologico e della correlata crescente pressione dei «nuovi» registri parlati e scritti" è evidente come "l'italiano comune o «standard» appaia quanto mai instabile; in bilico fra tendenze correttive da una parte e spinte liberistiche dall'altra": Jacovà (2008: 58). Nell'ambito di una situazione linguistica che si presenta "assai dinamica e contraddittoria, fluida e incerta nei suoi possibili sviluppi, contrassegnata da molteplici trasformazioni", Loddo (2023: 86) indaga l'utilizzo deliberato degli strumenti semiotici, avvertendo come spesso "si tratta di una forma molto particolare di regolazione senza regole".

<sup>17</sup> Che i problemi di "chiarezza e comprensibilità" non sono limitati alla lunghezza o alla grafica del documento contrattuale, ma investono altresì "i caratteri e la complessità lessicale del regolamento" è acutamente osservato da Davola (2017: 643).

<sup>18</sup> Sunstein (2021: 34).

<sup>19</sup> "Per lingua speciale si intende una varietà funzionale di una lingua naturale, dipendente da un settore di conoscenze o da una sfera di attività specialistici, utilizzata, nella sua interezza, da un gruppo di parlanti più ristretto della totalità dei

### 3. Oltre la barriera linguistica. Gli ostacoli all'autonomia contrattuale degli immigrati

Così, proprio in quel mercato che per primo si era mostrato sensibile alla necessità di chiarezza e comprensibilità della comunicazione si assiste oggi al proliferare di nuove barriere al potere di autonomia privata.

A pagarne il prezzo maggiore sono ancora una volta gli immigrati, che accanto alla già insormontabile barriera linguistica che incontrano nel decodificare il “burocratese” dei testi istituzionali fin dalle fasi iniziali dell'integrazione nel Paese ospitante<sup>20</sup>, vedono sorgere ulteriori ostacoli: tra tutti, quello dell'accesso ad una contrattazione sempre più automatica, di difficile decifrabilità, interamente svolta *online* e che di ‘friendly’, a ben vedere, ha ben poco.

Difatti, secondo il rapporto *Connecting Refugees*<sup>21</sup> si attestano a 60 milioni i migranti nel mondo che non dispongono di una connessione *Internet* e mobile affidabile e che, dunque, non possono accedere a servizi di base, come stipulare un contratto di fornitura energetica. All'impossibilità materiale si aggiunge il basso livello di alfabetizzazione tecnologica che nel 2022 investiva il 73% di coloro che sono arrivati nel nostro Paese. La mancanza di conoscenza e familiarità digitale è una costante per i migranti, soprattutto per coloro che provengono da Paesi con scarsa penetrazione di *Internet* o che hanno trascorso una lunga parte della propria vita lontana dai centri urbani. Il tutto, in un contesto nel quale il bene energia si configura come preconditione essenziale per l'esercizio di diritti fondamentali<sup>22</sup> e rende, dunque, indispensabile ripensare i classici rimedi contrattuali come strumenti di inclusione sociale<sup>23</sup>.

### 4. Il piano rimediabile. La necessità delle tecniche inclusive di *legal design*

Nel mercato energetico più che altrove, l'effettività della tutela è subordinata ad un approccio funzionale volto a individuare rimedi qualitativamente differenziati a sostegno tanto del singolo, quanto di interessi seriali e collettivi<sup>24</sup>.

---

parlanti la lingua di cui quella speciale è una varietà, per soddisfare i bisogni comunicativi (in primo luogo quelli referenziali)”: Cortellazzo (1994: 7).

<sup>20</sup> Sulla stretta relazione tra competenza linguistica e partecipazione alla vita sociale v. Miglietta (2015: 468) e Piemontese (2020: 561).

<sup>21</sup> Per più dettagliate informazioni v. il Rapporto *Connecting Refugees. How Internet and Mobile Connectivity can improve Refugee Wellbeing and Transformation Humanitarian Action*, in *unhcr.org*, secondo il quale “Today, more than 60 million people [...] often struggling to access the basic means of survival”.

<sup>22</sup> La valenza di “indispensabile strumento di inclusione sociale” del diritto all'energia è sottolineata da Camedda (2022: 145); ma sul rapporto di strumentalità tra energia e diritti fondamentali v. già D'addino Serravalle (2009: 131); Gambino (2013: 1818); Berti de Marinis (2015: 11).

<sup>23</sup> V. gli studi di analisi linguistica di Ciccarelli (2024: 87), per la quale il carattere “oscuro” del linguaggio istituzionale rappresenta “uno strumento di gerarchizzazione e quindi di esclusione sociale”.

<sup>24</sup> Secondo l'insegnamento di Perlingieri (2020: 144), il quale invita all'abbandono delle posizioni che muovono dalla concessione di un rimedio per desumere l'esistenza di un interesse protetto e che, dunque, reputano qualificati i bisogni di tutela soltanto se raccordabili a interessi giustiziabili, giacché “non è l'interesse a strutturarsi attorno al rimedio, ma il rimedio a dover trovare concreta modulazione in funzione degli interessi meritevoli che vengono in rilievo nella fattispecie concreta”.

I rimedi individuali – invalidanti e risarcitori – assumono rilevanza centrale quando l’ostacolo linguistico incide negativamente sulla consapevolezza del singolo contratto di fornitura. Il rischio della lingua, vale a dire il rischio di sopportare “gli effetti negativi, o meno vantaggiosi, di un contratto con un contenuto totalmente o parzialmente difforme da quello che, per fraintendimento linguistico, si era ritenuto di stipulare” trova adeguata tutela nelle regole sull’annullamento del contratto<sup>25</sup>.

Tuttavia, tali rimedi possono rivelarsi inadeguati a fronte di barriere alla comprensibilità che investono il linguaggio istituzionale col quale l’impresa fornitrice interagisce stabilmente e indiscriminatamente con la generalità degli utenti<sup>26</sup>.

In tal caso, la libertà di scelta del consumatore appare compressa più dal “come”<sup>27</sup> le informazioni vengono fornite, che dal loro intrinseco contenuto. E ciò sembra spostare l’asse dei rimedi dalle regole dell’atto alle regole dell’attività d’impresa<sup>28</sup>. Impresa che, per espressa previsione Costituzionale, non può svolgersi in contrasto con l’utilità sociale né in modo da recare danno alla libertà e alla dignità umana (art. 41 Cost.).

Il pensiero corre alle pratiche commerciali scorrette, volte a contrastare ogni condotta informativa in grado di sviare le decisioni di consumo<sup>29</sup>; con l’evidente limite, però, di un rimedio successivo, che opera quando il danno si è già verificato, nonché calibrato sul parametro sul consumatore medio, dunque su un soggetto indifferenziato dal punto di vista linguistico e, in senso più ampio, culturale<sup>30</sup>.

Tutto ciò fa emergere la necessità di agire preventivamente, sensibilizzando le imprese e, forse, anche incentivandole adeguatamente all’uso di tecniche di *legal design*<sup>31</sup> che sappiano riconoscere le

<sup>25</sup> Il “rischio della lingua”, in origine sviluppatosi nella letteratura tedesca, sul finire del secondo millennio si pone con forza all’attenzione della letteratura italiana. Qui, la tutela della parte che ha concluso il contratto in una lingua ad essa sconosciuta è stata realizzata, dapprima, attraverso il ricorso alla figura del “dissenso occulto” e poi, successivamente, per mezzo delle regole sull’annullamento del contratto da Santoro Passarelli (1985: 159); Sacco (1993: 140); Pietrobbon (1990: 288); Carresi (1987: 481). Ripercorrono la storia dell’“errore linguistico” e ne analizzano le ricadute pratiche e applicative, anche alla luce della connotazione sempre più multiculturale che ha assunto la società a partire dagli anni ’90 del secolo scorso Memmo (1990: 107) e Leo (1995: 485).

<sup>26</sup> Il mercato “omologa”, nel senso che “impone un processo di standardizzazione” che “non può distinguere le cose dalle persone, tutte funzionali alla produzione e oggettivizzate”: Caterini (2020: 116). Si rendono, dunque, necessari meccanismi di controllo che pongono al centro “la persona” e la sua “dignità quale valore fondamentale” [Perlingieri (1972: 147)]; con l’avvertimento che “il controllo è più penetrante” allorché l’attività d’impresa è esercizio di un “potere organizzato”: Femia (1996: 543).

<sup>27</sup> Mignone (2021: 587), per il quale è “piuttosto agevole rendersi conto” come un’analisi attenta ai soli profili quantitativi “non equivale a fotografare la realtà”.

<sup>28</sup> Sulla “inefficienza” dei rimedi inerenti alle regole dell’atto “a fronte di poteri dispositivi la cui funzione è ritagliata sugli interessi inerenti a un’attività in senso oggettivo” v. per tutti Di Raimo (2004: 325-333).

