

Osservazioni al Documento di Consultazione 244/2026/A

del 15/09/2026

Indice

1. Premessa	3
2. Gli strumenti per la compliance e l'enforcement	3
3. Dimostrazione ricezione comunicazioni (domicilio digitale).....	5
4. Effetti del sistema ETS-2.....	5
5. Sviluppo infrastrutturale	6

1. Premessa

Utiliteam è società di consulenza che da 22 anni affianca quotidianamente le aziende operanti nei settori di competenza dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente nell'affrontare la complessità e le sfide del cambiamento indotte dai diversi capitoli della regolazione.

La missione di Utiliteam è aiutare le imprese a “mettere a terra la compliance”, e quindi a:

- comprendere le regole,
- adattare la propria organizzazione,
- agire in modo conforme,
- eseguire gli adempimenti prescritti,
- verificare nel tempo il mantenimento di adeguati livelli di conformità.

Per questo osserviamo con attenzione non soltanto le norme prescrittive definite da ARERA, ma anche come essa stessa, esercitando i propri poteri di regolazione e di controllo, agisce nella direzione del medesimo obiettivo.

Con il presente documento si intende condividere alcune riflessioni sui temi descritti nel Documento di Consultazione 244/2026/A “*Quadro Strategico 2026-2029*”, e più in generale sulle priorità che potrebbero caratterizzare i settori regolati nei prossimi anni, così come in parte rappresentati nel corso del ns. intervento dell'11 settembre scorso, in occasione delle Audizioni 2026.

2. Gli strumenti per la compliance e l'enforcement

In tema di strumenti per la *compliance* riscontriamo favorevolmente che l'impegno da parte di ARERA si dovrebbe sviluppare su più fronti, tra i quali:

- l'*Empowerment* del consumatore,
- la *Sunshine regulation*,
- rafforzamento della regolazione,
- l'*Enforcement* in senso stretto.

Le imprese del settore sono impegnate – spesso con il nostro aiuto – a garantire la *compliance* in quanto sono consapevoli che ciò è necessario per mantenere la fiducia del consumatore/utente, la credibilità del sistema e il buon funzionamento della concorrenza.

Ebbene, il perseguimento della *compliance* non è un percorso banale e vediamo con favore che, già nell'Obiettivo Strategico OS.5, l'Autorità evidenzi la volontà di adottare misure per una maggiore condivisione dei percorsi regolatori, tra cui:

- l'attivazione di un Osservatorio Permanente della Regolazione;
- momenti formativi e di confronto espressamente dedicati ai soggetti istituzionali e agli stakeholders;
- la semplificazione e razionalizzazione del complesso delle disposizioni e degli strumenti regolatori.

Rispetto a quest'ultimo punto, evidenziamo alcuni spunti concreti da considerare nell'implementazione di tali misure:

- il **potenziamento in ottica interattiva del sito web** previsto nell'Obiettivo Strategico OS.1, oltre alle esigenze informative dei consumatori, dovrebbe considerare anche le necessità degli operatori; le fonti regolatorie potrebbero risultare più facilmente accessibili e conoscibili attraverso due possibili misure complementari:

- ◆ adottando strumenti di ricerca interni al sito più efficaci, basati sull'IA,
- ◆ strutturando un servizio simile a normattiva.it, adottato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- nella direzione della trasparenza e della semplificazione, nonché della stabilità della regolazione, crediamo sia utile porre attenzione affinché la **produzione regolatoria** sia il più possibile **organica e strutturata**, stante che un'azione troppo frammentata potrebbe comportare inefficienza o inefficacia degli investimenti di adeguamento e conformazione. Per esempio, è stato difficoltoso e dispendioso mantenere la **compliance** rispetto al Codice di condotta commerciale che dal 2018 è stato modificato tutti gli anni con un picco di 4 volte nel solo 2023;
- nel settore della vendita dell'energia, l'adozione di **percorsi regolatori differenziati per GAS e EE** genera complessità gestionali non indifferenti per gli operatori, che si ripercuotono anche sul cliente finale e sulla credibilità del sistema. Si pensi ad esempio:
 - ◆ alla riforma dello "switch 24 ore" che da dicembre 2026 riguarderà il solo settore EE,
 - ◆ alla possibilità di addebito di penali per recesso anticipato nel solo settore EE,
 - ◆ alle diverse procedure di gestione dei rapporti con il distributore (tramite o meno il Sistema Informativo Integrato).

