

Prot. PU26/NAZ/00083

Contributo al Quadro Strategico ARERA 2026-2029

Il ruolo dell'amministratore condominiale e immobiliare nella tutela del consumatore e nell'attuazione delle politiche regolatorie

ANACI – Associazione Nazionale Amministratori Condominiali e Immobiliari – partecipa da diversi anni ai tavoli di confronto promossi dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, rappresentando il mondo dell'amministrazione condominiale e immobiliare e portando all'interno del confronto regolatorio l'esperienza maturata quotidianamente nella gestione degli edifici e nei rapporti con i cittadini. La partecipazione di ANACI assume una particolare rilevanza in considerazione del fatto che il condominio costituisce uno dei principali luoghi nei quali i servizi regolati da ARERA incontrano concretamente il consumatore. Energia elettrica, gas, servizio idrico integrato, ciclo dei rifiuti e teleriscaldamento incidono infatti direttamente sulla vita delle famiglie, sui costi di gestione degli immobili, sulla qualità dell'abitare e, sempre di più, sulle scelte connesse alla transizione energetica e ambientale. In tale contesto ANACI intende proseguire e rafforzare la propria collaborazione con ARERA in tutti e cinque i settori di competenza, mettendo a disposizione dell'Autorità la propria presenza sul territorio, la preparazione professionale degli associati e la conoscenza diretta delle problematiche che si manifestano all'interno degli edifici. L'obiettivo è contribuire affinché la regolazione possa tradursi sempre più efficacemente in tutela concreta del cittadino, trasparenza, qualità dei servizi, consapevolezza dei consumi e sostenibilità delle scelte. Il Quadro Strategico 2026-2029 attribuisce, del resto, particolare rilievo alla tutela del consumatore, al dialogo con i portatori di interesse, alla qualità e resilienza dei servizi, alla digitalizzazione e alla transizione energetica e ambientale. Sono ambiti nei quali il patrimonio condominiale rappresenta un punto di osservazione e di attuazione particolarmente significativo.

1. Tutela del consumatore e specificità del consumatore condominiale

La tutela del consumatore costituisce uno dei principali punti di incontro tra l'attività di ARERA e il ruolo che ANACI può svolgere.

Nel condominio il consumatore assume spesso una caratteristica particolare: dietro una singola fornitura o un unico rapporto contrattuale possono trovarsi decine o centinaia di famiglie.

Un errore nella fatturazione, un consumo anomalo, una condizione contrattuale poco chiara o una difficoltà nell'accesso alle informazioni possono pertanto produrre conseguenze non sul singolo utente, ma su una intera collettività.

ANACI può contribuire alla definizione di strumenti di tutela che tengano maggiormente conto della specificità delle utenze condominiali, favorendo semplicità delle informazioni, trasparenza dei costi, accessibilità ai dati e maggiore consapevolezza nelle scelte.

L'amministratore rappresenta, in questo senso, il naturale punto di raccordo tra operatore, servizio e consumatore finale.

2. ANACI quale interlocutore stabile dell'Autorità

Il Quadro Strategico attribuisce un ruolo significativo al dialogo strutturato con i portatori di interesse.

ANACI ritiene che il patrimonio condominiale debba continuare ad essere rappresentato stabilmente all'interno di tale confronto. La presenza capillare degli amministratori sul territorio consente infatti di intercettare con particolare tempestività problemi che difficilmente emergono attraverso la sola lettura dei dati aggregati: anomalie di fatturazione, criticità nella gestione delle forniture, difficoltà operative, carenze informative, problematiche nell'interlocuzione con gli operatori.

La collaborazione con ANACI può pertanto consentire ad ARERA di disporre di un ulteriore punto di osservazione sull'effettivo funzionamento della regolazione nel momento in cui questa arriva all'interno degli edifici.

Non una partecipazione esclusivamente consultiva, quindi, ma un rapporto nel quale l'esperienza concreta possa contribuire a valutare applicabilità ed efficacia delle disposizioni regolatorie.

3. Energia elettrica e gas: accompagnare la trasformazione degli edifici

La transizione energetica sta modificando profondamente il ruolo del condominio.

Gli edifici saranno sempre meno semplici luoghi di consumo e sempre più sistemi nei quali potranno coesistere produzione di energia da fonti rinnovabili, autoconsumo collettivo, sistemi di accumulo, infrastrutture di ricarica, pompe di calore, riqualificazione degli impianti e sistemi intelligenti di gestione dell'energia.

In questo processo l'amministratore assume una funzione determinante.

