

**Audizione ARERA sul documento per la consultazione 244/2026/A
"Quadro Strategico 2026-2029"**

Presidente, Membri del Collegio, rispettabile Autorità,

a nome mio e del Movimento Consumatori aps sono a presentare la nostra posizione sul documento di consultazione 244/2026/a relativo al quadro strategico dell'Arera per il quadriennio 2026-2029.

Il nostro contributo nasce da un'analisi approfondita delle linee guida proposte e integra i punti di sintesi elaborati nell'ambito del confronto tra le associazioni dei consumatori. Intendiamo esprimere un chiaro apprezzamento per gli indirizzi innovativi presenti nel documento, unitamente a precise riserve e proposte di integrazione su profili operativi e regolatori che riteniamo imprescindibili per garantire un'effettiva tutela dei cittadini.

1. I punti di sostegno e condivisione al quadro strategico

Valutiamo positivamente l'impostazione trasversale del Quadro Strategico che riconosce il consumatore non come mero utente passivo ma come soggetto attivo del mercato e protagonista della transizione energetica ed ecologica.

In particolare, esprimiamo il nostro pieno appoggio sui seguenti obiettivi:

- **terzo grado decisorio e tutela individuale (OS.1)** - accogliamo con favore la proposta di valutare l'introduzione di un terzo livello decisorio delle controversie dinanzi all'Autorità in caso di mancato accordo in sede conciliativa, unitamente al potenziamento del Servizio Conciliazione e dello Sportello per il Consumatore.
- **Estensione e semplificazione dei bonus sociali (OS.1)** - sosteniamo con convinzione l'estensione della misura del bonus sociale al settore del teleriscaldamento (in attuazione del D.L. 21/2026) e le azioni volte a semplificare i processi di erogazione in tutti i settori regolati per massimizzare la platea degli aventi diritto.
- **Potenziamento della vigilanza e dell'enforcement (OS.2 e OS.7)** - condividiamo l'impiego dell'Intelligenza artificiale per l'enforcement e il monitoraggio dei mercati retail, per contrastare opacità contrattuali, condotte scorrette e anomalie nella formazione dei prezzi, specialmente in vista del completo superamento del servizio a tutele gradualistiche entro il 31 marzo 2027.

- **Riattivazione dell'osservatorio permanente della regolazione (OS.5)** - apprezziamo la scelta di riattivare l'osservatorio e di istituire tavoli tematici con gli stakeholder per garantire un dialogo strutturato, continuativo e partecipato.
- **Trasparenza e qualità nei settori ambientali (OS.1 e OS.17)** - valutiamo positivamente la revisione e il riordino dei documenti di fatturazione nei servizi idrico e rifiuti (TICSER, TITR) e la promozione di indagini standardizzate di *customer satisfaction*.

2. Le proposte integrative del Movimento Consumatori aps

Riteniamo necessario evidenziare alcune importanti carenze operative del quadro strategico, proponendo correttivi concreti affinché la centralità del consumatore si traduca in tutele effettive e accessibili.

A. Reclami e ADR: riconoscimento del principio di complementarietà tra gli strumenti:

- **Riconoscimento del ruolo delle AACC fin dalla fase di reclamo** - chiediamo che il ruolo delle Associazioni dei Consumatori sia riconosciuto e valorizzato fin dal momento della presentazione del reclamo scritto al gestore/venditore, evitando di confinare la tutela solo alle fasi successive della controversia.
- **Complementarietà tra servizio conciliazione e negoziazione paritetica** - l'evoluzione dei sistemi ADR non deve prediligere un solo canale a discapito dell'altro; occorre passare da una logica di "alternatività" a una di vera "complementarietà" tra il Servizio Conciliazione AU e le procedure di Negoziazione Paritetica promosse dalle AACC.
- **Tipizzazione del terzo grado decisorio** - chiediamo di definire con precisione le categorie e le casistiche ammissibili alla decisione diretta dell'ARERA nell'istituendo terzo grado decisorio.

B. Trasparenza contrattuale, codice di condotta e regolazione morosità

- **Revisione dei rapporti contrattuali e Codice di Condotta** - sollecitiamo un adeguamento incisivo delle regole sui rapporti precontrattuali e contrattuali per contrastare il fenomeno del telemarketing aggressivo e impedire modifiche unilaterali delle condizioni economiche poco trasparenti.

- **Sistemi C-mor e TSind** - con riferimento al DCO 248/2026/R/COM, chiediamo una revisione dei meccanismi di indennizzo e gestione delle morosità (C-mor e TSind) affinché non si traducano in automatismi penalizzanti per gli utenti che presentano contestazioni fondate.

C. Transizione energetica, FER, autoconsumo e prosumer

- **Informazione e formazione sulle rinnovabili** - rileviamo la necessità di strutturare un canale informativo e formativo periodico verso le AACC sui temi dell'elettrificazione e della produzione da fonti energetiche rinnovabili (FER).
- **Autoconsumo diffuso e CER** – è fondamentale rafforzare la regolazione e la trasparenza su autoconsumo diffuso (TIAD e TIDE), prosumer, Comunità Energetiche Rinnovabili (CER), Comunità Energetiche dei Cittadini (CEC) e i positive energy district (PED) e sui relativi rapporti contrattuali di compravendita.
- **Gruppi d'acquisto** - regolazione da prevedere ed articolare di concerto con le AACC circa i gruppi di acquisto da produzioni FER di cui alla legge 49/26 art.4 comma 6. E' importante riconoscere e strutturare il ruolo dei gruppi di acquisto come soggetti abilitati a negoziare **contratti collettivi di lungo periodo direttamente con i produttori di energia rinnovabile** con l'obiettivo di dare anche alle realtà più piccole la medesima forza contrattuale delle grandi industrie. La legge affida ad ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) il compito di emanare specifiche linee guida destinate a questi gruppi di acquisto. I regolamenti dovranno in particolar modo definire le modalità operative per favorire: il coinvolgimento attivo delle PMI e la partecipazione delle famiglie e delle organizzazioni che rappresentano i consumatori in condizioni di vulnerabilità economica.

D. Formazione, progetti e nuove figure professionali

- **Continuità dei progetti ARERA e qualificazione sportelli (PQS)** - auspichiamo il consolidamento dei progetti di finanziamento ARERA e del percorso di Qualificazione degli Sportelli (PQS) delle Associazioni.
- **Utility Manager ed Energy Manager** - proponiamo di integrare nei progetti PQS e nei moduli formativi le figure dell'Utility Manager e dell'Energy

Manager legate alla rete delle AACC, quali presidi di competenza e assistenza tecnica al cittadino nei territori.

- **Normazione tecnica e professioni non regolamentate** - proponiamo l'applicazione dell'art. 5-bis della Legge 60/2025 nei rapporti con UNI per la qualificazione e standardizzazione delle figure professionali a supporto dei consumatori.

E. Informativa alle AACC e rapporti con la direzione sanzioni

- **Rafforzamento dell'informazione preventiva** - chiediamo che le AACC siano informate preventivamente e sistematicamente sulle principali delibere e sui DCO di maggiore impatto sociale anche attraverso lo strumento degli osservatori sulla regolazione.
- **Interazione con la direzione sanzioni** - riteniamo indispensabile strutturare un canale di confronto costante con la direzione sanzioni di ARERA per verificare gli esiti delle segnalazioni inviate dalle AACC e rendere l'azione sanzionatoria sempre più trasparente e tempestiva.

CONCLUSIONI

Il Movimento Consumatori APS conferma la propria piena disponibilità a collaborare con l'Autorità nell'ambito dell'istituendo Osservatorio della Regolazione e dei tavoli di lavoro settoriali.

Chiediamo che il Quadro Strategico 2026-2029 accolga queste integrazioni, riconoscendo Movimento consumatori e le altre AACC quali interlocutori strategici indispensabili per garantire l'equità, la trasparenza e l'accessibilità dei servizi essenziali per tutti i cittadini.

Avv. Ovidio Marzaioli
Vice presidente
Movimento Consumatori Aps