



Osservazioni di Sorgenia SpA in merito al DCO 244/2026/A

**QUADRO STRATEGICO 2026-2029 DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE
PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

Milano, 15 Settembre 2026

1. PREMESSA:

Il presente contributo raccoglie le osservazioni del Gruppo Sorgenia agli orientamenti espressi nel documento per la consultazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito, "**Autorità**") n. 244/2026/A, recante gli indirizzi di codesta Autorità con riferimento al proprio Quadro Strategico per il periodo 2026-2029.

Sorgenia accoglie con favore l'**approccio partecipativo** perseguito dall'Autorità nella definizione delle linee di intervento che caratterizzeranno il suo operato nell'imminente triennio. Un approccio, inoltre, ulteriormente valorizzato dalle recenti Audizioni dei soggetti interessati in materia.

La **promozione di un dialogo costante** con gli attori a vario titolo impattati dalla definizione e attuazione della regolazione di settore è, infatti, uno dei pilastri essenziali per l'adozione di interventi **efficaci** rispetto agli obiettivi che l'Autorità è chiamata a perseguire come da sua Legge istitutiva: la promozione della concorrenza e dell'efficienza nel settore; adeguati livelli di qualità nei servizi offerti, secondo condizioni di economicità, redditività e regole certe e trasparenti; la tutela degli interessi dei consumatori.

Tale confronto, infatti, è prodromico alla realizzazione di **tre caratteristiche del quadro regolatorio** che Sorgenia ritiene imprescindibili per garantire l'efficacia dell'intervento dell'Autorità rispetto agli obiettivi sopra menzionati:

- 1) **efficienza:** nuovi interventi regolatori dovrebbero temperare un adeguato bilanciamento tra i benefici incrementali che ambiscono a realizzare – rispetto a quelli già perseguiti dal quadro regolatorio vigente - e i costi, sempre di natura incrementale, legati all'attuazione di tali nuovi interventi. Un requisito, questo, che presuppone quale condizione necessaria una adeguata valutazione dell'efficacia del quadro regolatorio esistente nel conseguire gli stessi obiettivi associati a eventuali nuove disposizioni. In questo ambito, si accoglie con favore la significativa attenzione rivolta da codesta Autorità - negli orientamenti espressi nel DCO 244/2026/A - alla maggiore consapevolezza dei clienti finali, in particolare di piccole dimensioni. Il Gruppo Sorgenia, infatti, è da sempre impegnato nell'assicurare una corretta informazione ai propri clienti – sia potenziali, sia già acquisiti – circa i contratti di fornitura offerti e i documenti di fatturazione nonché a garantire un elevato livello di qualità nella relazione con i medesimi. Un impegno che si realizza nel pieno rispetto delle previsioni vigenti del quadro regolatorio di riferimento.
- 2) **proporzionalità:** nuovi interventi regolatori dovrebbero altresì caratterizzarsi per proporzionalità. Questo requisito, peraltro, è intrinsecamente correlato con quello dell'efficienza. A parità di altre condizioni, infatti, l'efficienza dell'intervento regolatorio è da ritenersi condizione necessaria per la sua proporzionalità.

Con riferimento agli interventi regolatori ex-ante, la dimensione della proporzionalità dovrebbe manifestarsi secondo le seguenti condizioni:

- adozione di disposizioni strettamente necessarie a garantire il perseguimento degli obiettivi che il Regolatore associa al proprio intervento: rispetto a questa dimensione, il Gruppo Sorgenia sottopone a codesta Autorità la necessità di promuovere disposizioni che limitino l'imposizione di obblighi attuativi - in capo ai soggetti chiamati a darne attuazione – ridondanti rispetto a quelli già esistenti nel quadro regolatorio di riferimento.
- limitazione dell'intervento regolatorio agli obiettivi prevalenti ed esplicitamente dichiarati del medesimo: l'intervento regolatorio dovrebbe limitarsi agli obiettivi espressamente associati al medesimo. A titolo esemplificativo, gli interventi prospettati nel Quadro Strategico posto in consultazione e volti a una maggiore standardizzazione e confrontabilità delle condizioni di offerta o a offrire maggiori tutele ai clienti finali nel rapporto pre-contrattuale e contrattuale con i venditori potrebbero tradursi, sia pure involontariamente, in una limitazione dell'esercizio della libertà commerciale dei soggetti venditori con effetti avversi sulla promozione della concorrenza nei mercati *retail* dell'energia elettrica e del gas naturale nonché della redditività delle attività regolate e che codesta Autorità, per sua Legge istitutiva, è chiamata a perseguire.
- adeguato bilanciamento di tutti gli interessi coinvolti dall'attuazione delle misure adottate dall'Autorità: come ricordato con riferimento al requisito dell'efficienza, la tutela del cliente finale è uno degli obiettivi caratterizzanti l'attività del Gruppo Sorgenia. Tuttavia, tale finalità deve conciliarsi con le altre finalità che ARERA è chiamata a perseguire come da sua Legge istitutiva. Tra tutte, la concorrenza nel mercato e la certezza del quadro regolatorio. A tale riguardo, oltre a ricordare quanto espresso nel punto elenco precedente, appare auspicabile che nuovi interventi regolatori non si traducano in una allocazione eccessivamente asimmetrica dei rischi che i medesimi interventi intendono mitigare.
Con riferimento a interventi di regolazione ex-post – che rispetto agli interventi ex-ante afferiscono più strettamente alle attività di sorveglianza ed *enforcement* di codesta Autorità – si ritiene essenziale che questi siano perseguiti secondo una logica coerente con la natura stessa dell'intervento.
Per loro natura, eventuali interventi ex-post non possono che basarsi su una logica di valutazione caso per caso riferita alla condotta del singolo soggetto interessato da tali interventi e allo specifico contesto nel quale tale condotta è maturata. In questo ambito, il requisito di proporzionalità dovrebbe manifestarsi, in primo luogo, con disposizioni regolatorie di natura selettiva ossia rivolte ai soli soggetti interessati da potenziali condotte lesive della tutela dei clienti finali e della concorrenza nel mercato.
In altri termini, il requisito di proporzionalità presupporrebbe di evitare l'adozione di interventi regolatori ex-ante di carattere generale con la finalità di indirizzare a priori le condotte degli operatori (anche con effetti involontari sulla redditività delle attività svolte) e realizzare un effetto deterrente di talaltre. Ciò non solo perché verrebbe a snaturarsi il carattere ex-post di qualsiasi intervento di *enforcement* ma anche in quanto

l'attività sanzionatoria si caratterizza intrinsecamente per il perseguimento di un effetto deterrente.

- 3) **predicibilità e stabilità:** la stabilità del quadro regolatorio e la sua predicibilità non sono solo condizioni di per sé imprescindibili ma lo sono tanto più alla luce della loro strumentalità rispetto al perseguimento di una maggiore efficacia, proporzionalità ed efficienza degli interventi del Regolatore.

A tale riguardo, il Gruppo Sorgenia auspica, in primo luogo, il perseguimento di una maggiore predicibilità degli interventi regolatori e, in particolare, di quelli attuativi di sempre più frequenti disposizioni legislative riguardanti il settore dell'energia. In particolare, preme osservare come negli ultimi mesi, anche alla luce dell'intensa attività legislativa degli organi di Governo e Parlamentari, si sono susseguiti numerosi documenti di consultazione caratterizzati da tempistiche di pubblicazione e coinvolgimento degli operatori interessati non sempre congrue per consentire a questi ultimi una adeguata valutazione degli effetti degli orientamenti prospettati nelle medesime consultazioni.

