

Documento di consultazione ARERA 244/2026/A

Quadro Strategico 2026-2029 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Osservazioni di GEKO S.p.A.

15 settembre 2026

Premessa e considerazioni generali

Il Quadro Strategico 2026-2029 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) si colloca in una fase di significativa evoluzione dei mercati regolati, caratterizzata dalla transizione energetica e ambientale, dall'innovazione tecnologica, dalla crescente digitalizzazione dei servizi, dalla ridefinizione degli assetti industriali e dal rafforzamento delle esigenze di tutela degli utenti finali.

In questo senso, GEKO riconosce l'importanza del Quadro Strategico quale atto fondamentale di indirizzo regolatorio per il prossimo quadriennio e valuta positivamente il metodo di confronto con i portatori di interesse adottato dall'Autorità. La Società auspica, pertanto, di offrire un contributo alla consultazione attraverso l'esperienza maturata nei settori dell'energia, dell'ambiente, delle costruzioni e delle infrastrutture, nonché nelle attività connesse alla progettazione, realizzazione e gestione di impianti e servizi.

GEKO S.p.A. è una realtà industriale attiva nei settori dell'energia e dell'ambiente, con operatività integrata lungo diversi segmenti della filiera. La Società opera nella fornitura di energia elettrica e gas naturale nel mercato libero, nello sviluppo, progettazione, realizzazione e gestione di impianti energetici da fonti rinnovabili e convenzionali, nonché nei servizi ambientali e nel comparto idrico, con particolare esperienza nelle attività di depurazione, fognatura e gestione infrastrutturale.

Tale presenza trasversale consente a GEKO di esprimere una visione concreta e multidisciplinare delle dinamiche che interessano i mercati regolati, maturata attraverso il confronto quotidiano con le esigenze di sviluppo degli investimenti, la complessità operativa dei servizi energetici e ambientali, la continuità e la qualità delle prestazioni, la digitalizzazione dei processi e la tutela dei clienti finali.

In questa prospettiva, GEKO condivide l'impostazione generale del Quadro Strategico, volta a coniugare la tutela dei consumatori e degli utenti con la sicurezza e la qualità dei servizi, l'efficienza e la concorrenzialità dei mercati, la sostenibilità economico-finanziaria delle gestioni, la resilienza delle infrastrutture e la realizzazione degli investimenti necessari alla transizione energetica e ambientale.

Con specifico riferimento ai mercati energetici, la Società condivide l'obiettivo di rafforzare la tutela del consumatore e il corretto funzionamento del mercato libero che non vanno intesi come obiettivi contrapposti. Al contrario, un mercato trasparente, concorrenziale e adeguatamente vigilato può favorire scelte più consapevoli, promuovere la qualità delle offerte e accrescere la fiducia dei clienti negli operatori e nelle istituzioni.

La Società valuta, inoltre, positivamente la riattivazione e il potenziamento dell'Osservatorio Permanente della Regolazione, nonché il rafforzamento del coordinamento tra ARERA e le altre Autorità competenti. Il dialogo strutturato con i portatori di interesse, l'analisi di impatto ex ante e la verifica ex post degli interventi regolatori possono contribuire a migliorare la qualità delle decisioni, ad anticipare le criticità applicative e a ridurre incoerenze, sovrapposizioni e duplicazioni.

La qualità della regolazione dipende, infatti, anche dalla capacità di garantire semplicità, coerenza e certezza applicativa nel tempo. In tale prospettiva, appare opportuno programmare gli interventi

GEKO S.p.A.

Società con unico socio soggetta ad attività di Direzione e Coordinamento ex art. 2497 - bis c.c. da parte di General Holding Company S.r.l.

Sede Legale: Via Reno 3/5 - 00198 ROMA - Tel. +39 06 8880 3910 | Fax +39 06 4565 4740

Capitale Sociale Euro 12.000.000 interamente versato

Codice Fiscale e P.IVA 12245181008 - Iscrizione al R.E.A. di Roma n. 1430116

www.gekospa.it



Dasa-Rägi

regolatori e i recepimenti normativi in modo organico e coordinato con la disciplina vigente, limitando modifiche frequenti e successive indicazioni interpretative suscettibili di accrescere la complessità del quadro regolatorio. Un'adeguata valutazione preventiva degli impatti, congrui periodi transitori e tempestive indicazioni applicative possono favorire un'attuazione ordinata e uniforme delle disposizioni, a beneficio sia degli operatori che, in ultima istanza, dei clienti finali.

La Società condivide, altresì, il prospettato rafforzamento delle attività di vigilanza e il contrasto ai comportamenti opportunistici, ritenendo che tali azioni debbano essere attuate secondo criteri di selettività, proporzionalità e corretta attribuzione delle responsabilità, valorizzando al contempo i sistemi di controllo, prevenzione e tempestiva correzione adottati dagli operatori.

In tale quadro, la formazione rappresenta una leva trasversale sia per accrescere la consapevolezza dei consumatori, sia per favorire un'applicazione uniforme della regolazione da parte degli operatori e dei soggetti chiamati a darvi concreta attuazione. Essa può costituire, inoltre, un efficace presidio di prevenzione delle violazioni e di promozione della compliance, anche nell'ambito delle attività dell'Osservatorio Permanente della Regolazione e dell'ARERA Academy.

In particolare, la Società intende focalizzare le proprie osservazioni su alcune aree della consultazione del Quadro Strategico che presentano maggiore rilevanza rispetto alla propria operatività:

1. OS.1 – Rafforzare le tutele per il consumatore;
2. OS.2 – Potenziamento e rafforzamento delle attività di vigilanza dell'Autorità a tutela dei consumatori nei settori energetici e ambientali;
3. OS.5 – Analisi della regolazione e dialogo strutturato con i portatori di interesse;
4. OS.11 – Favorire il miglioramento della qualità e dell'efficienza delle infrastrutture idriche rafforzando la resilienza nel settore;
5. OS.14 – Riconoscere i costi efficienti per la sostenibilità della gestione del servizio idrico;
6. OS.20 – Sviluppare mercati elettrici efficienti e integrati per la transizione energetica, con particolare riferimento alla riforma delle connessioni.

Alla luce di quanto precede, GEKO auspica che il Quadro Strategico definitivo individui priorità, modalità di attuazione e strumenti di monitoraggio idonei ad assicurare che l'evoluzione regolatoria si sviluppi secondo criteri di proporzionalità, gradualità e prevedibilità. Ciò consentirebbe di garantire la sostenibilità degli adempimenti, la valorizzazione degli investimenti efficienti e lo sviluppo di iniziative industriali coerenti con gli obiettivi della transizione energetica e ambientale.

In tale quadro, la regolazione dei prossimi anni potrà svolgere un ruolo determinante nel garantire un corretto equilibrio tra tutela dell'utenza, sostenibilità degli operatori, qualità dei servizi e realizzazione degli investimenti necessari. A tal fine, risulta fondamentale assicurare stabilità delle regole, certezza applicativa e coerenza tra obiettivi ambientali, industriali, infrastrutturali e tariffari.

Proteggere il consumatore e rafforzare la fiducia nel mercato

OS.1 – Rafforzare le tutele per il consumatore

Inquadramento

GEKO condivide l'obiettivo dell'Autorità di rafforzare la tutela del consumatore, promuovendo una maggiore trasparenza, consapevolezza e accessibilità delle informazioni nei settori regolati. La tutela del consumatore non si realizza mediante il mero incremento della quantità di informazioni disponibili, ma attraverso informazioni chiare, comparabili e realmente comprensibili, in un mercato che deve continuare a rimanere aperto, concorrenziale e innovativo.

In tale prospettiva, il rafforzamento delle tutele dovrebbe essere perseguito attraverso un equilibrio tra trasparenza, semplicità delle informazioni e libertà di scelta, assicurando al cliente gli strumenti necessari per comprendere le condizioni economiche e contrattuali delle offerte senza comprimere la pluralità dei modelli commerciali che caratterizza il mercato libero.

La qualità della regolazione assume, pertanto, un ruolo centrale: regole chiare, coordinate e stabili favoriscono non soltanto una più corretta applicazione da parte degli operatori, ma anche una migliore qualità delle informazioni rese ai clienti e, conseguentemente, una maggiore fiducia nel mercato.

Osservazioni di GEKO

1. La trasparenza deve favorire la comprensione e la comparabilità, senza determinare una standardizzazione delle offerte

GEKO condivide l'obiettivo di rafforzare la consapevolezza del cliente finale, assicurando la disponibilità di informazioni chiare, accessibili e concretamente utilizzabili ai fini della scelta dell'offerta e del venditore.

In tale contesto, appare condivisibile la valorizzazione del Portale Offerte quale strumento pubblico e indipendente di comparazione delle offerte disponibili sul mercato, nonché la prospettata integrazione con il Portale Consumi, che potrà consentire al cliente di effettuare valutazioni maggiormente coerenti con i propri dati di consumo e con le caratteristiche della relativa fornitura.