È infatti il soggetto chiamato a portare questi temi nelle assemblee, fornire informazioni, acquisire proposte tecniche ed economiche, coordinare operatori e professionisti e accompagnare i cittadini verso decisioni che presentano una complessità crescente.

ANACI può mettere a disposizione di ARERA la propria esperienza affinché l'evoluzione regolatoria tenga conto non soltanto degli aspetti tecnici ed economici, ma anche della concreta applicabilità delle soluzioni nella particolare realtà condominiale.

4. Servizio idrico integrato: consumo, misurazione e prevenzione

Il servizio idrico costituisce uno degli ambiti nei quali il rapporto tra regolazione e gestione condominiale appare particolarmente evidente.

Tra il contatore generale dell'edificio e le singole unità immobiliari possono esistere sistemi di sottolettura, consumi comuni, dispersioni, perdite occulte e problematiche nella corretta attribuzione dei costi.

Una maggiore disponibilità e leggibilità dei dati consentirebbe agli amministratori di individuare più rapidamente situazioni anomale e intervenire prima che queste producano consumi e costi rilevanti.

ANACI ritiene pertanto utile sviluppare, anche attraverso esperienze pilota, strumenti che favoriscano il monitoraggio dei consumi condominiali, la tempestiva individuazione delle anomalie e una maggiore trasparenza nei confronti degli utenti.

Prevenire una perdita significa contemporaneamente proteggere una risorsa ambientale e tutelare economicamente il consumatore.

È una finalità pienamente coerente con gli obiettivi di resilienza, qualità ed efficienza del servizio idrico individuati nel Quadro Strategico.

5. Ciclo dei rifiuti ed economia circolare

Anche nel settore dei rifiuti il condominio rappresenta il primo luogo nel quale la regolazione e l'organizzazione del servizio incontrano il comportamento concreto dei cittadini.

Raccolta differenziata, disponibilità e collocazione dei contenitori, gestione degli spazi, informazione agli utenti e rapporti con i gestori rappresentano attività che coinvolgono direttamente l'amministratore.

La crescita dell'economia circolare richiede inevitabilmente il coinvolgimento degli edifici e delle comunità che li abitano.

ANACI può quindi contribuire sia alla diffusione delle informazioni sia alla rilevazione delle problematiche operative, mettendo a disposizione il proprio sistema territoriale anche per eventuali sperimentazioni finalizzate al miglioramento della qualità del servizio e della partecipazione degli utenti.

6. Teleriscaldamento

Il teleriscaldamento interessa direttamente numerose realtà condominiali nelle quali il condominio rappresenta, di fatto, il soggetto collettivo attraverso il quale il servizio raggiunge gli utenti finali.

ANACI ritiene importante continuare ad approfondire, insieme all'Autorità, gli aspetti relativi alla trasparenza delle condizioni economiche, alla comprensibilità dei costi, alla misurazione dei consumi, alla qualità del servizio e alla corretta informazione degli utenti.

Anche in questo settore la presenza dell'amministratore può favorire una relazione più efficace tra gestore e cittadino.

7. Digitalizzazione e accessibilità dei dati

La digitalizzazione rappresenta un ulteriore ambito nel quale ANACI ritiene possibile sviluppare una collaborazione significativa.

L'obiettivo non dovrebbe essere quello di creare nuovi adempimenti o nuovi strumenti separati tra loro, ma di favorire progressivamente una migliore interoperabilità dei dati e dei sistemi.

L'amministratore dovrebbe poter disporre, nel rispetto delle competenze e delle necessarie garanzie, di un accesso più semplice alle informazioni relative a contratti, consumi, letture, fatturazioni e stato delle pratiche.

Una maggiore disponibilità di dati produce infatti effetti diretti sulla qualità della gestione e sulla possibilità di fornire informazioni corrette ai cittadini.

La trasformazione digitale auspicata dal Quadro Strategico può quindi rappresentare anche l'occasione per semplificare il rapporto tra operatori, amministratori e utenti.

8. Formazione e qualificazione professionale degli amministratori

La formazione rappresenta un elemento centrale della proposta ANACI.

La crescente complessità dei servizi regolati, la trasformazione energetica degli edifici e l'evoluzione delle tecnologie richiedono un amministratore sempre più preparato e in grado non soltanto di gestire, ma anche di informare e orientare correttamente il cittadino.

Su questo aspetto ANACI ha compiuto negli ultimi anni una scelta particolarmente significativa.