In secondo luogo - tenendo conto della rilevanza della stabilità del quadro regolatorio nel promuovere i necessari investimenti alla sicurezza, flessibilità e sostenibilità del sistema elettrico – Sorgenia ritiene imprescindibile, coerentemente con la natura a lungo termine degli strumenti contrattuali interessati, una maggiore predicibilità nell'attuazione delle disposizioni vigenti in materia di mercato della capacità, meccanismi di promozione della generazione elettrica da fonti rinnovabili e di approvvigionamento di capacità di stoccaggio di energia elettrica. A ciò, occorre aggiungere, che la natura di lungo periodo di tali strumenti necessita indirizzi altrettanto a lungo termine sull'evoluzione della relativa disciplina.

Tale maggiore predicibilità e stabilità del quadro regolatorio riteniamo possa essere realizzata - in particolare per gli ambiti ove il potere attuativo dell'Autorità è subordinato a quello dell'adozione di una fonte legislativa primaria – anche attraverso la funzione di segnalazione e parere che codesta Autorità può esercitare nei confronti di Governo e Parlamento come da sua Legge istitutiva.

A titolo esemplificativo, il Gruppo Sorgenia auspica una celere definizione, con il necessario supporto dell'Autorità, del quadro legislativo e attuativo in materia di prezzi minimi garantiti per gli impianti a biomasse, biogas e bioliquidi sostenibili oggetto di rinvio ex Segnalazione 321/2026/R/eel.

Inoltre, coerentemente con gli orientamenti espressi nel DCO 244/2026/A in materia di collaborazione istituzionale, tale indirizzo di potere e segnalazione – e più in generale di *governance* di codesta Autorità - appare tanto più necessario alla luce di un quadro legislativo europeo in continua evoluzione e il quale sempre più permeerà le attività del legislatore italiano e, conseguentemente, del Regolatore di settore. In tale contesto,

codesta Autorità svolgerà un ruolo sempre più centrale nell'indirizzare e coordinare, in un'ottica sistemica, il recepimento degli orientamenti del legislatore europeo e nazionale nell'ambito, peraltro, di un contesto di mercato reso sempre più complesso dall'incertezza del quadro geopolitico e dalla continua evoluzione del disegno di mercato imposta dalla transizione energetica.

In tale contesto, e come affermato in premessa, un approccio partecipativo aperto a tutti i soggetti interessati – di cui questa consultazione è tangibile manifestazione – appare imprescindibile per addivenire a una visione più esaustivamente informata dei potenziali impatti dell'intervento regolatorio nel rispetto dei requisiti di proporzionalità, efficienza e stabilità sopra menzionati. Tanto più alla luce della complessità che caratterizzerà sempre più il settore energetico negli anni a venire.

Sulla base di tali considerazioni e dei requisiti che riteniamo debbano imprescindibilmente caratterizzare l'intervento regolatorio, la Sezione 2 di questo documento riporta le osservazioni del Gruppo Sorgenia relative agli specifici obiettivi strategici enunciati da codesta Autorità nell'ambito del DCO 224/2026/R/com.

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

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

OS.1 Rafforzare le tutele per il consumatore

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

In via generale, non possono che essere condivisi la centralità attribuita dall'Autorità alla tutela del consumatore e al rafforzamento della fiducia nel mercato, nonché gli obiettivi di maggiore trasparenza, consapevolezza e capacità di scelta sottesi alla strategia delineata nel Quadro Strategico.

Tali obiettivi, infatti, non rappresentano un interesse esclusivo del consumatore o dell'Autorità ma costituiscono un elemento di valore anche per le controparti commerciali che operano sul mercato secondo criteri di correttezza e trasparenza. Un consumatore adeguatamente informato e consapevole è, infatti, maggiormente in grado di individuare l'offerta più coerente con le proprie esigenze e con il proprio profilo di consumo, di comprendere le caratteristiche del servizio acquistato e di instaurare con il proprio fornitore una relazione più consapevole e costruttiva.

La consapevolezza del cliente può quindi tradursi in un beneficio per l'intero ecosistema del mercato: un cliente in grado di comprendere le caratteristiche dell'offerta, di valutarne correttamente la convenienza e di interagire efficacemente con il proprio venditore è,

tendenzialmente, anche un cliente maggiormente soddisfatto e più incline a mantenere nel tempo la relazione con il proprio fornitore.

In tale prospettiva, appare opportuno sottolineare come anche gli operatori di vendita virtuosi abbiano un interesse diretto a che il consumatore non sia disorientato, non sia esposto a pratiche scorrette e possa compiere le proprie scelte in modo informato. La fiducia nel mercato rappresenta, infatti, un presupposto essenziale per lo sviluppo di dinamiche concorrenziali sane e per la valorizzazione degli investimenti degli operatori in termini di qualità del servizio, innovazione e relazione con la clientela.

Ciò premesso, si ritiene opportuno formulare alcune considerazioni in merito all'ambito e alle modalità con cui gli obiettivi di tutela individuati dall'Autorità dovrebbero essere perseguiti.

Ambito soggettivo della tutela

Un primo elemento di attenzione riguarda la corretta individuazione dei soggetti destinatari delle misure di tutela. In tale prospettiva, appare opportuno mantenere una chiara distinzione tra il consumatore propriamente inteso e le diverse categorie di clienti che, pur rientrando nell'ambito della regolazione dei mercati energetici, non presentano necessariamente le medesime caratteristiche in termini di capacità negoziale, organizzativa e informativa.

Ai sensi del Codice del consumo, per consumatore si intende, in particolare, la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta. Ne consegue che la disciplina di tutela rafforzata dovrebbe essere calibrata in funzione delle effettive caratteristiche dei destinatari e delle ragioni che giustificano l'intervento regolatorio, evitando di estenderne indistintamente l'applicazione a tutte le categorie di clienti oggetto della regolazione.

Particolare attenzione merita, in questo senso, il segmento dei clienti non domestici in bassa tensione. Si tratta di soggetti che, per natura e modalità di esercizio della propria attività, dispongono generalmente di strumenti e competenze informative differenti rispetto al cliente domestico e che non possono essere automaticamente assimilati al consumatore in senso proprio.

Pur condividendo pienamente l'esigenza che, nei rapporti con qualsiasi cliente, le condizioni contrattuali siano formulate in maniera chiara, trasparente e comprensibile e che non siano presenti costi o condizioni non adeguatamente rappresentati, si ritiene che le misure di tutela più puntuali e pervasive debbano essere proporzionate alle caratteristiche del soggetto destinatario.

Un approccio indistinto rischierebbe infatti di determinare un aggravio regolatorio non necessariamente giustificato, con potenziali ricadute sulla capacità degli operatori di sviluppare modelli commerciali differenziati e sulla stessa efficienza del mercato.

Considerazioni analoghe possono essere formulate con riferimento al settore del gas, nel quale appare parimenti importante distinguere tra le diverse categorie di clienti, evitando di estendere automaticamente al complesso della clientela non domestica presidi pensati per rispondere a specifiche condizioni di asimmetria informativa proprie del consumatore.