Nella consapevolezza che determinati percorsi di riforma sono indotti dalla normativa primaria, e di conseguenza sono affrontati da ARERA sulla base di input esterni, in un'ottica di semplificazione:

- ◆ ben venga l'accelerazione dei percorsi di riforma che permetta di giungere ad un allineamento tra i due settori (già il D.CO. evidenzia l'estensione dello "switch 24ore" al GAS);
- ◆ nel contempo, in occasione di nuovi percorsi di riforma di prossima attivazione, sarebbe opportuno limitare il più possibile tale disallineamento.

È indubbio che un sistema fortemente regolato debba trovare come contrappeso un altrettanto pervasivo **sistema di monitoraggio e controllo** e, specie nei casi di maggiore rilevanza, idonee **iniziative di enforcement**.

Al riguardo:

- ben venga il rafforzamento, tra le altre, di proporzionalità e coerenza dell'azione di **enforcement** indicata nell'Obiettivo Strategico OS.7, definendo criteri oggettivi per distinguere le violazioni gravi dalle violazioni di particolare tenuità, evitando un approccio formale e burocratico, privilegiando invece un approccio di reale tutela dei consumatori e del sistema;
- ben venga altresì il ribadito principio in base al quale è preferibile individuare misure deterrenti alternative alle sanzioni amministrative pecuniarie, di maggiore impatto positivo per i consumatori e per il sistema.

Ed in quest'ambito vorremmo proporre alcune considerazioni, che vanno nella direzione di **promuovere la compliance** anche attraverso **logiche premiali** sulla base delle **performance conseguite dagli operatori**, piuttosto che facendo leva sulla prospettiva sanzionatoria.

Riteniamo che i meccanismi di incentivazione della qualità tecnica e della qualità contrattuale nel settore idrico costituiscano un motore molto efficace al fine di indirizzare quantità e qualità degli investimenti infrastrutturali e organizzativi nella direzione indicata dalla regolazione. Misura che si è dimostrata molto più incisiva rispetto alla leva sanzionatoria. Per questo riteniamo che analoghi meccanismi debbano essere introdotti anche nel settore rifiuti, come peraltro già prospettato e dove la regolazione è almeno in parte già impostata secondo logiche di classi prestazionali ed obiettivi di miglioramento, proprio come nel settore idrico.

Sempre al fine di incentivare comportamenti virtuosi rispetto alla **compliance**, potrebbe essere utile rendere più evidente l'efficacia di **modelli di controllo interno atti a prevenire violazioni**, da un lato rafforzando

quanto già espresso nel *Regolamento Sanzioni e Impegni* (art. 31) e dall'altro lato in termini attuativi, dando evidenza nei provvedimenti sanzionatori dell'apprezzamento di tali modelli all'atto della valutazione della gravità della violazione. Questa linea di azione – specialmente se accompagnata da adeguata comunicazione – darebbe maggiore evidenza del fatto che investire su modelli di gestione e controllo della *compliance* mitiga concretamente il rischio sanzionatorio.

Stante l'apertura prospettata nel D.CO. 244/2026/A circa la modifica del *Regolamento Sanzioni e Impegni*, riteniamo che un ulteriore intervento con effetti positivi sul sistema dovrebbe riguardare l'istituto della **Proposta di Impegni**. Statisticamente è un istituto efficace, alternativo all'irrogazione di una sanzione, che – al contrario di quest'ultima – genera effetti concreti e spesso immediati sugli eventuali clienti/utenti coinvolti dalla violazione, e più in generale sul sistema. Per questo riteniamo opportuno perseguire:

- il rafforzamento della diffusione della conoscenza e della promozione anche di tale strumento,
- eventuali semplificazioni, per esempio, mediante la tipizzazione degli impegni (una sorta di tassonomia) o dei criteri di valutazione,
- la riduzione delle tempistiche di gestione della procedura di ammissibilità/approvazione.

