

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Segretariato Generale
piazza Cavour, 5 - 20121 – Milano

Via PEC: protocollo@pec.arera.it

Milano, 15 settembre 2026

OGGETTO: Quadro strategico 2026-2029 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

OBIETTIVI STRATEGICI 2026-2029 E LINEE DI INTERVENTO: TEMI TRASVERSALI

OS1. Proteggere il consumatore e rafforzare la fiducia in un mercato che sia in grado di trasferire i relativi benefici

I mercati energetici stanno vivendo un'importante fase di transizione: il segmento retail nel 2024 ha visto la cessazione del servizio di tutela dell'energia elettrica (gennaio) e del gas naturale (luglio), e nei prossimi mesi si troverà a gestire l'evoluzione del Servizio a Tutele Graduali per l'energia elettrica quale mercato di ultima istanza per i clienti BT; mentre il segmento wholesale è orientato verso strategie sostenibili con al centro la sicurezza degli approvvigionamenti, la resilienza delle reti, l'efficienza energetica, la riduzione dei consumi e la spinta verso la decarbonizzazione.

In questo scenario di grande trasformazione, il consumatore finale assume un ruolo centrale. È dunque necessario garantire un assetto regolatorio e strumenti informativi accessibili in grado di affiancarlo nell'assumere un ruolo attivo in questa transizione, attraverso una partecipazione consapevole nelle proprie abitudini di consumo, sempre più orientate al risparmio energetico e all'efficientamento.

In questa prospettiva è sicuramente auspicabile un potenziamento degli strumenti informativi e conoscitivi a disposizione dei consumatori, con una spinta verso la digitalizzazione e l'utilizzo anche di soluzioni di IA in grado di accompagnare l'utente nel monitorare i propri consumi ed i relativi costi, nel confrontare le soluzioni proposte sul mercato, nel verificare la qualità del servizio erogato e nel riprogrammare le proprie abitudini di consumo.

Al contempo la semplificazione delle informazioni messe a disposizione del consumatore finale è sicuramente un requisito importante in ottica di confrontabilità e trasparenza. È tuttavia auspicabile che il tentativo di semplificazione non produca una eccessiva standardizzazione delle offerte contrattuali con il rischio di limitare la spinta innovativa verso soluzioni in grado di rispondere alle esigenze del mercato e della domanda.

Negli ultimi anni l'assetto regolatorio del mercato retail è stato più volte discusso per rispondere alla spinta di cambiamento in atto, attraverso interventi sulla bolletta, sulla struttura delle offerte, sulla gestione del rapporto commerciale, sui servizi di assistenza. Ulteriori affinamenti della regolazione dei mercati retail andranno valutati nel prossimo futuro per consentire un'uguale rappresentatività delle offerte presenti sul mercato e garantire pertanto al consumatore strumenti di confrontabilità (bolletta, contratti, Portale Offerte) che tengano conto di tutte le diverse strutture di offerta presenti sul mercato.

Con la delibera 386/2025/R/com¹ del 5 agosto 2025, ad esito di un articolato processo di consultazione, l'Autorità ha disposto misure di razionalizzazione dei corrispettivi delle offerte di energia elettrica e gas

¹ 386/2025/R/com - Misure di razionalizzazione dei corrispettivi delle offerte di energia elettrica e gas naturale per i clienti domestici e introduzione di obblighi informativi, in attuazione dell'articolo 5, comma 1, del decreto-legge 19/25, nonché

naturale rivolte ai clienti finali domestici distinguendo tra offerte che non prevedono corrispettivi onnicomprensivi e offerte con corrispettivi onnicomprensivi.

Le offerte con corrispettivi onnicomprensivi, in cui rientrano le offerte a “canone”, prevedono l’applicazione di un unico corrispettivo predeterminato (€/POD/anno o in€/PdR/anno), eventualmente differenziato dal venditore (ad esempio in base a soglie di consumo annuale dichiarate o selezionate dal cliente finale in fase di sottoscrizione del contratto), e di un corrispettivo di congruaggio (€/kWh o €/Smc) da applicare ai consumi eccedenti e inferiori rispetto alla soglia contrattualmente definita per il canone, che può riguardare esclusivamente la componente di spesa per la vendita oppure mantenere anch’esso un carattere onnicomprensivo. La portata innovativa delle previsioni introdotte da tale provvedimento richiede un affinamento della regolazione, affinché sia garantita una corretta rappresentazione delle offerte con corrispettivi onnicomprensivi in fase precontrattuale e contrattuale per consentire al cliente di conoscere non solo il costo annuo ma anche il costo mensile nonché una revisione della regolazione relativa alle modalità di fatturazione e di rappresentazione in bolletta dei consumi eccedenti la soglia di consumo scelta dal cliente.

