

INTERVENTO MOVIMENTO CONSUMATORI APS PER LE AUDIZIONI ANNUALI ARERA

Signor Presidente e membri del collegio dell'autorità,

desideriamo innanzitutto rivolgere al nuovo collegio i migliori auguri di buon lavoro per l'inizio di questo mandato. Accogliamo con grande favore l'apertura all'ascolto e la volontà di condividere gli obiettivi strategici di questa consiliatura, un periodo storicamente decisivo segnato dalla transizione digitale, dall'economia circolare e dalla decarbonizzazione.

Tuttavia, come MOVIMENTO CONSUMATORI APS intendiamo chiarire fin da subito una preconditione fondamentale: la transizione energetica ed ecologica non può tradursi in un mero esercizio tecnico-regolatorio, né può continuare a scaricare i propri costi economici sulle spalle degli utenti finali, in particolare dei soggetti più fragili.

Nello scorso collegio l'Autorità ha fatto perno sul paradigma delle "3D" (**Diffusione, Disintermediazione, Digitalizzazione**) e sul concetto di *empowerment* del consumatore. L'esperienza quotidiana dei nostri sportelli ci obbliga però a una lettura diversa: la sola trasparenza informativa non ha generato una reale capacità decisionale. In un mercato *retail* diventato estremamente complesso dopo il definitivo superamento dei mercati tutelati, il consumatore è rimasto un soggetto vulnerabile esposto alla volatilità dei prezzi anziché beneficiario dell'innovazione.

Per il prossimo periodo regolatorio chiediamo un cambio di passo radicale, fondato su due direttrici inscindibili:

- 1. la centralità e il riconoscimento del ruolo delle AACC nei processi regolatori e nell'assistenza al cittadino;**
- 2. una tutela di merito sostanziata da regole vincolanti, equità contrattuale e strumenti giurisdizionali effettivi.**

SEZIONE 1. RELAZIONI ISTITUZIONALI ED EMPOWERMENT REALE DELLE AACC

Per realizzare un *empowerment* effettivo, occorre potenziare la rete di protezione territoriale che le associazioni dei consumatori rappresentano.

- **Reintroduzione dell'osservatorio sulla regolazione:** chiediamo la riattivazione dell'osservatorio partecipato per tutti e 5 i settori di competenza ARERA (elettrico, gas, idrico, rifiuti, teleriscaldamento), quale tavolo permanente di confronto tra Autorità e stakeholder per anticipare le criticità di mercato.
- **Reclami e riconoscimento preventivo:** il ruolo di tutela delle AACC deve essere formalmente riconosciuto fin dalla fase di presentazione del primo reclamo all'operatore, per evitare condotte dilatorie e favorire la composizione bonaria prima del contenzioso.
- **Finanziamento delle attività e progetti PQS:** è indispensabile garantire adeguati finanziamenti per le attività informative, formative e di tutela previste dal codice del consumo, potenziando la qualificazione degli sportelli (progetti PQS) e promuovendo le figure di *utility manager* ed *energy manager* a supporto della cittadinanza.
- **Portale unico integrato ed accesso al SII:** proponiamo la creazione di un'unica modalità di accesso integrata che unifichi il Portale Offerte, il Portale Consumi e lo Sportello per il Consumatore. Inoltre, occorre consolidare l'accesso delle AACC al Sistema Informativo Integrato (SII) e al Portale Consumi quali terze parti qualificate e autorizzate per la tutela dei consumatori.
- **Sinergia con la direzione sanzioni (dsai) e tavoli uni:** va rafforzata la collaborazione con la direzione sanzioni dell'Autorità per segnalare tempestivamente le anomalie di mercato, operando in raccordo con la normazione tecnica UNI ai sensi dell'art. 5-bis della Legge 60/2025.

SEZIONE 2. RIFORMA DEI MERCATI RETAIL, ADR E TUTELA DEL CONSUMATORE

1. Riforma del Sistema ADR e Introduzione del 3° grado decisorio in ARERA (vedi documento allegato)

- **Dalla alternatività alla complementarità:** il modello adottato negli anni scorsi ha penalizzato la negoziazione paritetica a favore del solo servizio conciliazione dell'Acquirente Unico. Chiediamo di aprire un tavolo di lavoro per rendere i due sistemi **complementari** e non alternativi, riproducendo il modello virtuoso già operato nei settori TLC e Trasporti.

- **Terzo grado decisorio vincolante:** in caso di mancato accordo in sede conciliativa, ARERA deve dotarsi di un potere decisorio interno vincolante, sul modello di AGCOM e in attuazione della Direttiva 2013/11/UE. Il consumatore deve potersi veder riconosciuto un diritto certo senza dover necessariamente adire la giustizia ordinaria.
- **Provvedimenti temporanei d'urgenza:** in analogia con quanto avviene nelle telecomunicazioni, chiediamo la possibilità di adottare provvedimenti cautelari d'urgenza (tramite AU o ARERA) per far cessare abusi o garantire la continuità dell'erogazione nelle more della conciliazione.