Il Portale Offerte consente già ai clienti domestici e alle piccole imprese di confrontare gratuitamente le offerte disponibili nella località in cui è situata l'utenza, sulla base dei consumi indicati o stimati e delle caratteristiche della fornitura. Esso rappresenta pertanto il principale riferimento per la comparazione delle offerte.

Il Portale potrebbe essere ulteriormente sviluppato per consentire al cliente di confrontare, in modo più immediato, non soltanto tutte le offerte disponibili sul mercato, ma anche l'offerta attualmente applicata o una specifica proposta di offerta ricevuta, mediante l'inserimento del relativo codice offerta e, ove disponibili, dei dati di consumo riferiti alla fornitura.

La maggiore comparabilità delle offerte non dovrebbe tuttavia tradursi in una standardizzazione dei prodotti commerciali. La concorrenza nel mercato libero si fonda, infatti, anche sulla capacità degli operatori di sviluppare offerte differenti per struttura del prezzo, durata, servizi associati e modalità di gestione del rapporto con il cliente.

La regolazione dovrebbe, pertanto, perseguire l'uniformità delle informazioni essenziali e del linguaggio utilizzato per rappresentarle, preservando al contempo la possibilità per gli operatori di differenziare le proprie proposte commerciali.

In tale prospettiva, potrebbe risultare utile proseguire nel miglioramento del Portale Offerte, permettendo di comparare offerta attuale con l'offerta nuova ricevuta e rendendo ancora più immediata la comprensione delle differenze tra offerte a prezzo fisso, indicizzato e dinamico e dell'incidenza delle principali componenti economiche.

2. Il rafforzamento degli strumenti digitali deve essere accompagnato da misure rivolte ai consumatori meno digitalizzati

Nonostante il progressivo sviluppo degli strumenti digitali, il Portale Offerte risulta ancora non pienamente utilizzato dalla generalità dei consumatori.

La Relazione annuale ARERA 2026 dà conto dell'andamento dei visitatori unici del Portale Offerte tra gennaio 2021 e dicembre 2025. Pur evidenziando una progressiva diffusione dello strumento, i dati confermano l'opportunità di ampliarne ulteriormente la conoscenza e l'utilizzo rispetto alla complessiva platea dei clienti finali. Tale esigenza assume particolare rilievo per i consumatori meno digitalizzati. Secondo il rapporto ISTAT "Cittadini e ICT | Anno 2025", soltanto il 27,4% delle persone tra 65 e 74 anni possiede competenze digitali almeno di base, mentre l'utilizzo di Internet nei tre mesi precedenti la rilevazione, pur raggiungendo il 72,5% nella medesima fascia di età, scende al 35,7% tra le persone di 75 anni e più. Il medesimo rapporto rileva inoltre che soltanto il 63,9% delle famiglie composte

esclusivamente da persone di almeno 65 anni dispone di un accesso a Internet da casa e che, tra le famiglie prive di connessione, il 55,3% indica quale principale motivo l'incapacità di utilizzo. Tali evidenze confermano che la disponibilità di uno strumento digitale non coincide necessariamente con la capacità effettiva di utilizzarlo in modo autonomo e consapevole.

È pertanto necessario che il potenziamento del Portale Offerte sia affiancato da modalità di accesso assistito e multicanale, attraverso lo Sportello per il consumatore e le associazioni dei consumatori. Potrebbe, inoltre, essere prevista la possibilità per gli operatori di supportare il cliente nell'utilizzo del Portale, secondo procedure standard definite dall'Autorità e utilizzando esclusivamente dati e risultati elaborati dal Portale.

La comparazione assistita dovrebbe basarsi su criteri neutrali, in modo da evitare che la valutazione sia condizionata dalla sola rappresentazione commerciale del soggetto che propone la nuova offerta.

3. Maggiore consapevolezza del cliente nei processi di switching

Numerosi venditori effettuano una comparazione gratuita tra le condizioni della fornitura precedente e quelle della nuova potenziale offerta prima dell'eventuale acquisizione del cliente. La comparazione effettuata dal venditore rappresenta una buona pratica commerciale, adottata anche dalla Scrivente, ma non è oggi disciplinata secondo criteri uniformi e può dipendere dalla completezza e dall'aggiornamento delle informazioni messe a disposizione dal cliente.

Al fine di rafforzare la consapevolezza del cliente nei processi di cambio del fornitore, potrebbe essere valutata l'introduzione di una "scheda sintetica di confronto ai fini dello switching", predisposta secondo un formato standard definito dall'Autorità e compilabile in modo semplice e automatizzato dal nuovo venditore attraverso un'apposita funzionalità del Portale Offerte.

La scheda dovrebbe essere limitata a una pagina, o a una schermata equivalente, e articolata in due sezioni affiancate: a sinistra l'offerta attualmente applicata al cliente e a destra la nuova offerta proposta. Il confronto dovrebbe riguardare soltanto gli elementi essenziali e omogenei delle due offerte, quali:

- venditore e denominazione dell'offerta;
- tipologia di prezzo, distinguendo tra prezzo fisso, indicizzato e dinamico;
- durata delle condizioni economiche;
- indice di riferimento e spread, ove previsti;
- quota fissa di vendita;
- eventuali prodotti o servizi aggiuntivi;
- spesa annua stimata.

Nella parte conclusiva dovrebbe essere riportata la differenza stimata tra la spesa annua delle due offerte, accompagnata da una breve avvertenza sulla natura estimativa del confronto e dal rinvio al Portale Offerte per la consultazione delle ulteriori offerte disponibili sul mercato.

Il Portale Offerte dovrebbe mettere a disposizione del nuovo venditore un percorso di compilazione guidata, semplice e standardizzato. Il venditore dovrebbe poter richiamare automaticamente i dati della nuova offerta mediante il relativo codice offerta e inserire, in un numero limitato di campi, i dati essenziali della fornitura in essere, ricavati dalla bolletta o dalla documentazione messa a disposizione dal cliente.

Il sistema dovrebbe effettuare automaticamente i calcoli secondo la metodologia definita dall'Autorità, riducendo gli oneri operativi e il rischio di errori. Quando il codice della precedente offerta sia disponibile e ancora presente negli archivi del Portale, anche i relativi dati potrebbero essere richiamati automaticamente, limitando ulteriormente l'attività di compilazione del venditore.

Qualora i dati della fornitura precedente non siano disponibili, non siano aggiornati o non siano comparabili, la scheda dovrebbe riportare chiaramente tale circostanza, evitando di rappresentare stime di convenienza non sufficientemente attendibili.

Una volta completata, la scheda dovrebbe essere scaricabile sia dal venditore che dal cliente, in formato digitale e su supporto durevole. Il cliente dovrebbe, inoltre, poterla recuperare autonomamente dal Portale Offerte attraverso un collegamento o un codice univoco, senza necessità di effettuare nuovamente la comparazione.

La consegna o la messa a disposizione della scheda dovrebbe risultare tracciabile nell'ambito del normale processo precontrattuale, senza richiedere una seconda sottoscrizione, senza costituire un requisito aggiuntivo di validità del contratto e senza introdurre passaggi bloccanti o ulteriori tempistiche nella procedura tecnica di switching.

L'obiettivo dovrebbe essere quello di rafforzare l'effettiva consapevolezza del cliente e la qualità del processo di vendita, senza introdurre ostacoli sproporzionati alla mobilità dei clienti, duplicazioni documentali o nuovi oneri per gli operatori.

4. Semplificazione e standardizzazione della rappresentazione dei corrispettivi regolati

La nuova disciplina della "Bolletta dei clienti finali di energia" ha introdotto una struttura articolata nel frontespizio unificato, nello scontrino dell'energia, nel box dell'offerta e negli Elementi di dettaglio, con l'obiettivo dell'Autorità di rendere la fattura più semplice, comprensibile e uniforme.

Nell'ambito delle valutazioni sulla disciplina, potrebbe essere valutata un'ulteriore semplificazione della rappresentazione degli importi derivanti dall'applicazione dei corrispettivi regolati, senza modificare la struttura, la natura giuridica o le modalità di calcolo delle singole componenti.

In particolare, ARERA potrebbe determinare e pubblicare, nella sezione "Prezzi e tariffe" del proprio sito e in occasione di ciascun aggiornamento trimestrale o mensile, una voce sintetica unica di riferimento relativa ai corrispettivi regolati, differenziata per settore e tipologia di cliente e articolata, ove pertinente, in:

- quota fissa;
- quota potenza;
- quota energia.

La voce sintetica dovrebbe comprendere esclusivamente gli importi derivanti dall'applicazione dei corrispettivi regolati relativi ai servizi di rete, trasporto, distribuzione, misura e dispacciamento, nonché agli oneri generali di sistema, secondo l'articolazione prevista per l'energia elettrica e il gas naturale.

La voce non dovrebbe includere il prezzo della materia energia o del gas naturale né le ulteriori componenti liberamente determinate dal venditore.