Alla formazione e all'aggiornamento professionale già previsti per gli amministratori, l'Associazione ha affiancato un percorso ancora più stringente di qualificazione dei propri iscritti, arrivando a introdurre all'interno del proprio Statuto l'obbligatorietà della certificazione secondo la norma UNI per gli associati.

La scelta della certificazione rappresenta la volontà di elevare ulteriormente gli standard professionali della categoria e di mettere al centro della politica associativa competenza, aggiornamento e verifica della preparazione professionale.

Questo elemento assume particolare rilevanza anche nel rapporto con ARERA.

Se l'amministratore deve rappresentare il punto attraverso il quale le informazioni regolatorie raggiungono correttamente il cittadino, è indispensabile che sia egli stesso adeguatamente formato.

ANACI può pertanto mettere a disposizione dell'Autorità una rete nazionale di professionisti qualificati e proporre momenti strutturati di informazione e formazione sui servizi regolati.

Si verrebbe in questo modo a creare un percorso virtuoso:

ARERA → amministratore qualificato → condominio → cittadino.

Un amministratore adeguatamente preparato può contribuire a rendere le assemblee più consapevoli, prevenire errori e contenziosi e favorire una migliore comprensione delle opportunità offerte dalla transizione energetica e ambientale.

9. ANACI come osservatorio delle criticità dei servizi

La diffusione territoriale dell'Associazione e il rapporto quotidiano degli amministratori con milioni di cittadini possono inoltre rappresentare un patrimonio informativo utile all'attività dell'Autorità.

Nel pieno rispetto della normativa sulla protezione dei dati e attraverso informazioni aggregate e anonime, potrebbero essere rilevate e analizzate problematiche ricorrenti quali:

criticità di fatturazione, anomalie nei consumi, perdite idriche, tempi di risposta degli operatori, difficoltà nell'accesso alle informazioni, problematiche contrattuali o ostacoli alla realizzazione di interventi di efficientamento.

ANACI potrebbe quindi svolgere anche una funzione di osservatorio territoriale, consentendo di verificare gli effetti concreti delle politiche regolatorie all'interno del patrimonio immobiliare.

10. Una collaborazione strutturata per il Quadro Strategico 2026-2029

Alla luce delle considerazioni esposte, ANACI ritiene che il rapporto con ARERA possa ulteriormente svilupparsi durante il quadriennio 2026-2029 attraverso alcune direttrici principali:

- partecipazione stabile ai cinque settori regolati: energia elettrica, gas, servizio idrico integrato, ciclo dei rifiuti e teleriscaldamento;
- confronto continuativo sulle problematiche relative alle utenze condominiali;
- collaborazione nell'informazione e nella formazione degli amministratori;

La storia di ANACI inizia da qui

- coinvolgimento in progetti pilota e sperimentazioni sui servizi regolati;
- maggiore interoperabilità e accessibilità dei dati;
- rilevazione delle criticità che emergono concretamente negli edifici;
- promozione della tutela del consumatore, dell'efficienza e della sostenibilità.

Il Presidente ANACI Lazio

E

Delegato della Giunta Nazionale ANACI

Massimiliano Marzoni

BREVE PRESENTAZIONE DI ANACI

ANACI è la principale associazione di amministratori condominiali e immobiliari in Italia e, grazie alla sua presenza su tutto il territorio nazionale, rappresenta professionisti che gestiscono quotidianamente un vasto patrimonio immobiliare. Conta **7.000 associati**, professionisti che operano quotidianamente su un vasto patrimonio immobiliare. Dispone di oltre 120 sedi territoriali in Italia, che costituiscono una **rete capillare unica in Italia presente in ogni provincia e regione**. I suoi membri amministrano più di 300.000 condomini. Gli Associati si confrontano direttamente con le sfide poste dalla vulnerabilità degli immobili e dalla necessità di una loro corretta manutenzione e valorizzazione anche dal punto di vista energetico. La nostra associazione opera anche in un contesto europeo, UNICA a rappresentare l'Italia in Europa all'interno di CEAB, contribuendo attivamente al dibattito sulle politiche abitative e di gestione immobiliare in linea con gli obiettivi della Strategia di Adattamento dell'Unione Europea. ANACI detiene, dall'ottobre 2025, la Presidenza degli Amministratori Europei nella qualità di Presidente CEAB (*Confederation Europeenne des Administrateurs de Biens*).

I quadri dirigenziali ANACI, circa 1.500 iscritti, come prescritto dallo Statuto, sono tutti certificati alla Norma UNI 10801, la quale definisce e certifica i requisiti e le funzioni dell'amministratore condominiale ed immobiliare.