Confrontabilità delle offerte e Portale Offerte

Si condivide l'importanza attribuita dall'Autorità alla possibilità per il cliente di confrontare le offerte disponibili sul mercato, quale condizione essenziale per consentire alla concorrenza di produrre benefici effettivi.

Occorre tuttavia considerare che la confrontabilità non può essere necessariamente ricondotta alla sola comparazione di singole variabili economiche. Se alcuni elementi, quale ad esempio il prezzo della materia prima, possono essere agevolmente rappresentati e confrontati secondo criteri omogenei, altre caratteristiche dell'offerta risultano intrinsecamente più complesse da rappresentare attraverso un modello standardizzato.

Il mercato libero si è infatti progressivamente evoluto verso proposte che, accanto alla componente strettamente energetica, integrano servizi ulteriori, formule di assistenza dedicate, servizi accessori, componenti di fidelizzazione o vere e proprie soluzioni bundle. Gli operatori possono inoltre differenziare la propria proposta attraverso la qualità e le modalità di assistenza alla clientela, anche mediante servizi dedicati o modelli di relazione che prevedono un rapporto più diretto con il cliente.

Tale complessità non dovrebbe essere automaticamente interpretata come un elemento di opacità o di inefficienza. In molti casi, essa rappresenta invece il risultato dell'innovazione commerciale e della capacità degli operatori di intercettare esigenze sempre più articolate della clientela.

Il consumatore, infatti, non ricerca necessariamente unicamente il prezzo più basso, ma può attribuire valore a una pluralità di elementi che compongono la proposta commerciale e che possono risultare coerenti con il proprio stile di vita, le proprie abitudini di consumo e le proprie aspettative in termini di servizio.

Sarebbe pertanto opportuno che il rafforzamento del Portale Offerte perseguisse l'obiettivo di aumentare la trasparenza e la comparabilità senza tradursi in una semplificazione eccessiva della realtà competitiva del mercato. La comparazione dovrebbe, per quanto possibile, valorizzare non soltanto i parametri strettamente economici, ma anche gli ulteriori elementi che concorrono a definire la qualità complessiva della proposta di fornitura, quali l'affidabilità dell'operatore, la qualità del servizio post-vendita, i servizi aggiuntivi offerti e gli strumenti messi a disposizione del cliente per il monitoraggio e l'efficientamento dei consumi. In questo modo il Portale potrebbe rafforzare la capacità di scelta del consumatore senza ridurre il valore delle diverse proposte alla sola dimensione del prezzo.

Analoga attenzione dovrebbe essere posta nell'utilizzo di benchmark economici. Si ritiene non adeguato e potenzialmente fuorviario di conclusioni l'impiego del PUN e del corrispettivo CMEM come riferimenti di benchmark per analizzare la coerenza tra dinamiche dei prezzi all'ingrosso, condizioni economiche offerte nel mercato libero e costi effettivamente trasferiti ai clienti finali. Ciò in quanto le condizioni economiche offerte nel mercato libero riflettono una molteplicità di fattori, tra cui: la tipologia di struttura di prezzo offerta ai clienti finali, ossia se fissa o variabile; i costi di commercializzazione sostenuti dal soggetto venditore e il rischio di morosità da questi sostenuto; la diversa efficienza conseguibile, anche in virtù della dimensione della propria base clienti, nei processi di gestione commerciale; l'eventuale offerta di servizi aggiuntivi. Pertanto, alla luce di tale complessità, appare eccessivamente semplicistico e potenzialmente fuorviario di valutazione erronee e fuorvianti l'approccio proposto.

A ciò occorre aggiungere che eventuali attività di *enforcement* originate da eventuali valutazioni fuorvianti potrebbero determinare ingiustificati costi di compliance oltre che sanzioni in capo ai soggetti interessati da eventuali verifiche dell'Autorità.

Analoga attenzione va posta sugli strumenti di comparazione fondati su offerte standardizzate. Tali strumenti possono certamente contribuire ad accrescere la consapevolezza del cliente, purché mantengano una funzione informativa e non finiscano per orientarne implicitamente la scelta o per sostituirsi, anche solo parzialmente, alla sua autonoma valutazione. Il rafforzamento della comparabilità dovrebbe infatti preservare la capacità del consumatore di apprezzare il valore complessivo delle diverse proposte e, al contempo, lasciare agli operatori adeguati spazi per sviluppare offerte innovative, competitive e differenziate.

Semplificazione e standardizzazione delle offerte

Analoghe considerazioni valgono con riferimento all'obiettivo di semplificazione e standardizzazione delle offerte, dei contratti e delle bollette.

La trasparenza, la chiarezza e la comprensibilità delle informazioni costituiscono principi che gli operatori - correttamente orientati al mercato - condividono pienamente. È tuttavia importante che il perseguimento di tali obiettivi non conduca a un'eccessiva regolazione ex ante delle modalità con cui le offerte devono essere strutturate e rappresentate. Un livello eccessivo di standardizzazione, soprattutto qualora si traduca nell'obbligo di ricondurre ogni proposta a schemi rigidamente predeterminati o esclusivamente tabellari, potrebbe infatti non consentire di rappresentare in maniera completa le peculiarità di offerte innovative o caratterizzate dall'integrazione di più componenti di servizio. Il rischio è quello di produrre un effetto paradossale: proprio per evitare che un'offerta innovativa non possa essere adeguatamente rappresentata attraverso gli schemi regolatori disponibili, gli operatori potrebbero essere indotti a privilegiare proposte più semplici e standardizzate, rinunciando allo sviluppo di soluzioni maggiormente rispondenti alle esigenze della clientela.

Inoltre, un'eccessiva prescrittività della disciplina potrebbe aumentare il rischio regolatorio associato alla progettazione di nuove offerte, con la conseguenza di disincentivare l'innovazione commerciale per il timore che modalità di rappresentazione non perfettamente riconducibili a schemi predefiniti possano essere successivamente oggetto di contestazione. Tale rischio appare particolarmente rilevante considerando l'evoluzione normativa che ha interessato il Codice di condotta commerciale negli ultimi anni. Si richiamano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, gli interventi di cui alle deliberazioni 426/2020/R/com, 135/2022/R/com, 250/2023/R/com, 395/2024/R/com, 386/2025/R/com e, da ultimo, 189/2026/R/com e 255/2026/R/com.

Tale intensa stratificazione regolatoria testimonia l'elevato livello di attenzione già riservato dall'Autorità alla disciplina della comunicazione precontrattuale, contrattuale e della commercializzazione delle offerte. In tale contesto, ulteriori interventi dovrebbero essere attentamente valutati anche alla luce degli oneri di adeguamento già sostenuti dagli operatori e della necessità di garantire stabilità e prevedibilità del quadro regolatorio.

L'obiettivo dovrebbe quindi essere quello di assicurare un livello elevato di trasparenza sostanziale, lasciando al contempo agli operatori adeguati margini per differenziare e innovare le proprie proposte commerciali.

Qualità della vendita e requisiti per la permanenza nell'Albo dei venditori

Si condivide l'obiettivo di garantire elevati standard di qualità nella vendita e di assicurare che gli operatori presenti sul mercato dispongano di adeguati requisiti di affidabilità. Anche in questo ambito, tuttavia, appare importante che eventuali ulteriori requisiti siano definiti secondo criteri di proporzionalità e siano effettivamente correlati ai rischi che si intendono presidiare.