Il valore dovrebbe essere pubblicato contestualmente all'efficacia degli aggiornamenti tariffari, in formato aperto e facilmente reperibile, con chiara indicazione:

- delle categorie di clienti cui si riferisce;
- del periodo di applicazione;
- delle modalità generali di calcolo;
- delle eventuali differenze territoriali o tecniche rilevanti.

La voce sintetica potrebbe essere utilizzata in fatturazione da parte del venditore, ferma restando la possibilità per il cliente di consultare negli Elementi di dettaglio le singole componenti applicate.

Tale impostazione consentirebbe di:

- distinguere più chiaramente gli importi regolati da quelli liberamente determinati dal venditore;
- rendere la fattura maggiormente comprensibile e controllabile;
- ridurre il rischio di errori nella rappresentazione delle componenti;
- rendere più agevoli e automatizzabili i controlli sulla corretta applicazione dei corrispettivi, anche da parte degli enti preposti al controllo;
- rendere più facilmente riconoscibili eventuali voci commerciali impropriamente rappresentate come regolate.

La proposta non mira, pertanto, ad accorpare o modificare sostanzialmente i singoli corrispettivi regolati, ma a introdurre un valore ufficiale sintetico di riferimento, mantenendo contestualmente accessibile il dettaglio completo delle relative componenti.

5. La tutela del consumatore richiede anche operatori correttamente formati

Ferma restando la centralità delle iniziative informative e formative rivolte ai consumatori, l'efficacia delle tutele dipende anche dalla qualità delle informazioni fornite dalle imprese nelle diverse fasi del rapporto commerciale.

Appare pertanto opportuno affiancare alle iniziative rivolte agli utenti analoghe attività formative destinate alle imprese di vendita, con particolare riferimento al personale commerciale, agli addetti ai servizi di assistenza, alle strutture incaricate della gestione dei reclami e alle reti commerciali esterne.

La formazione dovrebbe riguardare, in particolare la corretta rappresentazione delle condizioni economiche e contrattuali delle offerte, con riferimento alla struttura del prezzo, agli indici di riferimento, agli spread, alle quote fisse, alla durata delle condizioni economiche e ai meccanismi di rinnovo.

Al fine di garantire uniformità interpretativa e contenere gli oneri per gli operatori, l'Autorità potrebbe mettere a disposizione materiali formativi sintetici, periodicamente aggiornati e gratuitamente accessibili, utilizzabili dalle imprese anche nell'ambito dei propri programmi di formazione interna ed esterna.

6. La trasparenza del mercato richiede una maggiore identificabilità degli intermediari

La crescente diffusione di reti commerciali esterne rende necessario rafforzare la trasparenza circa l'identità dei soggetti che operano nella commercializzazione delle offerte di energia elettrica e gas naturale.

Il cliente dovrebbe poter conoscere con immediatezza il soggetto con il quale interagisce, il venditore per conto del quale lo stesso opera e la natura del relativo rapporto.

Una maggiore identificabilità degli intermediari contribuirebbe a rafforzare la fiducia del consumatore, a rendere più agevole la ricostruzione delle responsabilità in caso di comportamenti non conformi e, più in generale, ad accrescere l'affidabilità del mercato retail.

In tale prospettiva, appare opportuno dare seguito alla previsione di strumenti nazionali di identificazione delle agenzie e degli intermediari organizzati operanti nella commercializzazione delle offerte di energia elettrica e gas naturale, sviluppato in continuità con la logica di trasparenza e verificabilità già sottesa all'Elenco dei venditori di energia elettrica (EVE), e all'Elenco dei venditori di gas naturale (EVG) gestiti dal Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE).

Tale sistema dovrebbe essere proporzionato e coordinato con le banche dati già esistenti, evitando duplicazioni informative e adempimenti non strettamente necessari. L'iscrizione potrebbe essere

collegata a requisiti essenziali di professionalità e all'avvenuta formazione del personale, senza introdurre sistemi di certificazione eccessivamente complessi o onerosi.

Accanto alla maggiore tracciabilità degli intermediari, appare opportuno che il futuro quadro regolatorio assicuri una chiara individuazione delle rispettive responsabilità tra venditore e soggetti della rete commerciale, tema che assume particolare rilievo anche nell'ambito delle attività di vigilanza.

7. La stabilità e la coerenza della regolazione costituiscono strumenti di tutela del consumatore

La tutela del consumatore dipende anche dalla qualità e dalla chiarezza del quadro regolatorio applicabile agli operatori.

La progressiva stratificazione degli interventi sul Codice di condotta commerciale, sul Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) e sulle ulteriori discipline applicabili al rapporto con il cliente può determinare sovrapposizioni, disallineamenti e frequenti necessità di adeguamento dei processi, della documentazione e dei sistemi informativi.

Una regolazione eccessivamente frammentata rischia di generare complessità applicativa anche nella comunicazione verso il cliente finale.

Appare pertanto opportuno procedere, in occasione dei prossimi interventi regolatori, ad una revisione organica e coordinata delle discipline rilevanti, assicurando maggiore stabilità nel tempo, eliminando gli adempimenti non più necessari e riducendo le duplicazioni informative.

Le modifiche dovrebbero essere accompagnate da testi consolidati, orientamenti applicativi chiari e termini di attuazione proporzionati alla portata degli interventi, così da consentire agli operatori di adeguare correttamente i propri processi.

La semplificazione dovrebbe interessare anche la documentazione destinata ai clienti, privilegiando le informazioni realmente utili alla comprensione dell'offerta e del rapporto contrattuale ed evitando la ripetizione delle medesime informazioni in più documenti o fasi del rapporto.

Sotto il profilo degli obblighi informativi verso l'Autorità, dovrebbe essere inoltre valorizzato il principio del "once only", evitando di richiedere agli operatori dati già nella disponibilità di ARERA o di altre amministrazioni competenti, salvo motivate esigenze di aggiornamento, verifica o approfondimento.

8. La digitalizzazione deve rappresentare uno strumento di semplificazione e di effettiva consapevolezza

GEKO condivide l'intenzione dell'Autorità di sviluppare ulteriormente gli strumenti digitali rivolti ai consumatori e di favorire una maggiore integrazione dei servizi messi a disposizione dell'utenza.

L'utilizzo di tecnologie digitali avanzate e di strumenti basati sull'intelligenza artificiale può rappresentare un'importante opportunità per semplificare l'accesso alle informazioni e consentire ai clienti di orientarsi più agevolmente tra dati di consumo, caratteristiche delle offerte, diritti e strumenti di tutela.

Tale evoluzione dovrebbe tuttavia essere guidata da un principio di effettiva utilità per il consumatore, evitando che la crescente disponibilità di dati e informazioni determini un ulteriore livello di complessità.

La digitalizzazione dovrebbe pertanto essere utilizzata per selezionare, organizzare e rendere maggiormente comprensibili le informazioni rilevanti, accompagnando il consumatore nel processo decisionale senza sostituirsi alla sua libertà di scelta.

Allo stesso modo potrebbe favorire il controllo sistematico da parte degli enti di controllo.

9. Il rafforzamento degli strumenti di risoluzione delle controversie deve essere accompagnato da una valutazione complessiva del sistema delle tutele

GEKO condivide l'obiettivo dell'Autorità di rafforzare lo Sportello per il consumatore e il Servizio Conciliazione, anche in funzione deflattiva del contenzioso e di emersione tempestiva di eventuali criticità sistemiche.

Con riferimento alla prospettata introduzione di nuove procedure speciali risolutive e di un eventuale terzo livello decisorio presso l'Autorità in caso di mancato accordo in sede conciliativa, appare opportuno procedere ad un approfondimento complessivo delle relative modalità applicative, assicurando chiarezza circa presupposti, ambito di competenza, effetti delle decisioni e coordinamento con gli ordinari strumenti di tutela giurisdizionale.

L'evoluzione del sistema dovrebbe infatti rafforzare l'effettività delle tutele individuali senza determinare duplicazioni procedurali o sovrapposizioni tra differenti livelli di risoluzione delle controversie.