La costante evoluzione del mercato della vendita di energia elettrica e di gas naturale, caratterizzato da soluzioni sempre diverse, rende necessario rafforzare gli strumenti messi a disposizione del consumatore e volti a favorire un orientamento consapevole, con accesso ad informazioni trasparenti, chiare e facilmente fruibili. Il processo di revisione in ottica evolutiva del Portale Offerte e del Portale Consumi, avviato con delibera 268/2026/R/com del 26 luglio 2026, nonché gli obiettivi che l’Autorità ha individuato nell’avvio di procedimento sono pienamente condivisibili. Perché il Portale Offerte possa “*promuovere la trasparenza, la confrontabilità e la pubblicità delle offerte commerciali nei mercati retail di energia elettrica e gas naturale; favorire la concorrenza e la consapevolezza dei clienti finali; garantire la tutela dei clienti finali, assicurando la massima trasparenza e la possibilità di effettuare scelte informate*” è sicuramente necessario garantire l’accesso alla totalità delle offerte presenti sul mercato mediante l’introduzione di algoritmi di simulazione quanto più flessibili possibile in grado di rispondere all’evoluzione delle offerte proposte. Si ritiene inoltre che il Portale Offerte debba integrare anche informazioni relative alla solidità ed affidabilità del fornitore e alla qualità dei servizi offerti mediante l’introduzione di criteri oggettivi e confrontabili. A tal proposito si valuta positivamente l’orientamento dell’Autorità di rafforzare i requisiti di permanenza nell’albo venditori, affinché la qualità commerciale, la solidità organizzativa e l’affidabilità degli operatori garantiscano l’integrità dei mercati e la tutela dei clienti finali.

Gli interventi sul Portale Consumi dovrebbero inoltre garantire la messa a disposizione di dati di consumo aggiornati. Oggi lo strumento sconta ancora un ritardo della messa a disposizione dei dati di consumo per cui il cliente finale può visualizzare il dato di consumo a distanza, nel migliore dei casi, di due settimane rispetto alla competenza. Una integrazione dei due sistemi di gestione non può prescindere dalla qualità del dato messo a disposizione. È inoltre auspicabile, nel processo di riforma del Portale Consumi valutare una revisione dell’attuale sistema autorizzativo di messa a disposizione del dato alle controparti commerciali da parte dei clienti finali, anticipando la raccolta del consenso alla fase di negoziazione del contratto di vendita. L’accesso ai dati di misura e alle principali caratteristiche tecniche del punto di fornitura consentirebbe di fatto al venditore una più adeguata gestione del cliente per la proposizione di offerte maggiormente in linea con le esigenze di consumo.

La partecipazione attiva della domanda al mercato non può prescindere da un accesso più efficace ai dati di consumo da parte del cliente finale, favorendo l’integrazione di soluzioni digitali con strumenti e funzionalità già disponibili. A tal proposito, a partire da giugno 2026, Fastweb ha lanciato un nuovo servizio che consente al cliente di monitorare i consumi di energia elettrica in tempo reale, attraverso un Dispositivo Utente che sfrutta le funzionalità della *chain2* dei sistemi di *smart meter* di seconda generazione (2G). Il progetto ha l’obiettivo di creare valore lungo l’intera filiera, con impatti positivi per i

adeguamenti del Codice di condotta commerciale, dell’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 555/2017/R/com e dell’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 51/2018/R/com

clienti finali, per il sistema elettrico e per il mercato. I clienti finali beneficiano di maggiore consapevolezza dei consumi, riducendo gli sprechi grazie all'ottimizzazione dell'uso degli elettrodomestici e all'individuazione di eventuali anomalie. Saranno sempre informati sull'utilizzo dell'energia elettrica nella propria abitazione, con possibilità di intervenire in tempi rapidi in caso di imminente distacco per supero potenza o interruzioni di fornitura, anche in periodi di prolungata assenza da casa. Il sistema elettrico di contro gioverebbe della diffusione mass-market di una soluzione di *smart meter* capace di rendere i consumatori più responsabili, favorendo profili di consumo più regolari e prevedibili. Ne conseguirà la possibilità per il sistema di ridurre il carico di richieste e interventi sul campo da parte dei distributori e di abilitare, nel tempo, servizi evoluti di gestione della domanda.