La presenza sul mercato di operatori che non adottano comportamenti virtuosi non dovrebbe tradursi in un approccio generalizzato nei confronti dell'intero settore. Gli operatori che hanno investito in sistemi di compliance, qualità del servizio, formazione del personale e corretta gestione della relazione con il cliente non dovrebbero essere chiamati a sostenere oneri o limitazioni sproporzionati per effetto di comportamenti posti in essere da soggetti non conformi alla regolazione.

In tal senso, appare importante che il rafforzamento dei requisiti di accesso e permanenza nell'Albo sia accompagnato da un'attività di vigilanza effettivamente mirata, capace di individuare e intervenire tempestivamente nei confronti degli operatori che presentano effettive criticità, evitando approcci indistinti.

Enforcement e vigilanza

Si condivide l'obiettivo di rafforzare le attività di vigilanza e di assicurare una risposta tempestiva alle violazioni della regolazione.

L'efficacia dell'enforcement dovrebbe tuttavia essere perseguita attraverso un approccio orientato alla prevenzione, alla proporzionalità e alla distinzione tra violazioni sostanziali e meri profili formali, evitando che il rafforzamento dell'attività di controllo si traduca in un clima di eccessiva incertezza o di penalizzazione generalizzata degli operatori.

Si auspica che gli operatori di vendita non vengano tuttavia percepiti prioritariamente come soggetti da sottoporre a un controllo generalizzato, bensì come interlocutori essenziali per il corretto funzionamento del mercato, nei confronti dei quali l'attività di vigilanza deve certamente essere rigorosa, ma anche selettiva, proporzionata e orientata a individuare le condotte effettivamente meritevoli di intervento.

Coordinamento tra Autorità e Istituzioni

Particolarmente importante appare il richiamo dell'Autorità alla necessità di rafforzare il coordinamento con le altre Autorità e Istituzioni competenti.

L'esigenza di un coordinamento concreto appare oggi ancora più evidente alla luce della progressiva evoluzione degli operatori verso modelli di business multi-servizio e multi-utility, nei quali le attività rivolte alla clientela possono ricadere nell'ambito di competenza di più Autorità.

Il telemarketing e il teleselling rappresentano un esempio particolarmente significativo. Sul tema, si richiama l'esperienza di AGCOM che, con la deliberazione n. 197/23/CONS, ha

approvato un Codice di condotta sulle attività di teleselling e telemarketing, prevedendo specifiche misure da recepire nei contratti tra gli operatori di comunicazioni elettroniche e i soggetti che svolgono attività di call center in qualità di partner commerciali.

Un approccio analogo potrebbe essere valutato anche nell'ambito del settore energetico, attraverso un percorso di collaborazione tra le Autorità competenti volto, ove possibile, alla definizione di principi e regole comuni.

L'obiettivo dovrebbe essere quello di garantire un presidio effettivo a tutela del consumatore evitando, al contempo, la sovrapposizione o la stratificazione di discipline differenti applicabili alla medesima attività.

Un coordinamento effettivo tra Autorità consentirebbe infatti di raggiungere un duplice risultato: rafforzare concretamente la tutela del cliente e, al contempo, ridurre l'incertezza regolatoria e gli oneri di compliance per gli operatori, che non dovrebbero essere chiamati ad adattare la medesima attività a una pluralità di discipline potenzialmente non coordinate.

In tale prospettiva, sarebbe auspicabile che il coordinamento interistituzionale non si limitasse a un confronto sulle rispettive competenze, ma conducesse, ove possibile, alla definizione di presidi condivisi, criteri omogenei e, auspicabilmente, testi di riferimento comuni.

Tutela dei clienti vulnerabili e strumenti di agevolazione

Si condivide l'obiettivo di rafforzare gli strumenti destinati ai clienti che versano in condizioni di disagio economico e/o fisico e alle persone colpite da eventi calamitosi, nonché l'obiettivo di aumentare l'effettiva fruibilità delle misure di sostegno.

Anche in questo ambito, tuttavia, appare importante che l'ampliamento delle misure di tutela sia accompagnato da adeguati presidi volti a garantire che gli strumenti di agevolazione siano effettivamente indirizzati ai soggetti che ne hanno titolo.

La sostenibilità economico-sociale degli interventi richiede infatti un corretto equilibrio tra l'esigenza di ampliare la platea dei beneficiari e quella di prevenire comportamenti opportunistici o utilizzi impropri delle misure di sostegno.

Occorre inoltre considerare che gli operatori di vendita svolgono un ruolo nell'attuazione di tali strumenti ma rimangono soggetti economici che operano secondo logiche di mercato. L'attribuzione di ulteriori obblighi e responsabilità dovrebbe pertanto essere accompagnata da regole chiare e da adeguati meccanismi di presidio, evitando che gli oneri derivanti dall'attuazione delle politiche di sostegno ricadano in maniera sproporzionata sugli operatori.

Valorizzazione del patrimonio informativo dell'Autorità

Si condivide l'intenzione dell'Autorità di valorizzare il proprio patrimonio informativo, ampliando la platea dei soggetti che possono accedere agli strumenti informativi già disponibili e assicurando maggiore continuità alla produzione, pubblicazione e diffusione di reportistica e analisi di settore.

Si ritiene pertanto positivo l'obiettivo di accompagnare la crescente disponibilità di dati con strumenti di lettura e di navigazione in grado di renderli effettivamente fruibili in funzione delle diverse esigenze degli stakeholder. La mera disponibilità dell'informazione, infatti, non è di per sé sufficiente a garantire una maggiore consapevolezza: è altrettanto importante che i dati

siano presentati in maniera chiara, comprensibile e adeguatamente contestualizzata, così da consentirne una corretta interpretazione e favorire valutazioni realmente informate.

In quest'ottica, sarebbe auspicabile che l'attività di reportistica e analisi dell'Autorità valorizzasse, ove possibile, anche la complessità e l'evoluzione dei mercati retail. Una lettura adeguatamente contestualizzata dei dati, infatti, contribuisce a distinguere le dinamiche strutturali del mercato da fenomeni puntuali e a rappresentare correttamente la pluralità dei modelli commerciali e delle esigenze della clientela.

Utilizzo dell'intelligenza artificiale nell'attività di vigilanza

Con riferimento alle specifiche direttrici di intervento enunciate dall'Autorità con riferimento ai mercati retail, si ritiene inoltre che l'affidamento dell'attività di sorveglianza a sistemi basati sull'intelligenza artificiale (IA) per il monitoraggio sistemico delle offerte commerciali, la rilevazione di anomalie nelle strutture tariffarie, e l'analisi dei flussi di segnalazione e reclamo debba eventualmente essere realizzato solo a seguito di approfonditi ed esaustivi test sull'efficacia dello strumento. In particolare, affidare controlli di tale complessità - anche per la molteplicità di dimensioni coinvolte nella verifica - a sistemi basati sull'impiego dell'IA potrebbe esporre l'attività di sorveglianza a errori oltre che a ingiustificati costi di natura amministrativa (in capo al Regolatore e agli operatori) qualora lo strumento non sia adeguatamente congeniato per cogliere le specificità di contesto e la molteplicità e complessità di fattori che possono concorrere a spiegare l'occorrenza di talune evidenze. Pertanto, si darebbe origine a richieste di verifiche e approfondimento o avvio di procedimenti sanzionatori non giustificabili dalla liceità della condotta riscontrata ma suppositamente difforme dal quadro regolatorio in virtù di una limitata abilità dello strumento basato sull'IA di cogliere l'effettiva complessità della medesima condotta. Una eventualità, questa, che potrebbe originare una elevata incertezza nel quadro regolatorio di riferimento e nel suo enforcement.