Proposte

Alla luce delle considerazioni che precedono, GEKO propone che il futuro quadro regolatorio:

- 1.** continui a sviluppare il Portale Offerte e la relativa integrazione con il Portale Consumi, consentendo anche il confronto tra l'offerta attuale e quella ricevuta dal cliente, anche con le altre offerte disponibili nella località dell'utenza preservando al contempo la pluralità e la differenziazione delle offerte proprie del mercato libero;
- 2.** valuti l'introduzione di una scheda sintetica di confronto ai fini dello switching, predisposta secondo un formato standard e compilabile in modo semplice e automatizzato dal nuovo venditore attraverso il Portale Offerte, nella quale siano rappresentate, in due sezioni affiancate, l'offerta applicata al cliente, a sinistra, e la nuova offerta proposta, a destra. La funzionalità dovrebbe consentire il richiamo automatico dei dati della nuova offerta mediante il relativo codice, l'inserimento guidato dei soli dati essenziali della fornitura in essere, il calcolo uniforme della spesa annua stimata e il download della scheda da parte sia del venditore sia del cliente, senza ulteriori sottoscrizioni o effetti bloccanti sulla procedura di switching;
- 3.** determini e pubblichi, in occasione degli aggiornamenti tariffari trimestrali o mensili, una voce sintetica unica di riferimento relativa ai corrispettivi regolati, articolata, ove pertinente, in quota fissa, quota potenza e quota energia, mantenendo contestualmente disponibile e consultabile il dettaglio delle singole componenti;
- 4.** affianchi alle iniziative informative rivolte ai consumatori strumenti formativi destinati anche alle imprese di vendita e alle reti commerciali, mettendo a disposizione materiali sintetici, aggiornati e gratuitamente accessibili sulla corretta rappresentazione delle condizioni economiche, contrattuali e regolatorie;
- 5.** valuti l'introduzione di un sistema nazionale di identificazione delle agenzie e degli intermediari organizzati operanti nella commercializzazione delle offerte di energia elettrica e gas naturale, coordinato con le banche dati esistenti, proporzionato rispetto alle finalità perseguite e idoneo a consentire al cliente di verificare l'identità del soggetto con cui interagisce e il venditore per conto del quale lo stesso opera;
- 6.** rafforzi la responsabilizzazione degli intermediari per le condotte autonome o poste in essere in violazione del mandato ricevuto, mantenendo ferma la responsabilità del venditore in ordine alla selezione, organizzazione, formazione e controllo della propria rete commerciale;

7. proceda ad una revisione organica e coordinata dei testi integrati di riferimento rilevanti nel rapporto con il cliente, eliminando sovrapposizioni e adempimenti non più necessari e accompagnando le modifiche con testi consolidati, orientamenti applicativi chiari e termini di attuazione proporzionati;

8. persegua una semplificazione della documentazione destinata ai clienti, privilegiando le informazioni effettivamente utili alla comprensione delle condizioni economiche e contrattuali ed evitando duplicazioni informative;

9. orienti lo sviluppo degli strumenti digitali e delle funzionalità basate sull'intelligenza artificiale alla semplificazione dell'esperienza del consumatore, alla personalizzazione delle informazioni e al supporto consapevole delle decisioni, salvaguardando la libertà di scelta del cliente;

10. approfondisca, nell'ambito dell'evoluzione del sistema delle tutele individuali, la configurazione dell'eventuale terzo livello decisorio presso l'Autorità, assicurandone il corretto coordinamento con il Servizio Conciliazione e con gli ordinari strumenti di tutela.

In conclusione, semplificazione, stabilità e chiarezza della regolazione costituiscono esse stesse strumenti di tutela del consumatore, in quanto favoriscono una più corretta applicazione delle regole da parte degli operatori, una migliore qualità delle informazioni rese ai clienti e un funzionamento più trasparente e affidabile del mercato.

OS.2 – Potenziamento e rafforzamento delle attività di vigilanza dell'Autorità a tutela dei consumatori nei settori energetici e ambientali

Inquadramento

GEKO condivide l'obiettivo dell'Autorità di rafforzare le attività di vigilanza nei mercati energetici e ambientali, nella consapevolezza che l'effettività delle tutele dipende anche dalla capacità del sistema di individuare tempestivamente le condotte suscettibili di arrecare pregiudizio ai consumatori e di intervenire in modo efficace.

Il rafforzamento della vigilanza tutela realmente il consumatore quando è selettivo, proporzionato, coordinato tra le Autorità e capace di distinguere le responsabilità effettive lungo la filiera, evitando automatismi e duplicazioni a carico degli operatori.

In tale prospettiva, l'efficacia dell'enforcement del consumatore non dipende esclusivamente dall'intensità dei controlli, ma anche dalla qualità dei criteri utilizzati per orientare l'attività di vigilanza, dalla corretta individuazione dei soggetti cui le condotte sono imputabili e dalla capacità delle diverse Autorità competenti di operare secondo indirizzi coerenti e coordinati, in coerenza anche con quanto prospettato nell'OS.6 in materia di collaborazione istituzionale nazionale.

Il rafforzamento dei controlli dovrebbe, pertanto, accompagnarsi a strumenti che favoriscano la tempestiva correzione delle criticità, valorizzino i comportamenti collaborativi degli operatori e concentrino l'attività sanzionatoria sulle violazioni effettivamente sostanziali, gravi o reiterate.

Il ricorso a strumenti digitali e di intelligenza artificiale può contribuire a rendere la vigilanza più tempestiva e selettiva, purché tali strumenti siano inseriti in un'architettura proporzionata, non determinino nuove raccolte dati non necessarie in capo agli operatori e siano orientati anche alla prevenzione delle violazioni.

Osservazioni di GEKO

1. Il rafforzamento della vigilanza richiede un maggiore coordinamento tra le Autorità competenti

Le condotte che incidono sulla tutela del consumatore nei mercati energetici coinvolgono frequentemente profili riconducibili a competenze diverse: regolazione di settore, pratiche commerciali scorrette, telemarketing, comunicazioni elettroniche e protezione dei dati personali.

In tale contesto, si condivide l'opportunità di rafforzare il coordinamento tra ARERA, Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), Garante per la protezione dei dati personali, Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) e le ulteriori istituzioni competenti.

Un maggiore allineamento istituzionale può contribuire a garantire uniformità degli indirizzi, certezza delle regole e tempestività degli interventi, evitando al contempo sovrapposizioni istruttorie, duplicazioni nelle richieste informative e applicazioni non omogenee della disciplina nei confronti degli operatori.

La tutela del consumatore risulta infatti maggiormente efficace quando il sistema di vigilanza opera secondo criteri coerenti e chiaramente individuabili.

2. La vigilanza sulle condotte commerciali deve consentire l'effettiva identificazione del soggetto responsabile

GEKO condivide l'esigenza di rafforzare il contrasto al telemarketing aggressivo e alle pratiche commerciali scorrette.

Se nell'ambito dell'OS.1 l'identificabilità dell'intermediario assume principalmente una funzione di trasparenza e prevenzione, nell'ambito della vigilanza essa costituisce anche il presupposto necessario per ricostruire correttamente la condotta e attribuirne la responsabilità al soggetto che l'ha materialmente posta in essere.

L'efficacia di tali azioni presuppone tuttavia la piena identificabilità dei soggetti che effettuano materialmente il contatto commerciale.

Fin dall'avvio della comunicazione, il cliente dovrebbe poter conoscere l'identità dell'intermediario, l'agenzia di appartenenza, il venditore per conto del quale il soggetto opera e la finalità commerciale del contatto.

Le attività di vigilanza dovrebbero conseguentemente estendersi anche alle agenzie e agli intermediari che pongono materialmente in essere la condotta, in modo da consentire una corretta ricostruzione della catena delle responsabilità.

Dovrebbero essere contrastati, in particolare, i fenomeni nei quali soggetti privi di qualsiasi rapporto autorizzato con l'impresa di vendita utilizzino impropriamente il nome, i segni distintivi o altri riferimenti riconducibili alla stessa, inducendo il consumatore a ritenere che il contatto commerciale sia effettuato per conto del venditore. Tali condotte arrecano un pregiudizio non soltanto al consumatore, ma anche all'operatore indebitamente associato alla condotta.

3. La responsabilità del venditore deve essere distinta dalle condotte autonome dell'intermediario

Il rafforzamento delle tutele richiede una chiara individuazione delle responsabilità all'interno delle reti commerciali.

La responsabilità dell'impresa di vendita dovrebbe essere valutata tenendo conto delle misure concretamente adottate per la selezione, la formazione, l'indirizzo e il controllo della propria rete commerciale.

Dovrebbero essere invece distintamente considerate le condotte autonome, fraudolente o eccedenti il mandato poste in essere da intermediari o soggetti terzi.

Ciò non implica, di per sé, l'esclusione della responsabilità del venditore, ma richiede che la relativa valutazione tenga conto dell'effettiva possibilità dell'impresa di prevenire, rilevare e interrompere la condotta, nonché delle misure organizzative e di controllo concretamente adottate.

In tale prospettiva, l'attività di vigilanza potrebbe valorizzare anche le misure correttive adottate dall'impresa una volta individuata la criticità, nonché la tempestività degli interventi effettuati a tutela dei clienti interessati.

Un simile approccio consentirebbe di concentrare l'azione regolatoria sulle effettive responsabilità, rafforzando al contempo gli incentivi per gli operatori ad adottare sistemi interni di controllo sempre più efficaci.

4. La vigilanza deve distinguere le responsabilità lungo l'intera filiera

Le segnalazioni e i reclami dei clienti possono derivare da attività riconducibili non soltanto all'impresa di vendita, ma anche al distributore, al Sistema Informativo Integrato o ad altri soggetti coinvolti nella filiera.