Il valore del progetto risiede pertanto nella maggiore consapevolezza del consumatore e nella democratizzazione di soluzioni mass-market utili ed affidabili, con benefici ambientali e di efficienza energetica.

Soluzioni come quella descritta possono correttamente avere un valore se supportati dalle funzionalità tecniche avanzate messe a disposizione dagli *smart meter* di seconda generazione (2G). Per favorire una loro completa diffusione ed accessibilità è necessario l'avvio di una riforma della regolazione volto a definire un nuovo assetto regolamentare, che definisca standard di qualità e SLA certi di messa a disposizione delle funzionalità della *chain2* degli *smart meter* di seconda generazione in capo ai distributori locali, valutando una estensione delle previsioni ex Allegato D alla delibera 617/2023/R/eel a questa tipologia di servizio.

OBIETTIVI STRATEGICI 2026-2029 E LINEE DI INTERVENTO: AREA ENERGIA

OS.22 Garantire la concorrenza dei mercati retail proteggendo i consumatori

La tutela del consumatore richiede un'azione regolatoria integrata e coordinata tra le diverse Autorità al fine di individuare un quadro regolatorio certo, condiviso e coerente su fattispecie di rilievo trasversale e complementare. Il fenomeno del telemarketing aggressivo è sicuramente una tematica che richiede un approccio coordinato tra le diverse Autorità, con l'obiettivo di individuare azioni in grado di contrastare realmente le pratiche commerciali di chi strutturalmente opera non conformemente alle previsioni regolatorie, ledendo i diritti dei consumatori. In materia di telemarketing aggressivo occorre avviare una riflessione più ampia per valutare la gestione del dato nell'ambito dei processi operativi, minimizzando il trattamento dei dati personali e favorendo una sempre maggiore centralizzazione dei processi sul Sistema Informativo Integrato, limitando l'utilizzo di piattaforme terze per la gestione delle prestazioni richieste dai clienti finali.

L'articolo 5-bis del D.L. 21/2026², convertito nella Legge n. 49/2026 (cosiddetto "Decreto bollette") ha introdotto il divieto di effettuare sollecitazioni commerciali per telefono, anche attraverso l'invio di

² 5-bis. All'articolo 51 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, dopo il comma 8 sono aggiunti i seguenti:

8-bis. Al fine di rafforzare la tutela dei clienti finali domestici e il loro diritto di scelta delle condizioni economiche, decorsi sessanta giorni dall'entrata in vigore della presente disposizione, è fatto divieto di effettuare sollecitazioni commerciali per telefono, anche attraverso l'invio di messaggi a consumatori, finalizzate alla proposta e conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e gas.

Il professionista potrà contattare il consumatore per telefono, anche attraverso l'invio di messaggi, qualora vi sia stata una richiesta effettuata direttamente al professionista attraverso interfacce informatiche di quest'ultimo oppure nel caso in cui il contatto sia stato effettuato nei confronti dei propri clienti di energia elettrica e gas che abbiano espresso specifico consenso per ricevere proposte commerciali. È onere del professionista dimostrare la validità del contatto.

8-ter. I contatti telefonici di cui al comma 8-bis dovranno essere effettuati dal professionista da un numero che lo identifichi univocamente. I contratti stipulati a seguito di contatto effettuato in violazione di quanto previsto al comma 8-bis e al presente comma sono nulli. Il consumatore può avvalersi degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) di cui alla Parte V, Titolo II-bis del presente Codice incluso il Servizio Conciliazione previsto dall'Autorità per Energia Reti e Ambiente.