B. Contribuire in ambito europeo e internazionale all'evoluzione del sistema in un contesto di transizione ecologica

OS.3 Promuovere lo sviluppo di un quadro europeo che favorisca una efficiente integrazione dei sistemi nazionali

Se il mantenimento del regime di *unit-bidding* per le Unità Abilitate Singole (UAS) di grande taglia e a tecnologia programmabile può mantenere una sua utilità per garantire la trasparenza degli esiti e agevolare la verifica dei vincoli fisici e dei costi da parte del TSO, l'estensione di tale principio a livello generale rischia di porsi in contrasto con l'evoluzione strutturale del mercato elettrico.

La partecipazione per portafoglio, infatti, consente agli operatori di compensare internamente e in tempo reale le deviazioni di produzione tipiche delle fonti rinnovabili mediante il coordinamento con i propri asset flessibili (impianti termoelettrici e accumuli), riducendo gli sbilanciamenti complessivi riversati sulla rete e mitigando i costi per il sistema.

Sarebbe pertanto auspicabile che la promozione dell'*unit-bidding* debba rimanere circoscritta alle sole unità rilevanti individualmente abilitate, garantendo la piena operatività e la valorizzazione del *portfolio-bidding* sia nei mercati dell'energia sia nei mercati dei servizi di bilanciamento e ridispacciamento.

OS.4 Supportare l'integrazione delle aree extraeuropee d'interesse strategico e condividere le best practice regolatorie

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

Appreziamo la volontà dell'Autorità di rafforzare il dialogo con i portatori di interesse, riattivare l'Osservatorio della regolazione e valorizzare maggiormente gli strumenti di analisi preventiva e di verifica successiva dell'impatto regolatorio.

Affinché questo orientamento, che condividiamo pienamente, produca i suoi effetti, occorre assicurare un coinvolgimento effettivo degli operatori con tempistiche di consultazione adeguate alla complessità degli interventi e assicurare termini di attuazione compatibili.

Proponiamo quindi che i principali interventi previsti dal Quadro strategico siano accompagnati da un cronoprogramma regolatorio. Ciò consentirebbe di rendere più prevedibili tanto il processo decisionale quanto la successiva attuazione.

Prevedibilità e partecipazione migliorano la qualità della regolazione e favoriscono una compliance più efficace – soprattutto quando il livello di compliance, misurato attraverso un'attività di monitoraggio ed enforcement sempre più intensa, viene individuato come centrale all'interno del Quadro Strategico anche per creare fiducia nel mercato.

C. Efficienza, efficacia, trasparenza amministrativa e semplificazione

OS.6 Rafforzare la collaborazione istituzionale nazionale

OS.7 Promuovere la verifica della compliance

OS.8 Migliorare l'organizzazione e la produttività del lavoro, promuovere la formazione e lo sviluppo delle competenze e il benessere organizzativo

OS.9 Favorire la Digital Transformation per una gestione più efficiente e trasparente dei processi

OS.10 Promuovere best compliance in materia di anticorruzione, trasparenza e protezione dei dati personali

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

A. Mercati all'ingrosso efficienti, integrati e flessibili

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

L'Obiettivo Strategico OS.20 intende guidare la transizione energetica potenziando l'integrazione dei mercati elettrici europei (*market coupling*), promuovendo il *decoupling* dei prezzi tramite contratti a lungo termine (PPA e CfD) e valorizzando le risorse di flessibilità del sistema. Tuttavia, l'efficacia complessiva di questo impianto rischia di essere limitata se le singole misure non verranno attentamente disegnate all'interno di meccanismi che ne valorizzano il maggior valore a livello di sistema (come, ad esempio, attraverso i premi zonal o i coefficienti locazionali).

Vigilanza e controllo integrato:

In tema di vigilanza, il rafforzamento del monitoraggio REMIT deve basarsi su principi di proporzionalità e armonizzazione europea, evitando che algoritmi di *screening* ex-ante interpretino meccanicamente come condotte manipolative quelle che sono legittime dinamiche di mercato o coperture del rischio di sbilanciamento. È fondamentale che l'accertamento degli illeciti si fondi su analisi puntuali del singolo caso e che l'Autorità definisca preventivamente un quadro unico dei controlli in dialogo strutturato con gli operatori.

Nel definire eventuali misure di intervento, appare opportuno preservare quanto più possibile i meccanismi di libera formazione dei prezzi propri dei mercati all'ingrosso, che rappresentano uno strumento essenziale per l'efficiente allocazione delle risorse e per la trasmissione dei corretti segnali economici agli operatori. Al contempo, risulta altrettanto importante assicurare che tali dinamiche si sviluppino all'interno di un quadro chiaro, trasparente e prevedibile, idoneo a prevenire comportamenti non coerenti con le finalità del mercato. In questa prospettiva, l'obiettivo dovrebbe essere quello di individuare un punto di equilibrio che consenta di mantenere il mercato aperto e concorrenziale, evitando sia il rischio di una eccessiva regolamentazione dei processi di formazione del prezzo, sia l'insorgere di dinamiche che possano compromettere l'efficienza e la corretta valorizzazione delle risorse disponibili.

Mercato della Capacità e Adeguatezza di Sistema:

Sul fronte del rapporto tra adeguatezza e flessibilità, il Mercato della Capacità e il meccanismo MACSE rappresentano presidi strutturali indispensabili per sostenere gli investimenti. La crescita delle rinnovabili sta modificando il fabbisogno di adeguatezza. Non conta più soltanto quanta capacità sia installata. Conta quanta sia realmente disponibile nei momenti critici, per quanto tempo e con quanta rapidità di risposta. Anche la domanda sta cambiando, per effetto dell'elettrificazione dei consumi e dello sviluppo di nuovi carichi, come i data center. In questo contesto, le diverse tecnologie non possono essere considerate perfettamente sostituibili. Accumuli, pompaggi, domanda flessibile, generazione programmabile e non programmabile

offrono prestazioni differenti. Il loro contributo deve essere valutato sulla base di ciò che possono effettivamente garantire al sistema.

La chiave, quindi, non è la sostituzione di una tecnologia con un'altra. È la loro complementarità.

Per queste ragioni, riteniamo opportuno avviare tempestivamente un confronto sul disegno del mercato della capacità successivo al 2032, offrendo agli operatori un quadro stabile e prevedibile per le decisioni di investimento.

In tale prospettiva, riteniamo che l'evoluzione del modello di mercato debba poggiare su tre direttrici fondamentali:

- una stima aggiornata e orientata al lungo termine del fabbisogno di adeguatezza del sistema elettrico, che rifletta gli effetti della crescente penetrazione delle fonti rinnovabili, dei processi di elettrificazione dei consumi finali e dello sviluppo di nuovi carichi;
- l'adozione di coefficienti di de-rating che valorizzino il contributo effettivamente apportato dalle diverse tecnologie alla sicurezza del sistema, secondo una logica di complementarità tra risorse e non di reciproca sostituzione;
- il coordinamento della programmazione delle aste del Capacity Market e del MACSE, al fine di garantire la coerenza dei segnali economici destinati agli investimenti ed evitare squilibri che possano tradursi in carenze di capacità nel medio-lungo periodo.