3. Dimostrazione ricezione comunicazioni (domicilio digitale)

Nell'Obiettivo Strategico OS.2 è espressamente indicata la previsione secondo cui saranno effettuate *“attività di controllo sul rispetto degli obblighi informativi dei venditori nelle comunicazioni con i clienti consumatori”*. Per alcune di queste tipologie di comunicazioni (in particolare per i cosiddetti “rinnovi senza modifiche”) con la recente Del. 255/2026/R/com l'Autorità ha ribadito che incombe sul venditore *“l'onere probatorio (...) di dimostrare l'avvenuta ricezione del documento da parte del cliente”* lasciando al venditore medesimo l'individuazione delle modalità di consegna più efficaci ai fini dell'assolvimento di tale obbligo.

In un'ottica di efficienza, innovazione e sostenibilità, in linea con gli standard europei eIDAS, occorrerebbe incoraggiare l'adozione di strumenti tecnologicamente evoluti per il recapito delle comunicazioni, in affiancamento alla raccomandata postale.

Ci riferiamo al Servizio Elettronico di Recapito Certificato e Qualificato (SERCQ) utilizzabile verso domicili digitali speciali regolarmente eletti, che offre maggiori garanzie – oltre che una evidente maggiore efficienza – proprio al riguardo dell'avvenuta ricezione e del contenuto della comunicazione.

In questo contesto è opportuno agire in modo coordinato, per esempio, con l'Autorità Garante della Concorrenza e dei Mercati, che vigila sulle possibili pratiche commerciali scorrette, al fine di definire un approccio condiviso.

4. Effetti del sistema ETS-2

Così come ampiamente segnalato da diversi stakeholders nel corso delle recenti audizioni, riteniamo importante unirci alla riflessione a proposito dei potenziali effetti sugli operatori della vendita del gas naturale indotti dal sistema ETS-2.

Il sistema ETS-2 ha assunto, e continuerà ad assumere, un crescente rilievo a livello regolatorio insinuandosi sempre più nelle scelte strategiche ed operative delle imprese di vendita del gas naturale. A partire dal 2027 i venditori di gas naturale dovranno approvvigionarsi delle relative quote di emissione sul mercato, sostenendo un costo rilevante e potenzialmente soggetto ad una elevata volatilità.

Si vede quindi la necessità di un intervento anche di stampo regolatorio:

- da un lato, per garantire al venditore un adeguato equilibrio ricavi-costi, nonché maggiori certezze sul comportamento da adottare nei confronti dei clienti in fornitura;
- dall'altro, per garantire al cliente consumatore di essere adeguatamente informato circa principi ed obiettivi del sistema ETS-2, nonché di conseguenti eventuali addebiti da parte del venditore, limitando l'effetto negativo sulla credibilità dell'intero sistema.

5. Sviluppo infrastrutturale

Tra gli obiettivi primari della regolazione vi è quello di favorire lo sviluppo delle infrastrutture senza pregiudizio della sostenibilità economica e sociale. Dunque, nei limiti della capacità delle imprese di sostenere investimenti ingenti nel lungo termine e della possibilità degli utenti di sostenere il costo della fornitura del servizio.

Nel settore idrico abbiamo rilevato, anche attraverso nostre simulazioni, che non sembra possibile mantenere nel tempo i livelli di investimento raggiunti nel 2025, che invece sono concordemente ritenuti necessari, nemmeno prevedendo trend di crescita tariffaria ai limiti della sostenibilità sociale.

La soluzione non rientra nei poteri esclusivi dell'Autorità, ma richiede un'azione coordinata da parte di più istituzioni, riguardo alla quale ci auguriamo che possano essere individuate politiche efficaci.

Per quanto riguarda la leva tariffaria, che già contiene molti strumenti funzionali allo scopo, potrebbe essere utile vigilare circa l'effettiva applicazione delle garanzie inerenti ai tempi di recupero dei costi riconosciuti, limitando la tendenza a rinviare nel tempo i conguagli.

Occorre mettere in campo ogni iniziativa possibile per monitorare e favorire il buon funzionamento degli ATO, che talvolta non dispongono di strutture adeguate, supportando gli ATO medesimi ed i gestori, per esempio, attraverso la definizione di modalità applicative sempre più chiare, in considerazione del grado di maturazione raggiunto dalla regolazione settoriale.