<sup>29</sup> Ad assumere rilievo sono in particolare le c.d. pratiche commerciali ingannevoli, comprensive di ogni condotta informativa che per le modalità di “presentazione complessiva” potrebbero indurre in errore il consumatore medio o sviarne le decisioni economiche. Per un’accurata analisi delle pratiche commerciali e della relativa disciplina “che spiega la propria forza precettiva sulle condotte degli operatori economici, fissando i parametri alla stregua dei quali è possibile verificare se esse siano o no improntate a lealtà” v. Fachechi (2012: 25); De Cristoforo (2008: 1089); Minervini e Rossi Carleo (2007: 45-76).

<sup>30</sup> Sui pericoli insiti nelle operazioni di aggregazione normativa fra portatori di interessi omogenei v. Denozza (2009: 1057) e, più di recente, le riflessioni sulla nozione di consumatore medio “per sé certamente imperfetta” di Bertani (2016: 19).

<sup>31</sup> Il *legal design* identifica una combinazione di più saperi che consente, grazie all’uso di determinati strumenti e tecniche, di progettare prodotti di contenuto giuridico che siano, al contempo, “precisi sotto il profilo tecnico-giuridico e comprensibili, efficaci e immediatamente fruibili sotto il profilo comunicativo”: v. De Muro e Imperiale (2021: 7);

qualità personali degli utenti e, nel rispetto di queste, parlare linguaggi differenziati in grado di rendere il contratto accessibile a tutti<sup>32</sup>. Nella consapevolezza che anche una semplice bolletta – come insegnava Tullio De Mauro – può fare la differenza “tra essere sudditi che chinano il capo davanti a chi parla in modo incomprensibile delle nostre faccende, ed essere cittadini di pieno diritto, padroni della lingua che parliamo e che vorremmo sentirci parlare”<sup>33</sup>.

## Bibliografia

- Alpa, G. 1992. *La “trasparenza” nei settori bancario, finanziario e assicurativo*, in *Giurisprudenza Italiana*: 411.
- Benanti, C. 2018. *L’etichettatura energetica come strumento di regolazione del mercato*, in *Le Nuove leggi civili commentate*: 1371.
- Battelli, E. 2019. *Diritto dei contratti e questioni di razionalità economica*, in *Contratto e impresa*: 106.
- Benedetti, A. M. 2021. *Contratto, algoritmi e diritto civile transnazionale: cinque questioni e due scenari*, in *Rivista diritto civile*: 411-426.
- Bertani, M. 2016. *Le pratiche commerciali scorrette e il consumatore medio*. Milano: Giuffrè. 18.
- Berti de Marinis, G. 2015. *Disciplina del mercato e tutela dell’utente nei servizi pubblici economici*. Napoli: Edizioni scientifiche Italiane.
- Calvino, I. 1995. “*L’antilingua*”, in Id., *Una pietra sopra. Discorsi di letteratura e società*. Milano: Mondadori.
- Camedda, A. 2022. *La vulnerabilità nel mercato energetico*, in P. Corrias (a cura di), *I soggetti vulnerabili nella disciplina comune e nei mercati regolamentati*. Napoli: Edizioni scientifiche Italiane. 145.
- Carbone, E. 2019. *Paternalismo, perfezionismo e regole nel diritto dei contratti*, in *Rivista critica di diritto privato*: 225.
- Cassese, S. 1994. *Codice di Stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche. Proposta e materia di studio*.
- Caterina, R. 2005. *Paternalismo e antipaternalismo nel diritto privato*, in *Rivista di diritto civile*: 771.
- Caterini, E. 2020. *Status personae, status civitatis e minimo vitale quale misura di inclusione sociale nell’ordinamento italo-europeo*, in M. Francesca e C. Mignone (a cura di), *Finanza di impatto sociale. Strumenti, interessi, scenari attuativi*. Napoli: Edizioni Scientifiche Italiane.
- Ciccarelli, R. 2024. *Comunicazione istituzionale ed educazione linguistica democratica. Il contributo del Think Aloud Protocol*, in *Italiano LinguaDue*: 85-97.
- Clarich, M. 2015. *La riflessione scientifica attuale sulla regolazione dei mercati e la prospettiva delle «spinte gentili»*, in *Diritto e processo amministrativo*: 420.
- Cortellazzo, M. 1994. *Lingue speciali. La dimensione verticale*. Padova: Unipress UP.
- Costa, L. D, e Kahn, M. 2013. *Energy Conservation “Nudges” and Environmentalist Ideology: Evidence from a Randomized Residential Electricity Field Experiment*, in *Journal of the European Economic Association*: 680-702.
- D’Addino Serravalle, P. 2009. *Tutela del consumatore e servizi essenziali*, in Ead. (a cura di), *Mercato ed etica*. Napoli: Edizioni Scientifiche Italiane.