Per il MACSE, in particolare, occorre definire ex-ante e senza margini di arbitrarietà l'algoritmo di allocazione del *time-shifting* e rimuovere i vincoli regolatori che oggi penalizzano le configurazioni ibride tra impianti rinnovabili e sistemi di accumulo.

Superamento del PUN

Il passaggio dal PUN ai prezzi zonalı anche per la domanda rappresenta una riforma delicata che, in assenza di un adeguato sviluppo delle infrastrutture di rete di Terna, rischia di tradursi in una mera amplificazione dei differenziali di prezzo a danno dei consumatori. Per evitare distorsioni, questa misura – unitamente al riassetto della disciplina del *settlement* – deve prevedere un congruo preavviso operativo di almeno 24 mesi e una fase estesa di test per permettere l'adeguamento dei contratti e dei sistemi gestionali

Curtaıment - Monitoraggio e trasparenza

Un'ulteriore criticità riguarda la gestione delle limitazioni della produzione (curtaıment) non imputabili ai produttori, le quali rischiano di trasferire agli operatori rischi non controllabili e di compromettere la bancabilità degli interventi.

Con la crescita delle fonti non programmabili, le limitazioni alla produzione sono diventate sempre più frequenti e destinate ad aumentare nei prossimi anni. I dati della recente relazione dell'Autorità lo dimostrano: per il fotovoltaico in alta tensione, la mancata produzione è aumentata da 7,5 GWh nel 2024 a ben 162 GWh nel 2025. Come azienda, nei soli primi cinque mesi del 2026 abbiamo subito un taglio della produzione fotovoltaica cinque volte superiore a quello dell'intero 2025.

Per concretizzare la trasparenza, l'Autorità dovrebbe disporre la pubblicazione periodica e disaggregata dei dati di *curtailment* per area geografica, di mercato e a livello di nodo di rete, così da evidenziare chiaramente i vincoli infrastrutturali, perfezionando contestualmente i meccanismi di compensazione economica, per garantire una più corretta allocazione dei rischi e facilitare gli investimenti.

Per evitare che il *curtailment* diventi una soluzione strutturale anziché un meccanismo di ultima ratio, aspetto su cui anche l'impostazione del recente DM sulla saturazione virtuale merita un approfondimento, è prioritario gestire al meglio i mercati del bilanciamento e ridispacciamento e gli strumenti di flessibilità. Laddove la limitazione rimanga inevitabile e non sia imputabile al produttore, è necessario definire inoltre un quadro regolatorio chiaro, prevedibile e omogeneo che garantisca un trattamento equo indipendentemente dalla tecnologia di produzione e dal regime di incentivazione.

A tal proposito, si ritiene necessario un coordinamento più efficace tra gli stakeholder coinvolti sul tema (produttori, gestori di rete e GSE) al fine di evitare una penalizzazione eccessiva tra le parti. Lato produttori, infatti, sono stati richiesti adeguamenti impiantistici lato MT e AT/AAT poco lineari nel corso del tempo, con oneri economici quasi completamente a carico degli stessi (totalmente nel caso AT/AAT) e con tempistiche sfidanti.

Repowering

Il *repowering* costituisce una leva rapida ed efficiente per il perseguimento degli obiettivi di decarbonizzazione. Consente di incrementare la producibilità valorizzando siti già antropizzati, infrastrutture e connessioni di rete esistenti, minimizzando il consumo di nuovo territorio e migliorando l'accettabilità sociale a livello locale.

Per queste ragioni chiediamo di riconoscere la valorizzazione della capacità rinnovabile esistente e della relativa producibilità aggiuntiva come specifica priorità all'interno del Quadro Strategico, sia negli ambiti di diretta competenza regolatoria di ARERA, sia nell'esercizio del suo potere di segnalazione alle istituzioni.

Parallelamente, la regolazione delle connessioni e il contrasto alla saturazione virtuale della rete devono accordare una corsia preferenziale al *repowering* e al *revamping* degli impianti esistenti, in ragione del loro elevato grado di maturità e dell'assenza di ulteriore consumo di suolo. A tal fine, risulta necessario introdurre la priorità di trattamento delle richieste di connessione nell'ambito di una procedura semplificata che preveda la possibilità di conoscere in maniera immediata la potenza massima aggiuntiva connettabile al nodo di rete già esistente.

Connessioni alla rete e saturazione virtuale

Si ritiene necessario un aggiornamento della regolazione delle connessioni per contrastare la saturazione virtuale della rete, che ad oggi è uno degli ostacoli più rilevanti allo sviluppo degli impianti da fonti rinnovabili. L'evoluzione della disciplina dovrebbe tuttavia tenere in debita considerazione la salvaguardia degli investimenti già avviati - incluse le soluzioni di connessione già rilasciate per progetti con provvedimento ambientale positivo o procedimento autorizzativo avviato. Una maggiore trasparenza sulle richieste in corso e sulle soluzioni già

rilasciate contribuirebbe inoltre a una migliore programmazione degli investimenti di rete.

In particolare, nell'attuazione della riforma prevista dall'articolo 7 del DL 21/2026 e delle relative procedure di assegnazione della capacità, si ritiene inoltre necessario coordinare il criterio del "first permitted - first connected" con i meccanismi di sostegno alle fonti rinnovabili per evitare eccessivi disallineamenti tra l'ordine di accesso alla connessione e l'esito delle procedure di assegnazione.

In aggiunta, al fine di favorire la crescita degli investimenti nel settore delle energie rinnovabili, si ritiene necessario introdurre una semplificazione di alcuni adempimenti attualmente previsti dal Testo Integrato delle Connessioni Attive (TICA).

In particolare, sarebbe opportuno ampliare le fattispecie di modifiche realizzabili senza la necessità di aggiornare il preventivo di connessione, ma attraverso l'invio di una comunicazione di aggiornamento al gestore di rete. A titolo esemplificativo, fermo restando il rispetto dei limiti relativi alla variazione della potenza in immissione previsti dall'articolo 40.7 del TICA (pari al minor valore tra il 10% della potenza precedentemente richiesta in immissione e 100 kW), dovrebbe essere espressamente consentita la modifica, anche in riduzione, di ulteriori parametri dell'impianto, quali la potenza nominale installata senza l'obbligo di richiedere una variazione della connessione esistente. Una misura di questo tipo, che dovrebbe essere accompagnata dalla possibilità di aggiornare in automatico tali dati anche su Gaudì, eviterebbe inutili aggravamenti procedurali e significativi allungamenti dei tempi di realizzazione degli interventi, accelerando l'entrata in esercizio di nuova capacità rinnovabile e generando benefici sia per gli operatori sia per il sistema elettrico nel suo complesso.

OS.21 Accompagnare il settore del gas naturale in un'ottica di decarbonizzazione

I principali rischi legati alle prospettive dell'Obiettivo Strategico OS.21 risiedono innanzitutto nel pericolo di una svalutazione prematura degli asset infrastrutturali e delle centrali termoelettriche ad alta efficienza (*stranded asset*). Poiché la regolazione intende accompagnare la progressiva riduzione dei prelievi e dei consumi di gas naturale in linea con gli obiettivi del PNIEC e con l'avanzamento dell'elettrificazione, emerge la necessità prioritaria di definire stabili coperture economiche a garanzia della fornitura e della copertura dei costi fissi; in assenza di tali garanzie, gli impianti a gas ancora indispensabili per coprire i picchi di domanda e assicurare l'adeguatezza della rete rischiano di subire una perdita di valore economico e finanziario prima che la transizione sia completata.

Sul fronte del rafforzamento del sistema REMIT, è previsto un sensibile innalzamento delle attività di *market surveillance* e controllo sui mercati spot e derivati. Nello specifico, si intende razionalizzare l'intero ciclo istruttorio multidisciplinare (tecnico, economico e giuridico) e potenziare le capacità d'indagine in stretto coordinamento con ACER, estendendo la vigilanza attiva al *trading* algoritmico e all'impiego dell'intelligenza artificiale per prevenire abusi di mercato, *insider trading* e manipolazioni dei prezzi. Sebbene si possa prospettare una contestuale semplificazione degli obblighi di *reporting*, la combinazione tra questa intensa supervisione digitale e la regolazione del nuovo servizio di liquidità rischia nell'immediato di tradursi in un appesantimento degli oneri amministrativi di *compliance* e delle garanzie finanziarie richieste alle imprese per operare sul mercato all'ingrosso.

B. Mercati retail competitivi, partecipati e affidabili

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

Si condivide, in linea generale, l'obiettivo dell'Autorità di procedere a un'evoluzione del Codice di condotta commerciale, anche al fine di recepire le modifiche intervenute nel quadro normativo europeo e nazionale e di adeguare la disciplina alle trasformazioni che stanno interessando i mercati dell'energia elettrica e del gas. Come già evidenziato nelle considerazioni che precedono, trasparenza, correttezza e consapevolezza del cliente costituiscono principi pienamente condivisi e rappresentano, del resto, elementi funzionali al corretto sviluppo del mercato libero. Un mercato nel quale il cliente è adeguatamente informato e in grado di comprendere le caratteristiche delle diverse proposte è infatti un mercato nel quale la concorrenza può esprimere più compiutamente i propri effetti e nel quale gli operatori maggiormente orientati alla qualità e alla soddisfazione della clientela possono essere adeguatamente valorizzati.

In tale prospettiva, si ritiene tuttavia importante che l'evoluzione della regolazione del retail continui a essere guidata da un principio di proporzionalità, evitando che l'obiettivo, condivisibile, di rafforzare la tutela del cliente si traduca in un livello di prescrittività tale da comprimere la capacità degli operatori di innovare e di differenziare le proprie proposte commerciali.

Le considerazioni già svolte in merito alla confrontabilità e alla semplificazione delle offerte assumono particolare rilievo anche in relazione alla prospettata revisione della disciplina precontrattuale e contrattuale. La possibilità di confrontare le offerte costituisce certamente uno strumento essenziale per il cliente, ma non può essere perseguita attraverso una rappresentazione eccessivamente semplificata di proposte che, nel mercato libero, possono presentare caratteristiche e contenuti significativamente differenti. In particolare, la possibilità di individuare separatamente la componente relativa alla fornitura di energia rispetto a prodotti e servizi aggiuntivi appare condivisibile sotto il profilo della trasparenza purché tale distinzione non finisca per sminuire il valore di proposte commerciali integrate, nelle quali la componente energetica e i servizi ulteriori costituiscono un'unica soluzione destinata a rispondere a specifiche esigenze del cliente.

Anche con riferimento alle offerte a prezzo dinamico, appare importante che gli strumenti informativi consentano al cliente di comprenderne le caratteristiche, i meccanismi di determinazione del prezzo e i relativi rischi, senza tuttavia introdurre rappresentazioni che possano orientare aprioristicamente la scelta verso una determinata tipologia contrattuale. L'obiettivo dovrebbe essere quello di consentire al cliente di scegliere consapevolmente, non quello di indirizzarne la scelta attraverso modelli informativi eccessivamente semplificati.

Con riferimento agli strumenti volti a favorire la partecipazione attiva del cliente finale, si condivide l'obiettivo di accompagnare l'evoluzione tecnologica e la crescente disponibilità di strumenti per la gestione della domanda e l'efficientamento dei consumi. Appare tuttavia importante che la regolazione favorisca lo sviluppo di nuove soluzioni anziché anticiparne eccessivamente le modalità di realizzazione attraverso schemi rigidi. La disponibilità di

tecnologie abilitanti e l'evoluzione delle esigenze dei clienti costituiscono infatti un ambito nel quale la capacità degli operatori di sperimentare e proporre nuovi modelli di servizio può rappresentare un importante fattore di sviluppo del mercato.

Si condivide l'obiettivo di proseguire nel percorso di efficientamento e velocizzazione delle procedure di switching, in particolare nel settore del gas, nonché quello di completare l'evoluzione degli strumenti per la gestione del credito. La possibilità di rendere sempre più fluido il passaggio tra operatori costituisce infatti un elemento essenziale per il corretto funzionamento della concorrenza. Al contempo, è importante che la maggiore facilità di switching sia accompagnata da strumenti efficaci di gestione e recupero del credito, in modo da evitare che la crescente mobilità della clientela determini un trasferimento degli oneri e dei rischi finanziari sugli operatori di vendita.

Con riferimento al prospettato superamento dei meccanismi fondati sul silenzio assenso in relazione alle modifiche unilaterali peggiorative, si ritiene che l'eventuale evoluzione della disciplina debba essere valutata tenendo conto dell'equilibrio complessivo del rapporto contrattuale e delle specificità del mercato energetico. L'esigenza di assicurare al cliente piena consapevolezza delle modifiche che incidono sulle condizioni economiche è certamente condivisibile. È tuttavia importante che la disciplina consenta agli operatori di adeguare le condizioni contrattuali all'evoluzione delle condizioni di mercato e dei costi sottostanti, secondo modalità trasparenti e predeterminate, senza introdurre rigidità tali da compromettere la sostenibilità dei modelli di offerta. Sarebbe pertanto auspicabile che eventuali interventi in materia siano accompagnati da un adeguato confronto con gli operatori e siano calibrati in modo da contemperare l'esigenza di tutela del cliente con quella di garantire l'equilibrio economico dei rapporti contrattuali.

Si condivide l'esigenza di monitorare l'efficacia della recente riforma della bolletta, verificandone nel tempo l'effettiva capacità di migliorare la comprensione da parte del cliente. Anche in questo ambito, tuttavia, si ritiene importante che eventuali ulteriori interventi siano valutati alla luce degli effetti complessivi sulla leggibilità e sulla quantità di informazioni rese disponibili. La semplificazione non dovrebbe infatti essere intesa esclusivamente come riduzione delle informazioni, ma come capacità di organizzare e presentare le informazioni rilevanti in modo comprensibile, senza sacrificare gli elementi necessari a consentire al cliente una corretta valutazione della propria fornitura.

Si condivide l'obiettivo di rendere sempre più efficiente l'elenco dei venditori e di promuovere elevati standard di diligenza e accountability nell'operatività degli operatori. Si richiama, tuttavia, quanto già evidenziato in precedenza in relazione alla necessità di adottare un approccio proporzionato e selettivo, che consenta di distinguere gli operatori che presentano effettive criticità da quelli che hanno nel tempo investito in sistemi di compliance, controllo interno e qualità della relazione con il cliente.