Ai fini di un'efficace attività di vigilanza appare pertanto opportuno sviluppare criteri che consentano di distinguere la causa effettiva della criticità e il soggetto cui essa è concretamente imputabile.

Una lettura indistinta dei flussi di reclamo rischierebbe infatti di attribuire all'operatore commerciale fenomeni che dipendono da attività o processi sui quali lo stesso non esercita un controllo diretto.

La capacità di ricostruire correttamente l'origine delle anomalie costituisce quindi un presupposto essenziale sia per l'efficacia dei controlli sia per la corretta tutela del consumatore.

Gli indicatori utilizzati ai fini di vigilanza, monitoraggio o pubblicazione comparativa dovrebbero pertanto distinguere, ove tecnicamente possibile, le istanze direttamente imputabili al venditore da quelle originate da processi di competenza di altri soggetti della filiera, evitando che il destinatario formale del reclamo sia automaticamente considerato diretto responsabile.

A tal fine, le segnalazioni potrebbero essere classificate sulla base della causa effettiva e del processo dal quale hanno avuto origine, ferma restando la responsabilità del venditore per le attività direttamente riconducibili alla vendita e alla gestione del rapporto con il cliente.

5. La vigilanza dovrebbe essere proporzionata alla gravità e agli effetti della violazione

GEKO condivide il rafforzamento delle verifiche sulla correttezza e comprensibilità delle offerte, delle comunicazioni commerciali e delle modifiche delle condizioni economiche.

Appare tuttavia opportuno che tale attività sia fondata su criteri trasparenti, uniformi e proporzionati, in grado di distinguere le violazioni sostanziali dalle irregolarità meramente formali.

Per gli errori materiali, criticità occasionali, i disallineamenti informatici privi di effetti economici o pregiudizievoli per il cliente e tempestivamente rimossi, appare opportuno valutare, secondo criteri di proporzionalità, il ricorso a strumenti correttivi o di moral suasion, ferma restando l'applicazione delle misure sanzionatorie nei casi di maggiore gravità o rilevanza. L'esercizio del potere sanzionatorio

dovrebbe invece essere prioritariamente orientato verso violazioni sostanziali, gravi, reiterate o suscettibili di produrre effetti su una pluralità di clienti.

Un approccio di questo tipo consentirebbe di rafforzare l'efficacia deterrente dell'enforcement, concentrando le risorse dell'Autorità sulle condotte maggiormente rilevanti per la tutela dei consumatori.

6. La collaborazione dell'operatore dovrebbe essere valorizzata nell'attività di vigilanza

La capacità delle imprese di individuare autonomamente eventuali criticità, porvi rimedio e intervenire tempestivamente a tutela dei clienti rappresenta un elemento che può contribuire significativamente all'efficacia complessiva del sistema di protezione.

Appare pertanto opportuno che, nell'ambito delle attività di vigilanza, venga adeguatamente valorizzata la condotta collaborativa dell'operatore che segnali spontaneamente una criticità, adotti misure correttive e intervenga per eliminare o mitigare gli eventuali effetti pregiudizievoli.

Tale approccio potrebbe incentivare lo sviluppo di sistemi interni di compliance e controllo sempre più efficaci, favorendo una logica di prevenzione delle violazioni oltre che di repressione delle stesse.

7. L'utilizzo dell'intelligenza artificiale a supporto della vigilanza e della prevenzione

GEKO condivide l'utilizzo di strumenti digitali e di intelligenza artificiale per rafforzare la capacità dell'Autorità di individuare anomalie, analizzare grandi quantità di dati e intercettare tempestivamente fenomeni potenzialmente rilevanti.

In tale prospettiva, potrebbe essere valutato lo sviluppo progressivo di un sistema di Regulatory Intelligence, fondato prioritariamente sull'integrazione e sull'analisi dei dati già disponibili presso ARERA e gli altri soggetti istituzionali. Eventuali nuovi flussi informativi dovrebbero essere limitati ai dati strettamente necessari e non già disponibili, evitando raccolte generalizzate e duplicazioni a carico degli operatori.

Gli strumenti automatizzati potrebbero essere utilizzati per individuare anomalie ricorrenti nei processi di fatturazione, nell'applicazione dei corrispettivi regolati, nell'erogazione dei bonus, nella gestione dei reclami e nelle procedure di switching. Gli esiti delle analisi dovrebbero tuttavia costituire esclusivamente indicatori di rischio e criteri di selezione delle fattispecie da approfondire, senza determinare automatismi istruttori o presunzioni di responsabilità a carico degli operatori.

Nei casi in cui le anomalie risultino riconducibili a possibili errori materiali o disallineamenti informatici, il sistema potrebbe consentire una segnalazione preventiva all'operatore e la relativa correzione entro un termine definito, ferma restando l'immediata attivazione degli opportuni approfondimenti in presenza di indizi di frode o di condotte gravi o reiterate.

L'utilizzo di sistemi automatizzati dovrebbe essere accompagnato da controlli sulla qualità dei dati, criteri generali di analisi trasparenti, verifica da parte degli uffici competenti e piena garanzia del contraddittorio.

La capacità dell'intelligenza artificiale di individuare anomalie statistiche rappresenta infatti un'importante opportunità per rendere la vigilanza più efficace, purché la valutazione della concreta rilevanza regolatoria della condotta rimanga affidata ad un'analisi umana e contestualizzata.

Proposte

Alla luce delle considerazioni che precedono, GEKO propone che il futuro quadro regolatorio:

- 1.** rafforzi il coordinamento operativo tra ARERA, AGCM, Garante per la protezione dei dati personali, AGCOM e le ulteriori istituzioni competenti, promuovendo indirizzi applicativi coerenti e riducendo sovrapposizioni istruttorie e duplicazioni informative;
- 2.** rafforzi gli obblighi di identificazione dei soggetti che effettuano contatti commerciali, assicurando che il cliente possa conoscere con immediatezza l'identità dell'intermediario, l'agenzia di appartenenza, il venditore rappresentato e la finalità del contatto;
- 3.** estenda le attività di vigilanza anche alle agenzie e agli intermediari che pongono materialmente in essere le condotte commerciali, al fine di consentire una più puntuale individuazione delle responsabilità;
- 4.** definisca criteri chiari per distinguere le responsabilità organizzative e di controllo dell'impresa di vendita dalle condotte autonome, fraudolente o eccedenti il mandato poste in essere dagli intermediari, valorizzando le misure di selezione, formazione, controllo e remediation adottate dall'impresa;
- 5.** introduca un canale semplificato di raccolta attraverso il quale le imprese di vendita possano segnalare alle Autorità competenti intermediari abusivi, condotte fraudolente o utilizzi non autorizzati dei propri segni distintivi;
- 6.** sviluppi criteri di analisi dei reclami e delle segnalazioni idonei a individuare il soggetto della filiera cui la criticità risulti effettivamente imputabile, distinguendo le attività riconducibili al venditore da quelle di competenza del distributore, del Sistema Informativo Integrato o di altri operatori;
- 7.** adotti un approccio di vigilanza proporzionato alla natura, alla gravità, alla reiterazione e agli effetti della violazione, privilegiando per le irregolarità occasionali, formali e prive di effetti pregiudizievoli strumenti correttivi e di moral suasion e concentrando l'attività sanzionatoria sulle violazioni sostanziali;
- 8.** valorizzi, nell'ambito delle attività di vigilanza e delle eventuali determinazioni conseguenti, la condotta collaborativa dell'impresa che individui autonomamente una criticità, intervenga tempestivamente per rimuoverla e adotti misure a tutela dei clienti interessati;
- 9.** utilizzi gli strumenti di intelligenza artificiale quale supporto all'individuazione delle anomalie e alla selezione delle fattispecie da approfondire, escludendo automatismi istruttori o presunzioni di responsabilità e assicurando verifica umana, trasparenza dei criteri generali di analisi e pieno contraddittorio.

In conclusione, il rafforzamento della vigilanza dovrebbe tradursi in una maggiore capacità di individuare e contrastare le condotte effettivamente pregiudizievoli per i consumatori, piuttosto che in un generalizzato incremento degli adempimenti per gli operatori. Una vigilanza selettiva, proporzionata e fondata sulla corretta attribuzione delle responsabilità costituisce, al tempo stesso, uno strumento di tutela del consumatore e di rafforzamento dell'affidabilità del mercato.

Efficienza, efficacia, trasparenza amministrativa e semplificazione

OS.5 – Analisi della regolazione e dialogo strutturato con i portatori di interesse

Inquadramento

GEKO valuta positivamente la riattivazione e il potenziamento dell'Osservatorio Permanente della Regolazione, quale sede stabile di confronto tra l'Autorità, i portatori di interesse e gli esperti dei settori regolati.

La qualità della regolazione dipende non soltanto dalla correttezza delle regole adottate, ma anche dalla capacità di valutarne preventivamente gli impatti, verificarne nel tempo l'efficacia e costruirle attraverso un confronto strutturato con i soggetti chiamati ad applicarle.

L'Osservatorio può contribuire alla qualità e alla coerenza della regolazione, promuovendo l'analisi delle principali questioni applicative, il dialogo tecnico, la formazione dei soggetti destinatari delle disposizioni e il monitoraggio degli effetti degli interventi adottati.

Osservazioni di GEKO

1. Ruolo e funzionamento dell'Osservatorio

Affinché l'Osservatorio possa svolgere efficacemente le proprie funzioni, appare opportuno assicurarne la continuità operativa, la partecipazione equilibrata dei portatori di interesse, incluse le associazioni dei consumatori, le associazioni di categoria e gli operatori rappresentativi dei diversi settori e contesti industriali, nonché la trasparenza degli esiti.

I tavoli tematici potrebbero concentrarsi sulle materie caratterizzate da maggiore complessità o impatto, contribuendo a individuare tempestivamente eventuali criticità e a formulare orientamenti applicativi o proposte di semplificazione, senza sostituire gli ordinari procedimenti di consultazione.

L'Osservatorio potrebbe operare sulla base di un programma annuale pubblico, contenente l'indicazione dei temi oggetto di approfondimento, delle modalità di partecipazione, dei tempi delle attività e degli esiti attesi.

Per ciascun tavolo, l'Autorità potrebbe, inoltre, pubblicare un documento sintetico di restituzione contenente le principali questioni esaminate, le posizioni emerse e le eventuali iniziative regolatorie conseguenti.

2. Formazione e compliance

GEKO condivide la previsione di iniziative formative rivolte ai soggetti chiamati a dare concreta attuazione alla regolazione.

Tali iniziative potrebbero essere sviluppate nell'ambito dell'Osservatorio mediante materiali aggiornati, casi applicativi e indicazioni operative, differenziati in funzione dei destinatari. La formazione potrebbe così contribuire a favorire un'applicazione uniforme delle disposizioni, prevenire comportamenti non conformi e ridurre le incertezze interpretative.

3. Analisi di impatto della regolazione

GEKO condivide il rafforzamento dell'analisi di impatto della regolazione e della verifica ex post, secondo criteri di selettività e proporzionalità.

Le valutazioni dovrebbero considerare, oltre ai benefici attesi, i costi di compliance, gli adeguamenti organizzativi e informatici richiesti, gli effetti sulla concorrenza e sulle imprese di minori dimensioni, nonché le eventuali duplicazioni degli obblighi informativi.

La verifica ex post dovrebbe altresì consentire di accertare l'effettivo conseguimento degli obiettivi perseguiti e di semplificare o eliminare gli adempimenti che non risultino più necessari, efficaci o proporzionati.

Proposte

Alla luce delle considerazioni che precedono, GEKO propone che l'Autorità:

1. renda operativo l'Osservatorio mediante un programma periodico di attività e tavoli tematici dedicati alle questioni di maggiore rilievo;
2. assicuri un'adeguata rappresentanza dei portatori di interesse e la restituzione degli esiti delle attività svolte;
3. colleghi i lavori dell'Osservatorio alla predisposizione di materiali formativi, orientamenti applicativi e strumenti di semplificazione;
4. includa nell'AIR e nella VIR la valutazione dei costi di compliance, degli effetti concorrenziali, degli impatti sulle imprese di minori dimensioni e delle duplicazioni informative;
5. utilizzi gli esiti della verifica ex post per semplificare o eliminare obblighi non più necessari o proporzionati.

GEKO ritiene, in conclusione, che l'Osservatorio Permanente della Regolazione possa costituire un efficace strumento di dialogo, formazione e miglioramento della qualità regolatoria, favorendo un'applicazione più uniforme e consapevole delle disposizioni.

Lo sviluppo sostenibile delle infrastrutture

OS.11 – Favorire il miglioramento della qualità e dell'efficienza delle infrastrutture idriche rafforzando la resilienza nel settore

Inquadramento

GEKO condivide l'obiettivo perseguito dall'Autorità di rafforzare la resilienza del settore idrico attraverso una pianificazione degli investimenti orientata alla sostenibilità, all'innovazione e all'adattamento ai cambiamenti climatici.

L'evoluzione della normativa europea, la crescente pressione sulla risorsa idrica, la necessità di assicurare livelli sempre più elevati di qualità ambientale e sanitaria e l'intensificarsi degli eventi climatici estremi impongono infatti un rafforzamento delle infrastrutture idriche e dei modelli di gestione.

La resilienza del servizio idrico non dipende, tuttavia, esclusivamente dalla qualità delle infrastrutture, ma dall'equilibrio tra infrastrutture, gestione e regolazione. Il venir meno di uno solo di tali elementi compromette la capacità del sistema di garantire continuità, qualità e sicurezza del servizio e, conseguentemente, di tutelare il consumatore.

In tale prospettiva, la resilienza non può essere considerata esclusivamente una caratteristica delle opere, ma rappresenta una qualità dell'intero sistema idrico e del quadro regolatorio che ne orienta lo sviluppo. Le osservazioni che seguono muovono da tale presupposto.

La resilienza costituisce pertanto uno strumento essenziale di tutela del consumatore. Un sistema infrastrutturale resiliente riduce il rischio di interruzioni del servizio, migliora la qualità della risorsa distribuita, limita gli impatti ambientali derivanti da malfunzionamenti degli impianti e contribuisce a mantenere la sostenibilità economica del servizio nel lungo periodo.

L'esperienza maturata da GEKO nella progettazione, realizzazione e gestione di infrastrutture del servizio idrico evidenzia, tuttavia, come tale obiettivo richieda non soltanto investimenti adeguati, ma anche un'evoluzione del quadro regolatorio, affinché la resilienza divenga un principio che ispiri l'intero ciclo di pianificazione, realizzazione e gestione delle opere.

Osservazioni di GEKO

1. La resilienza deve essere riferita al sistema e non alla singola infrastruttura

L'impostazione proposta dall'Autorità valorizza correttamente il ruolo degli investimenti infrastrutturali. L'esperienza operativa evidenzia, tuttavia, come la resilienza del servizio idrico non dipenda dalla sola efficienza delle singole opere, ma dalla capacità dell'intero sistema di funzionare in maniera coordinata.

La continuità del servizio è, infatti, il risultato dell'integrazione tra reti, impianti, opere di collettamento, sistemi di telecontrollo, manutenzione, organizzazione gestionale e pianificazione degli interventi.

In tale prospettiva, gli strumenti regolatori dovrebbero orientare sempre più la programmazione verso una logica di resilienza sistemica, privilegiando gli interventi capaci di produrre benefici misurabili sull'intero servizio reso all'utenza.

2. La resilienza richiede una pianificazione dinamica

Gli investimenti infrastrutturali nel settore idrico si sviluppano lungo orizzonti temporali significativamente più estesi rispetto ai singoli periodi regolatori.

Nel corso della gestione intervengono frequentemente nuovi obblighi normativi, prescrizioni autorizzative, criticità ambientali o mutate esigenze del territorio che rendono necessario aggiornare le priorità degli interventi.

La possibilità di adattare la pianificazione costituisce essa stessa un elemento di resilienza.

Una programmazione eccessivamente rigida rischia infatti di rallentare il perseguimento degli obiettivi di qualità tecnica, impedendo ai gestori di destinare tempestivamente le risorse verso gli interventi che, nel concreto, risultano maggiormente efficaci per la tutela del servizio.

3. La resilienza delle infrastrutture presuppone la resilienza economico-finanziaria delle gestioni

La concreta realizzazione degli investimenti richiede gestioni economicamente solide e dotate di strumenti idonei ad assorbire gli effetti delle sopravvenienze.

L'equilibrio economico-finanziario non rappresenta un interesse esclusivo del gestore, ma costituisce una condizione necessaria affinché gli investimenti possano essere programmati, finanziati e completati nei tempi previsti, garantendo continuità ed efficienza del servizio.

In tale prospettiva, la regolazione dovrebbe accompagnare l'intero ciclo di vita degli investimenti, prevedendo strumenti capaci di mantenere coerenti programmazione, sostenibilità economica e livelli di qualità attesi.

4. La resilienza si costruisce attraverso una governance integrata

L'esperienza maturata nella gestione di infrastrutture complesse evidenzia come una parte significativa delle criticità che incidono sulla realizzazione degli investimenti derivi dalla frammentazione dei processi decisionali tra i diversi soggetti istituzionali coinvolti.

Programmazione, autorizzazioni, finanziamenti, affidamenti e gestione operativa seguono spesso percorsi autonomi, con inevitabili ricadute sui tempi di realizzazione degli interventi e, conseguentemente, sulla qualità del servizio reso agli utenti.

In tale contesto, il rafforzamento della resilienza richiede anche modelli di governance maggiormente integrati, nei quali pianificazione, regolazione, finanziamento e gestione operativa siano reciprocamente coordinati.

5. La resilienza deve essere misurata anche attraverso la capacità di prevenire le criticità

GEKO condivide l'attenzione dedicata allo sviluppo di strumenti di modellistica, digitalizzazione e intelligenza artificiale.

Tali strumenti non dovrebbero tuttavia essere considerati esclusivamente come innovazioni tecnologiche, ma come elementi strutturali della regolazione della qualità tecnica.

L'utilizzo di sistemi di monitoraggio avanzato, manutenzione predittiva, sensoristica diffusa, analisi dei dati e modelli previsionali consente infatti di prevenire il verificarsi dei disservizi, ridurre i rischi ambientali e operativi, nonché orientare gli investimenti sulla base dell'effettivo stato delle infrastrutture.

La resilienza del sistema dovrebbe pertanto essere valutata non soltanto sulla base dei risultati conseguiti a consuntivo, ma anche considerando la capacità dei gestori di anticipare e mitigare i rischi attraverso strumenti gestionali evoluti.

6. La resilienza si misura lungo l'intero ciclo di vita delle infrastrutture

La realizzazione dell'opera rappresenta soltanto una fase del processo di creazione del valore pubblico.

Le prestazioni delle infrastrutture dipendono in misura determinante dalla qualità della gestione, della manutenzione, del monitoraggio e della capacità di adattare nel tempo gli interventi alle effettive condizioni di esercizio.

Per tale ragione la regolazione dovrebbe valorizzare maggiormente il ciclo di vita delle infrastrutture, incentivando non soltanto la realizzazione degli investimenti, ma anche la capacità di conservarne nel tempo efficienza, affidabilità e prestazioni ambientali.

Proposte

Alla luce delle considerazioni che precedono, GEKO propone che il futuro quadro regolatorio:

- 1.** valorizzi la resilienza quale parametro riferito all'intero sistema infrastrutturale, orientando gli strumenti regolatori verso il miglioramento della continuità e della qualità del servizio reso all'utenza;
- 2.** introduca strumenti di aggiornamento periodico della pianificazione degli investimenti, consentendo una rimodulazione motivata dei programmi in presenza di sopravvenienze tecniche, ambientali, autorizzative o finanziarie, senza compromettere il conseguimento degli obiettivi regolatori;
- 3.** rafforzi il coordinamento tra pianificazione degli investimenti, regolazione tariffaria e strumenti di finanziamento pubblico, favorendo una governance unitaria degli interventi infrastrutturali;
- 4.** preveda meccanismi idonei a preservare l'equilibrio economico-finanziario delle gestioni in presenza di eventi sopravvenuti che incidano significativamente sulla programmazione degli investimenti, quale condizione essenziale per assicurare la continuità del servizio e la tutela del consumatore;
- 5.** sviluppi indicatori che, accanto alla verifica del rispetto dei cronoprogrammi, consentano di valutare la capacità del gestore di adattare la programmazione agli eventi sopravvenuti, mantenendo gli obiettivi di qualità tecnica e continuità del servizio;

6. promuova il riconoscimento regolatorio dei sistemi di asset management evoluto, della manutenzione predittiva e degli strumenti digitali di supporto alle decisioni, valorizzandone il contributo alla prevenzione dei disservizi e al miglioramento della resilienza delle infrastrutture;

7. rafforzi gli strumenti di regolazione orientati al ciclo di vita delle infrastrutture, valorizzando non soltanto la realizzazione delle opere, ma anche la qualità della gestione, della manutenzione e della conservazione delle prestazioni nel tempo.

Sostenibilità economico-finanziaria delle gestioni, a condizioni di efficienza e accessibilità economica per l'utenza

OS.14 – Riconoscere i costi efficienti per la sostenibilità della gestione del servizio idrico

Inquadramento

GEKO condivide l'impostazione dell'Autorità volta a garantire la sostenibilità economico-finanziaria delle gestioni quale presupposto per assicurare investimenti, qualità del servizio e continuità gestionale, in un contesto caratterizzato da una crescente complessità normativa, ambientale e tecnologica.

La regolazione tariffaria è chiamata a superare una logica meramente ricognitiva dei costi efficienti, orientandosi verso un modello capace di creare le condizioni affinché i gestori efficienti possano generare stabilmente valore pubblico attraverso investimenti, innovazione, qualità del servizio e tutela del consumatore, rafforzando nel tempo la fiducia degli utenti e degli investitori nella capacità del sistema di garantire servizi essenziali sostenibili.

In questa prospettiva, la sostenibilità economico-finanziaria della gestione non costituisce un obiettivo autonomo della regolazione, bensì la condizione necessaria per garantire continuità degli investimenti, qualità del servizio e accessibilità economica dello stesso.

L'OS.14 si pone in naturale continuità con l'OS.11. Se quest'ultimo individua nella resilienza delle infrastrutture l'obiettivo da perseguire, la sostenibilità economico-finanziaria delle gestioni ne rappresenta la condizione imprescindibile, poiché solo gestioni solide sono in grado di garantire nel tempo investimenti, qualità e accessibilità economica del servizio.

Osservazioni di GEKO

1. Il concetto di costo efficiente deve evolvere in una prospettiva dinamica

GEKO condivide l'impostazione dell'Autorità orientata al riconoscimento dei costi efficienti quale strumento di promozione della sostenibilità delle gestioni.

L'esperienza maturata nella gestione di infrastrutture del servizio idrico evidenzia, tuttavia, come il concetto di costo efficiente non possa più essere interpretato in termini esclusivamente statici o storici.

L'evoluzione della disciplina europea, l'introduzione di nuovi obblighi ambientali, la crescente attenzione alla resilienza climatica, ai microinquinanti, alla digitalizzazione e all'efficientamento energetico comportano un progressivo ampliamento delle attività richieste ai gestori.

In tale contesto, l'efficienza non coincide con la mera riduzione della spesa, ma con la capacità di utilizzare in modo ottimale le risorse disponibili per garantire livelli crescenti di qualità, sicurezza e sostenibilità del servizio.

2. La sostenibilità economico-finanziaria costituisce uno strumento di tutela del consumatore

L'equilibrio economico-finanziario della gestione non rappresenta un interesse esclusivo del gestore.

Esso costituisce il presupposto affinché possano essere garantiti investimenti, manutenzione, innovazione tecnologica e continuità operativa.

Una gestione strutturalmente esposta a tensioni economico-finanziarie tende inevitabilmente a comprimere la capacità di investimento, rinviare gli interventi manutentivi e rallentare i processi di innovazione, con effetti che si riflettono direttamente sulla qualità del servizio reso agli utenti.

La sostenibilità economico-finanziaria rappresenta pertanto una componente essenziale della tutela del consumatore e dell'accessibilità economica del servizio nel lungo periodo.

3. La regolazione deve governare il rischio regolatorio e le sopravvenienze

Le gestioni infrastrutturali operano in un contesto caratterizzato da profonde trasformazioni normative, ambientali ed economiche.

Nuovi obblighi derivanti dal recepimento della normativa europea, prescrizioni autorizzative, variazioni dei costi energetici, evoluzione tecnologica e nuove esigenze di monitoraggio possono incidere significativamente sull'equilibrio economico delle gestioni.

La sostenibilità economico-finanziaria dipende pertanto non soltanto dal livello dei costi riconosciuti, ma anche dalla capacità del sistema regolatorio di governare tali sopravvenienze mediante strumenti flessibili e prevedibili che consentano di preservare l'equilibrio della gestione.

Analoga attenzione dovrebbe essere riservata ai meccanismi di riconoscimento degli investimenti finanziati mediante contributi pubblici o a fondo perduto. Pur rappresentando strumenti fondamentali per accelerare la realizzazione delle infrastrutture, tali forme di finanziamento non dovrebbero compromettere la capacità del sistema tariffario di assicurare, nel lungo periodo, le risorse necessarie alla sostituzione e al rinnovo delle opere al termine della loro vita utile. In assenza di adeguati meccanismi regolatori, il rischio è quello di determinare una progressiva sottocapitalizzazione del patrimonio infrastrutturale, con effetti negativi sulla resilienza del sistema e sulla continuità del servizio.

4. Prevedibilità e tempestività rappresentano condizioni di efficienza

Gli investimenti nel settore idrico si sviluppano lungo orizzonti temporali pluriennali e richiedono elevati livelli di programmazione industriale e finanziaria.

Per tale ragione, la prevedibilità delle regole tariffarie e la tempestività dei meccanismi di aggiornamento assumono un rilievo determinante.

Il riconoscimento dei costi deve infatti intervenire in tempi coerenti con l'effettiva dinamica della gestione.

La prevedibilità della regolazione assume rilievo anche nella prospettiva del rinnovo del patrimonio infrastrutturale. I criteri di riconoscimento tariffario dovrebbero infatti consentire una programmazione di lungo periodo che tenga conto dell'intero ciclo di vita delle opere, assicurando la disponibilità delle risorse necessarie alla loro sostituzione al termine della vita utile, anche quando la realizzazione iniziale sia stata finanziata, in tutto o in parte, mediante contributi pubblici o fondi a fondo perduto.