Rangone (2016: 17); per una analisi della concezione proattiva del diritto che è alla base delle tecniche di *design* inclusivo v. Loddo (2023: 88).

<sup>32</sup> “Abbiamo bisogno di contratti dal *design* inclusivo e funzionale; possiamo progettarli con strumenti intersemiotici che siano in grado di riconoscere la diversità e rendere il contenuto essenziale accessibile a tutti”: Mignone (2025), il quale acutamente conclude che “vivremo comunque, anche senza bizzefte di password. E vivremo sicuramente «felici e contenti»”.

<sup>33</sup> v. Comunicato stampa Enel, *Enel: piace ai giovanissimi la nuova bolletta. È quanto emerge da uno studio dell’Università “La Sapienza” di Roma*, in *enel.com*

- Davola, A. 2017. *Bias cognitivi e contrattazione standardizzata: quali tutele per i consumatori*, in *Contratto e impresa*: 637-672.
- De Cristoforo, G. 2008. *Le pratiche commerciali scorrette nei rapporti fra professionisti e consumatori*, in *Le Nuovi leggi civili commentate*:1089.
- De Mauro, T. 1963. *Storia linguistica dell'Italia Unita*. Bari: Edizioni La terza.
- De Mauro, T. e Vedovelli M. 1999. *Dante, il gendarme e la bolletta*, Bari: Laterza.
- De Muro, B. e Imperiale, M. 2021. *Legal design. Come il design può semplificare il diritto*. Milano: Giuffrè.
- De Poli, M. 2002. *Asimmetrie informative e rapporti contrattuali*. Padova: Cedam.
- De Tullio, J. 2024. *Mercato energetico e contratto: la formazione dell'accordo tra ritualità e logiche algoritmiche*, in *Rassegna diritto civile*: 414- 437.
- Denozza, F. 2009. *Aggregazioni arbitrarie v. "tipi" protetti: la nozione di benessere del consumatore decostruita*, in *Giurisprudenza commentata*:1057.
- Di Porto, F. 2011. *L'informazione come "oggetto" e come "strumento" di regolazione (il caso dei mercati energetici al dettaglio)*, in *Rivista trimestrale diritto pubblico*: 975- 1100.
- Di Raimo, R. 2003. *Autonomia privata e dinamiche del consenso*. Napoli: Edizioni Scientifiche Italiane.
- Fachechi, A. 2012. *Pratiche commerciali scorrette e rimedi negoziali*. Napoli: Edizioni Scientifiche Italiane.
- Femia, P. 1996. *Interessi e conflitti culturali nell'autonomia privata e nella responsabilità civile*. Napoli: Edizioni Scientifiche Italiane.
- Ferrari, C. 2019. *Inedite declinazioni dell'autonomia contrattuale a servizio della flessibilità e dell'equilibrio energetico. Dai contratti retail al demand response*, in *Osservatorio di diritto civile commerciale*: 279-303.
- Fioritto, A. 1997. *Manuale di stile dei documenti amministrativi*. Bologna: Il Mulino.
- Francesca, M. 2023. *Bene-energia. Abuso di mercato e nuovi domini*, in *Nuovo diritto civile*: 21-46.
- Francesca, M. 2024. *Three notes on sustainability, welfare and the European Bauhaus*, in *European Journal of Privacy Law and Technologies*, 2: 2-18.
- Haapio, H. 2013. *Contract Clarity and Usability through visualization*, in Marchese F.T. e Banissi (a cura di), *Knowledge Visualization Currents from Text to Art to Culture*. New York: Springer-Nature.
- Grisi, G. 1990. *L'obbligo precontrattuale di informazione*. Napoli: Jovene.
- Jacovà, Z. 2008. *Varietà diafasiche della lingua: i linguaggi settoriali nell'italiano contemporaneo*, in *Écho des études romanes*: 58.
- Leo, C. 1995. *Lingua straniera ed errore determinante e incidente*, in *I contratti*: 479.
- Loddo, O. G. 2023. *L'abuso del diritto nel drafting contrattuale intersemiotico digitale*, in *Milan Law Review*: 70-93.
- Memmo, D. 1990. *Dichiarazione contrattuale e comunicazione linguistica*. Padova: Cedam.
- Miglietta, A. 2015. *L'immigrato, l'italiano e il burocrate*, in *Lingue e Linguaggi*, 16: 463-483.
- Mignone, C. 2021. *Finanziarizzazione del welfare e funzione degli atti di autonomia*, in *Rassegna diritto civile*: 567-612.
- Mignone, C. 2021. *Diritti e sostenibilità. Una ricostruzione per immagini*, in *Actualidad jurídica iberoamericana*: 208-253.
- Mignone, C. 2022. *Consumer Rights to support Europe's Green and Digital Transitions. Towards Sustainable Consumer Law*, in *Annali SISDiC*, 9: 141-160.
- Mignone, C. 2023. *La sostenibilità in altre parole. Divagazioni di un civilista a partire da un esperimento mentale*, in *Il foro napoletano*, 2023, 3: 643-670.
- Mignone, C. 2024. *«Giornata Perfetta». La patrimonializzazione dei dati personali tra inconvenienti della retorica ed esigenze della pratica*, in *Persona e mercato*: 63.
- Mignone, C. 2025. *Il pungolo e il pantano. Quando il design contrattuale ostacola la dignità umana*, in questa Rivista.
- Minervini E. e Rossi Carleo L. 2007. *Le pratiche commerciali sleali. Direttiva comunitaria e ordinamento italiano*. Milano: Giuffrè.
- Morera, U. 2012. *Sul concetto di chiarezza nei rapporti bancari*, in *Diritto della banca e del mercato finanziario*: 431-436.

- Nazzaro, A. C. 2000. *Obblighi di informare e procedimenti contrattuali*. Napoli: Edizioni Scientifiche Italiane.
- Perlingieri, G. 2010. "Il contratto telematico", in D. Valentino (a cura di), *Manuale di diritto dell'informatica*. Napoli: Edizioni Scientifiche Italiane.
- Perlingieri, P. 1972. *La personalità umana nell'ordinamento giuridico*. Napoli: Edizioni Scientifiche Italiane.
- Perlingieri, P. 2002. "L'informazione e il contratto", in Id., *Il diritto dei contratti tra persona e mercato. Problemi del diritto civile*. Napoli: Edizioni Scientifiche Italiane.
- Perlingieri, P. 2017. «Controllo» e «conformazione» degli atti di autonomia privati, in *Rassegna di diritto civile*: 205.
- Perlingieri, P. 2020. *Il diritto civile nella legalità costituzionale secondo il sistema italo-europeo delle fonti*, IV, *Attività e responsabilità*. Napoli: Edizioni Scientifiche Italiane.
- Piemontese, M. E. 2020, "Il contributo di don Lorenzo Milani all'educazione linguistica democratica", in Casini C., Sansalone C., Bancheri S. e Lettieri M. (a cura di), *Un viaggio attraverso la conoscenza. Studi in memoria di Paul A. Colilli (1952-2018)*. Firenze: Franco Cesati Editore.
- Quarta, Al. 2020. *Mercati senza scambi. Le metamorfosi del contratto nel capitalismo della sorveglianza*, Napoli: Edizioni Scientifiche Italiane.
- Pietrobon, A. 1990. *Errore, volontà e affidamento*. Padova: Cedam.
- Rangone, N. 2016. *Regolazione e scienze cognitive dopo l'“Executive Order” di Obama*, in *Giornale diritto amministrativo*:16-24.
- Rende, F. 2012. *Le regole d'informazione nel diritto europeo dei contratti*, in *Rivista di diritto civile*:185-218.
- Sacco, R. 1993. *Il Contratto*, I, in *Trattato di diritto civile diretto da Sacco*. Torino: UTET.
- Santoro Passarelli, F. 1985. *Dottrine generali del diritto civile*. Napoli: Jovene.
- Sunstein, R. C. 2021. *Sludge: What Stops Us from Getting Things Done and What to Do about It*, Cambridge: The MIT Press.
- Thaler, H. R. e Sunstein, R. C. 2008. *Nudge. Improving decisions about health, wealth and happiness*. New Haven: Yale University Press.
- Tondi della Mura, V. 2023. *Poteri privati e diritti dei consumatori: un caso emblematico di mancata retroattività della legge civile a discapito del legittimo affidamento in tema di fornitura del settore elettrico*, in *federalismi.it*: 117-135.
- Valentino, D. 1999. *Obblighi di informazione, contenuto e forma negoziale*. Napoli: Edizioni Scientifiche Italiane.

[morena.nigro@unisalento.it](mailto:morena.nigro@unisalento.it)

Publicato online il 20 giugno 2025