L'ulteriore rafforzamento dei presidi di controllo dovrebbe pertanto essere accompagnato dalla valorizzazione dei comportamenti virtuosi e da un sistema regolatorio sufficientemente stabile e prevedibile.

Con riferimento all'intenzione dell'Autorità di avviare specifiche campagne ispettive sulle pratiche comunicative e sulle strategie di offerta dei venditori, si ritiene condivisibile l'obiettivo di monitorare l'evoluzione del mercato e individuare eventuali comportamenti effettivamente

pregiudizievoli per il cliente o per il corretto funzionamento della concorrenza. Particolare attenzione dovrebbe tuttavia essere posta alle modalità con cui verranno interpretati i dati relativi ai margini conseguiti dagli operatori. Il margine realizzato da un venditore non costituisce, di per sé, un indicatore di scorrettezza della strategia commerciale né può essere valutato isolatamente quale indice di un vantaggio indebito a danno del cliente. La redditività dell'attività di vendita deve infatti essere considerata alla luce della pluralità di costi e rischi che caratterizzano il business, tra cui i costi di approvvigionamento e copertura, il rischio di mercato, il rischio di credito, i costi di acquisizione e gestione della clientela, gli investimenti nei sistemi informativi, nella compliance e nel customer care, nonché i costi derivanti dagli obblighi regolatori. Sarebbe pertanto auspicabile che eventuali analisi sui margini siano effettuate secondo metodologie trasparenti e adeguatamente contestualizzate e che tali dati siano utilizzati come uno degli elementi di analisi, e non quale parametro autonomo per valutare la correttezza della condotta di un operatore.

In termini più generali, gli interventi prospettati dall'Autorità si inseriscono in un contesto nel quale gli operatori del mercato retail sono già chiamati ad affrontare numerose e frequenti evoluzioni regolatorie, che richiedono significativi investimenti organizzativi, informatici, procedurali e di compliance. Come già evidenziato, il Codice di condotta commerciale è stato oggetto di numerosi interventi in un periodo relativamente breve e considerazioni analoghe valgono per la disciplina della qualità della vendita e per gli ulteriori ambiti della regolazione retail.

Pur comprendendo pienamente l'esigenza dell'Autorità di mantenere il quadro regolatorio aggiornato rispetto all'evoluzione normativa e del mercato, la progettazione dei nuovi interventi dovrebbe tenere adeguatamente conto anche degli oneri complessivi che gli stessi determinano per gli operatori. La sostenibilità della regolazione contribuisce infatti alla stessa efficacia degli obiettivi perseguiti: risorse significative destinate ad adeguamenti ravvicinati e frequentemente sovrapposti non possono essere, nel medesimo momento, impiegate nell'innovazione dei servizi, nel miglioramento dell'assistenza alla clientela e nello sviluppo di nuove soluzioni commerciali.

In tale prospettiva, sarebbe utile accompagnare i principali interventi previsti dal Quadro Strategico con un cronoprogramma regolatorio che renda maggiormente prevedibili sia il processo decisionale sia la successiva attuazione. I periodi di adeguamento dovrebbero essere ampi e ragionevoli, commisurati alla complessità delle modifiche richieste, e le relative scadenze opportunamente pianificate, così da evitare, per quanto possibile, la sovrapposizione di molteplici interventi con tempi di implementazione particolarmente ravvicinati.

Si ritiene inoltre importante rafforzare ulteriormente i momenti di confronto e dialogo con gli operatori, non soltanto nella fase formale delle consultazioni, ma anche attraverso interlocuzioni tecniche preliminari e verifiche dell'effettiva implementabilità delle misure prospettate. Un confronto più strutturato consentirebbe all'Autorità di considerare, già nella fase di definizione degli interventi, le concrete implicazioni operative e i costi di implementazione, contribuendo a individuare soluzioni regolatorie più efficaci e sostenibili.

L'obiettivo di promuovere la concorrenza e garantire un elevato livello di tutela del consumatore rappresenta, pur nella diversità dei rispettivi ruoli, un interesse comune dell'Autorità e degli

operatori virtuosi. Un mercato trasparente, competitivo e affidabile è infatti nell'interesse del cliente finale così come degli operatori che investono nella qualità del servizio e nella costruzione di relazioni durature con la clientela. In tale ottica, un dialogo costante tra Autorità e operatori può contribuire a rendere l'azione regolatoria maggiormente proporzionata, prevedibile e concretamente efficace, a beneficio dell'intero mercato.

In tale contesto, pur comprendendo pienamente l'esigenza dell'Autorità di mantenere il quadro regolatorio aggiornato rispetto all'evoluzione normativa e del mercato, si ritiene importante che la progettazione dei nuovi interventi tenga adeguatamente conto anche degli oneri complessivi che gli stessi determinano per gli operatori. La sostenibilità della regolazione rappresenta infatti un elemento che contribuisce alla stessa efficacia degli obiettivi perseguiti dall'Autorità. Risorse significative destinate ad adeguamenti regolatori ravvicinati e frequentemente sovrapposti sono risorse che gli operatori non possono destinare, nel medesimo momento, all'innovazione dei servizi, al miglioramento dei sistemi di assistenza alla clientela e allo sviluppo di nuove soluzioni commerciali. Sarebbe pertanto auspicabile che, in occasione della definizione dei prossimi interventi, l'Autorità prestasse particolare attenzione alla previsione di periodi di adeguamento ampi e ragionevoli, commisurati alla complessità delle modifiche richieste, nonché a un'opportuna pianificazione delle relative scadenze, in modo da evitare, per quanto possibile, la sovrapposizione di molteplici interventi con tempi di implementazione particolarmente ravvicinati. In questa prospettiva, si ritiene altresì importante rafforzare ulteriormente i momenti di confronto e dialogo con gli operatori, non soltanto nella fase formale delle consultazioni, ma anche attraverso momenti di interlocuzione tecnica preliminare e di verifica dell'effettiva implementabilità delle misure prospettate.

Un confronto più strutturato consentirebbe infatti all'Autorità di tenere conto, già nella fase di definizione degli interventi, delle concrete implicazioni operative e dei costi di implementazione, contribuendo a individuare soluzioni regolatorie maggiormente efficaci e sostenibili.

Del resto, l'obiettivo di promuovere la concorrenza e garantire un elevato livello di tutela del consumatore, pur nella diversità dei rispettivi ruoli, rappresenta un interesse comune dell'Autorità e degli operatori virtuosi. Un mercato trasparente, competitivo e affidabile è infatti nell'interesse del cliente finale così come degli operatori che investono nella qualità del servizio e nella costruzione di relazioni durature con la propria clientela.

In tale ottica, un dialogo costante tra Autorità e operatori può rappresentare non un limite all'efficacia dell'azione regolatoria, ma uno strumento per renderla maggiormente proporzionata, prevedibile e concretamente efficace, a beneficio dell'intero mercato.

C. Sviluppo selettivo e uso efficiente delle infrastrutture nella transizione energetica

OS.23 Sviluppare nuovi criteri per il riconoscimento dei costi nei servizi infrastrutturali e impiegare meccanismi innovativi

OS.24 Riformare i criteri di regolazione dei servizi infrastrutturali energetici

OS.25 Quadro regolatorio per i settori dell'idrogeno e CCS