2. Correttezza commerciale e applicazione della Legge 49/2026 (Decreto Bollette)

- **Contrasto al teleselling aggressivo:** alla luce della Legge 10 aprile 2026, n. 49, occorre aggiornare il codice di condotta commerciale (Del. 366/2018/R/com) introducendo il divieto tassativo di sollecitazioni telefoniche o via messaggio non esplicitamente autorizzate, comminando la **nullità del contratto** stipulato in violazione e l'obbligo di numerazioni univoche identificabili ex art. 66-quinquies Codice del Consumo.
- **Divieto di pratiche improprie e trasparenza in fattura:** occorre che venga impedito di subordinare benefici o contributi straordinari (es. contributo di 115€ ex L. 49/2026) all'acquisto di prodotti o servizi accessori o al peggioramento delle condizioni contrattuali.
- **Contratti multiutility/bundle e divieto di distacco incrociato:** la morosità riguardante un singolo servizio (es. telefonia) all'interno di un contratto *bundle* unico non deve mai portare alla sospensione di un servizio essenziale come l'energia elettrica o il gas. Chiediamo la separazione obbligatoria della morosità per servizio e l'obbligo di fatturazione distinta.

3. Morosità, c-mor e tisind (dco 248/2026/r/com)

- **Estensione dei termini di pagamento:** occorre allargare il termine ordinario di pagamento a 30 giorni dalla scadenza della bolletta senza applicazione di interessi moratori, distinguendo la temporanea illiquidità dalla morosità colpevole.
- **Sospensione automatica c-mor e recupero crediti:** è inaccettabile che il sistema C-Mor venga applicato in pendenza di reclamo o conciliazione. Chiediamo il blocco automatico dell'addebito C-Mor e la sospensione di qualsiasi azione di distacco o recupero crediti fino alla definizione del contenzioso, con previsione di indennizzi automatici per i consumatori in caso di violazione.

4. Disaccoppiamento dei prezzi gas-elettricità e tetti alle modifiche unilaterali

- **Superamento del prezzo marginale:** è urgente disaccoppiare il costo dell'energia elettrica da quello del gas. I vantaggi economici delle fonti rinnovabili devono trasferirsi direttamente ai cittadini.

SEZIONE 3. PROPOSTE PER I SINGOLI SETTORI REGOLATI

1. Settore Energia Elettrica

- **Remunerazione della Flessibilità e Direttiva UE 2024/1711:** la partecipazione attiva dei cittadini alla stabilità della rete tramite accumuli deve essere equamente remunerata.
- **Comunità energetiche (cer), tiad, tide e certificati di autoconsumo differito:** chiediamo la disciplina dell'autoconsumo differito mediante l'introduzione di "certificati di autoconsumo differito" emessi dai GDA, che dimostrino l'effettivo utilizzo dell'energia stoccata negli impianti di accumulo.
- **Gruppi di acquisto (gda) ex art. 4, c. 6, L. 49/2026:** il GDA deve essere riconosciuto come un soggetto regolamentato, coordinato o vigilato dalle AACC, capace di negoziare tariffe personalizzate a prezzo fisso a lungo termine e ridurre gli oneri amministrativi per le famiglie aggregate.
- **Soglie bonus sociale:** estensione della protezione straordinaria a tutti i nuclei con ISEE fino a 12.000 euro (25.000 euro per le famiglie numerose).

2. Settore gas

- **Aliquota iva agevolata:** ripristino dell'IVA al 5% per i primi 480 Smc di consumo annuo, trattandosi di un bene di prima necessità per il riscaldamento domestico.
- **Oneri di Sistema:** da tempo si richiede lo spostamento definitivo degli oneri ASOS e ARIM sulla fiscalità generale.

3. Servizio Idrico Integrato (SII)

- **Povertà idrica e sanzioni:** proponiamo che una quota dei proventi derivanti dalle sanzioni irrogate da ARERA sia destinata a un fondo contro la povertà idrica.

- **Utenze indirette e perdite occulte:** applicazione puntuale della Delibera 609/2021/R/idr per la stabilizzazione dei controlli sugli *smart meter* nelle utenze condominiali/indirette e l'armonizzazione della disciplina sulle perdite occulte.

4. Settore Rifiuti (TARI)

- **Tariffa puntuale (TARIP/TCP):** applicazione strutturale nel periodo 2026-2029 dei principi "*Pay-as-you-throw*" (pago per quel che conferisco) e "*Polluter Pays*".
- **Isole ecologiche:** introduzione di meccanismi di sconto in bolletta TARI per gli utenti che conferiscono i rifiuti differenziati direttamente presso i centri di raccolta comunali.

5. Settore Teleriscaldamento

- Armonizzazione completa del settore con gli altri servizi energetici, a partire dalla piena e automatica applicazione del bonus sociale teleriscaldamento.

CONCLUSIONI

Il settennio 2026-2032 rappresenta uno snodo cruciale per l'intero paese, non possiamo permettere che la transizione ecologica si trasformi in un fattore di disuguaglianza sociale.

Chiediamo ad ARERA di abbandonare l'idea astratta di un consumatore ideale "perfettamente informato" e di adottare una regolazione sostanziale che riconosca il cittadino come parte debole della filiera, garantendogli tutela immediata, procedimenti giurisdizionali certi ed un'interlocuzione qualificata attraverso le AACC.

Movimento Consumatori aps rinnova la propria disponibilità a collaborare a tutti i tavoli di lavoro per fare di questa consiliatura il periodo dell'effettiva equità e trasparenza nei servizi pubblici regolati.

Avv. Ovidio Marzaioli
Vice presidente
Movimento Consumatori APS