Riconoscimenti significativamente differiti nel tempo possono produrre effetti finanziari analoghi a quelli derivanti da un mancato riconoscimento, incidendo sulla liquidità disponibile, sulla capacità di investimento e, conseguentemente, sulla qualità del servizio.

5. L'approccio output based dovrebbe valorizzare il valore generato

GEKO condivide il progressivo orientamento della regolazione verso modelli output based.

Tale approccio potrebbe essere ulteriormente sviluppato valorizzando non soltanto il contenimento dei costi, ma il valore complessivamente generato dalle gestioni.

Riduzione delle perdite idriche, incremento del riuso delle acque reflue, efficientamento energetico, digitalizzazione, riduzione degli impatti ambientali, continuità del servizio e resilienza delle infrastrutture costituiscono risultati che contribuiscono ad accrescere il valore pubblico prodotto dal servizio e che meritano di essere pienamente considerati nell'ambito dei meccanismi incentivanti.

6. I benchmark devono riflettere la complessità delle gestioni

L'individuazione di benchmark rappresenta uno strumento importante per promuovere l'efficienza.

Affinché tali strumenti risultino realmente efficaci, appare opportuno che essi siano costruiti tenendo conto delle differenti caratteristiche infrastrutturali, territoriali e gestionali dei diversi operatori.

La comparabilità tra gestioni costituisce infatti il presupposto essenziale affinché i benchmark possano rappresentare un efficace strumento di miglioramento e non un mero parametro astratto.

Proposte

Alla luce delle considerazioni che precedono, GEKO propone che il futuro quadro regolatorio:

- 1.** evolva verso una nozione dinamica di costo efficiente, capace di riflettere l'evoluzione delle attività richieste ai gestori e i nuovi obblighi derivanti dalla normativa europea e nazionale.
- 2.** introduca strumenti strutturati di gestione delle sopravvenienze e del rischio regolatorio, prevedendo meccanismi di aggiornamento dell'equilibrio economico-finanziario in presenza di eventi imprevedibili che incidano significativamente sulla gestione.
- 3.** rafforzi la prevedibilità e la tempestività dei meccanismi di riconoscimento tariffario, riducendo il disallineamento temporale tra sostenimento dei costi e relativo riconoscimento.
- 4.** sviluppi ulteriormente l'approccio output based, valorizzando il valore pubblico generato dagli investimenti in termini di qualità del servizio, resilienza, sostenibilità ambientale, efficientamento energetico, digitalizzazione e benefici per gli utenti.
- 5.** definisca benchmark di efficienza costruiti su cluster omogenei di gestioni, tenendo conto delle differenti caratteristiche infrastrutturali, territoriali e organizzative.
- 6.** preveda, nell'ambito della regolazione tariffaria, criteri idonei ad assicurare la sostenibilità del rinnovo del patrimonio infrastrutturale nel lungo periodo, garantendo che anche gli investimenti realizzati mediante contributi pubblici o finanziamenti a fondo perduto possano essere oggetto di una programmazione economico-finanziaria che consenta la futura sostituzione delle opere al termine della relativa vita utile;
- 7.** rafforzi il coordinamento tra regolazione tariffaria, qualità tecnica, pianificazione degli investimenti, strumenti di finanziamento pubblico e programmazione economico-finanziaria, valorizzando il Piano

Economico Finanziario quale principale strumento di governo industriale della gestione e prevedendo modalità di aggiornamento coerenti con l'evoluzione delle condizioni operative, delle sopravvenienze normative e della realizzazione degli investimenti programmati.

Mercati all'ingrosso efficienti, integrati e flessibili

OS 20 - Sviluppare mercati elettrici efficienti e integrati per la transizione energetica

Inquadramento

Il Quadro Strategico 2026-2029 si inserisce in un quadriennio decisivo per il conseguimento degli obiettivi di decarbonizzazione, transizione energetica e lo sviluppo di un sistema energetico nazionale più indipendente e resiliente.

La ciclicità degli squilibri a livello internazionale e gli effetti dell'attuale contesto geopolitico impongono di perseguire con decisione l'obiettivo di incrementare la quota di energia rinnovabile nel mix energetico nazionale, allo scopo di migliorare la sicurezza dell'approvvigionamento, ridurre la dipendenza dai mercati volatili dei combustibili fossili e contribuire a ridurre i costi per i consumatori.

A tal fine, è prioritario assicurare un quadro legislativo e regolatorio stabile e coerente, in grado di garantire certezza normativa, prevedibilità degli investimenti e un efficace coordinamento tra i diversi soggetti e livelli istituzionali coinvolti nei processi di pianificazione e autorizzazione degli interventi.

Osservazioni di Geko

1. Sviluppo delle reti e coordinamento con la crescita delle fonti rinnovabili

Si condivide pienamente la necessità di allineare lo sviluppo della rete alla crescita delle fonti rinnovabili. Al riguardo, risulta essenziale che tale sviluppo avvenga sulla base di procedimenti e meccanismi in grado di garantire tempistiche di autorizzazione e realizzazione delle opere di rete coerenti con gli iter autorizzativi degli impianti, al fine di scongiurare ulteriori rallentamenti nella realizzazione degli stessi.

Tale aspetto, inoltre, assume particolare rilevanza sia in relazione al Grid Package europeo che alla prospettiva di superamento del Prezzo Unico Nazionale (PUN Index GME) in favore di un progressivo passaggio all'applicazione dei prezzi zonali alla domanda.

2. Criticità connesse all'evoluzione della disciplina delle connessioni

Con specifico riferimento all'aggiornamento delle condizioni tecniche, procedurali ed economiche per le connessioni alla rete elettrica, previsto all'articolo 7 del decreto-legge 21/2026 (c.d. Decreto Bollette), si rileva come l'introduzione del meccanismo di overbooking sia suscettibile di replicare, se non adeguatamente regolata, le criticità legate all'impegno virtuale della rete.

A tal riguardo, appare necessario che l'azione regolatoria sia orientata a disincentivare i fenomeni speculativi che alimentano la saturazione virtuale, determinando un sensibile differenziale tra la capacità autorizzata e quella effettivamente installata, con effetti negativi sia sull'efficienza del sistema di allocazione che sul rallentamento dell'azione amministrativa.

Destano, inoltre, preoccupazione le significative implicazioni per i progetti in fase avanzata, la cui sostenibilità potrebbe essere compromessa dalla necessità di ottenere una nuova soluzione di connessione.

Infine, si rileva l'opportunità di un coordinamento tra la nuova disciplina e i meccanismi incentivanti il cui accesso è subordinato alla disponibilità di una connessione già accettata, poiché l'instabilità del titolo di connessione rischia di pregiudicare le posizioni già acquisite nelle procedure competitive.

Proposte

In ragione di quanto esposto, si auspica che:

- 1.** sia valutata l'opportunità incentivare e di standardizzare l'istituto della realizzazione diretta in proprio delle opere di rete da parte dei proponenti, al fine di evitare ritardi in grado di incidere significativamente sull'effettiva realizzazione degli impianti;
- 2.** nell'ambito dell'aggiornamento delle procedure per le connessioni alla rete, si valuti l'introduzione di adeguati presidi regolatori in grado di disincentivare i fenomeni meramente speculativi, anche attraverso la definizione di specifiche misure decadenziali connesse al mancato rispetto di opportuni parametri relativi all'effettivo avanzamento dei lavori. Si propone, inoltre, di prevedere l'introduzione di criteri priorità per i sistemi di accumulo elettrochimico (BESS) e gli interventi di repowering, in ragione del contributo strategico alla stabilizzazione della rete e alla transizione energetica;
- 3.** con riguardo alle esigenze di coordinamento tra la nuova disciplina e quella afferente ai meccanismi incentivanti, l'eventuale perdita di efficacia della soluzione di connessione derivante dalle misure decadenziali sia qualificata come evento non imputabile al proponente. Tale qualificazione consentirebbe di salvaguardare il diritto all'incentivo, garantendo al contempo una proroga dei termini di entrata in esercizio. Con specifico riferimento agli interventi di ripotenziamento, si suggerisce di valutare configurazioni transitorie che permettano l'esercizio della potenza già disponibile senza penalità sulla tariffa aggiudicata, in attesa del completamento delle opere di rete necessarie. Sarebbe, altresì, opportuno riconoscere la facoltà di rinunciare alla posizione acquisita senza l'applicazione di sanzioni, in ragione dell'imprevisto e radicale mutamento del quadro regolatorio.

Da ultimo, in relazione agli aspetti che intercettano le competenze dei diversi soggetti istituzionali preposti, si auspica che l'Autorità possa svolgere un ruolo di impulso e segnalazione al fine di addivenire a una definizione di un quadro normativo e regolatorio coerente e funzionale al perseguimento degli obiettivi di sistema.