8-quater. Gli utenti possono segnalare al Garante privacy e all'AGCOM i casi di chiamata effettuata in violazione dei commi 8-bis e 8-ter indicando il numero dal quale proviene la chiamata. Ove AGCOM nell'ambito dell'attività istruttoria svolta d'ufficio o a seguito della predetta segnalazione, accerta che la chiamata proviene da numeri diversi da quelli assegnati al professionista,

messaggi a consumatori, finalizzate alla proposta e conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale. A fronte di tale divieto assoluto, la norma prevede due ordini di eccezioni dedicate alle società che offrono servizi di energia elettrica e gas, accordando esclusivamente a queste ultime la facoltà di contattare il consumatore secondo le seguenti modalità e condizioni: a) attraverso l'invio di messaggi, qualora vi sia stata una richiesta effettuata direttamente al professionista attraverso interfacce informatiche di quest'ultimo; b) oppure nel caso in cui il contatto sia stato effettuato nei confronti dei propri clienti di energia elettrica e gas che abbiano espresso specifico consenso per ricevere proposte commerciali.

Sebbene la norma modifichi l'articolo 51 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), ambito di competenza dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, la portata applicativa della disciplina citata genera un effetto anti-competitivo e discriminatorio per operatori che operano tradizionalmente su mercati diversi da quello dell'energia e che hanno integrato nella propria offerta commerciale soluzioni convergenti con un'offerta energia.

In un mercato in cui il processo di liberalizzazione è in una fase delicata, con la conclusione del Servizio a Tutele Graduali entro il 1° aprile 2027, la contendibilità della domanda dovrebbe essere preservata e rafforzata, al fine di consentire ai consumatori di ricevere, lecitamente, confrontare e scegliere offerte alternative, anche da soggetti attivi in mercati affini.

La norma produce invece l'effetto opposto, limitando il contatto commerciale nel momento in cui il mercato avrebbe bisogno di maggiore apertura e pressione competitiva. Orbene, questo rischia di condizionare forzatamente il mercato tramite una norma che, in luogo di ampliare la facoltà di scelta del consumatore, ha l'effetto di rafforzare la posizione degli operatori già titolari di ampie customer base, diminuendo la capacità dei nuovi entranti di proporre offerte alternative.

La capacità di trasferire i benefici del processo di liberalizzazione sul consumatore finale richiede pertanto un intervento prioritario e coordinato da parte dell'ARERA, volto a promuovere mercati retail dell'energia pienamente competitivi, arginando il rischio di consolidare le posizioni di operatori tradizionalmente attivi nel mercato dell'energia con l'effetto di comprimere la possibilità per operatori multiutility di accedere alla domanda a parità di condizioni e la disponibilità per i consumatori di godere degli effetti positivi della concorrenza sui prezzi finali praticati.

Sempre in relazione alla competitività del mercato retail, la possibilità per gli operatori di formulare offerte sempre più competitive è la leva in grado di incentivare i consumatori a ricercare condizioni economiche più vantaggiose ed in grado di rispondere alle proprie esigenze di consumo. La gestione efficace della relazione commerciale è necessaria per rafforzare l'affidabilità del mercato retail e favorire scelte consapevoli da parte del consumatore finale. In tale contesto assume particolare rilevanza il divieto introdotto dall'Art. 1 – *sexies del D.L. n. 21 del 20 febbraio 2026, convertito con modificazioni dalla L. 49/2026*³ secondo cui le informazioni acquisite nel processo "tecnico" di cambio fornitore gestite attraverso il Sistema Informativo Integrato (SII) non possono essere utilizzate per la proposizione di offerte commerciali volte al trattenimento (c.d. *retention*) della propria customer base.

ordina al gestore telefonico l'immediata sospensione dell'utilizzo delle linee allo stesso assegnate. Il Garante privacy, nell'ambito dell'attività istruttoria può chiedere ad AGCOM, in presenza di un numero significativo di segnalazioni di chiamate senza previo consenso, di procedere alla sospensione di cui al precedente periodo.

³ Articolo 1- *sexies* "Disposizioni per la tutela dei clienti finali e la mitigazione dei prezzi attraverso la trasparenza del processo di cambio fornitore"

1. Al fine di garantire la libera scelta dei clienti finali e assicurare la trasparenza delle condizioni economiche sottoscritte, le informazioni acquisite nell'ambito del processo di cambio fornitore, gestito tramite il Sistema Informativo Integrato, sono utilizzate esclusivamente per finalità tecniche connesse all'esecuzione del medesimo processo.

2. Entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente disposizione, l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) provvede, con propria deliberazione, all'istituzione di un tavolo tecnico finalizzato alla definizione di un accordo quadro per la regolamentazione delle procedure di cambio fornitore coerente con la disposizione di cui al primo comma del presente articolo, nel rispetto dei principi di neutralità, trasparenza e tutela della concorrenza.

La pratica della retention incentiva infatti gli operatori ad una gestione non efficiente della relazione commerciale, attraverso la proposizione di offerte competitive solo nel momento in cui si concretizza il rischio effettivo di perdita del cliente. Un tale approccio disincentiva la leva al miglioramento del servizio, con impatti sui livelli di qualità e innovazione offerti al cliente nonché promuove politiche di prezzo non accessibili alla generalità dei consumatori finali ma dedicate ai clienti che manifestano una più alta propensione al cambio fornitore.

Il risultato è un mercato meno dinamico nel quale il miglioramento delle condizioni economiche e qualitative dell'offerta non deriva da una strategia di lungo periodo, ma da un intervento tardivo, dettato dal timore di perdere clienti ed incentiva un sistema maggiormente esposto a pratiche di telemarketing aggressivo, con il rischio di contatti ripetuti e non richiesti.

È dunque auspicabile che l'Autorità istituisca quanto prima il tavolo tecnico ex art. 1 sexies comma 2 della medesima legge n. 49/2026, finalizzato alla definizione di un accordo quadro che regoli le procedure di switching nel rispetto dei principi di neutralità, trasparenza e tutela della concorrenza, assicurando coerenza con il vincolo di destinazione funzionale delle informazioni stabilito dal comma 1 del medesimo articolo.

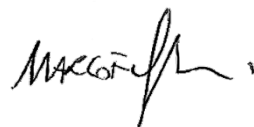
OS21. Accompagnare il settore del gas naturale in un'ottica di decarbonizzazione

Gli obiettivi al 2030 fissati nel Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima (PNIEC) ruotano intorno a decarbonizzazione, efficienza energetica, sicurezza degli approvvigionamenti, sviluppo del mercato interno e ricerca & innovazione.

Nel quadro degli obiettivi del PNIEC, la riduzione dei prelievi di gas naturale a favore di una sempre maggiore penetrazione delle rinnovabili e di un processo di elettrificazione dei consumi assume un ruolo importante. E' tuttavia necessario promuovere parallelamente l'utilizzo dei gas rinnovabili e low carbon, garantendone l'accesso al sistema al pari del gas naturale, nonché un quadro regolatorio che ne incentivi la vendibilità sul mercato retail al fine di favorirne la progressiva fungibilità.

Il processo di recepimento della Direttiva Gas 2024/1788, avvenuto nel nostro ordinamento con il decreto legislativo 3 luglio 2026, n. 136, è sicuramente una opportunità per assumere scelte con una visione di medio/lungo periodo che possano favorire ed incentivare una transizione verso l'utilizzo di gas rinnovabile. In particolare, sul segmento retail, si riscontra l'assenza di meccanismi analoghi a quelli per la vendita di offerte di energia elettrica prodotta al 100% da fonti rinnovabili. Sebbene la produzione di gas rinnovabile sia ancora residuale rispetto alla produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, la previsione di meccanismi analoghi a quelli delle Garanzie d'Origine (GO) esistenti sul mercato delle rinnovabili elettriche, così come disciplinate dalla delibera ARG/elt 104/11⁴ e s.m.i. potrebbe rappresentare un booster alla crescita della produzione di gas rinnovabile e alla proposizione di offerte dedicate ai clienti di piccola dimensione. Inoltre, l'introduzione di un sistema di GO per la vendita di prodotti con gas rinnovabile ai clienti finali di piccole dimensioni potrebbe avere ricadute positive sul sistema ETS2 su cui è auspicabile un intervento ARERA in relazione soprattutto agli obblighi di comunicazione e gestione degli eventuali costi connessi all'acquisto delle quote di CO2 che gli esercenti la vendita, in qualità di soggetti regolamentati, potranno valutare di ribaltare sul cliente finale.

Marco Fumagalli
Head of Regulatory Affairs



⁴ Delibera ARG/elt 104/11 del 28 luglio 2011 "Condizioni per promuovere la trasparenza dei contratti di vendita ai clienti finali di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili"