
ARERA - AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**QUADRO STRATEGICO 2026-2029****DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE****244/2026/A****OSSERVAZIONI DI U.DI.CON. APS**

U.Di.Con. A.P.S. – Unione Difesa Consumatori, iscritta nell'elenco delle Associazioni dei Consumatori e degli utenti rappresentative a livello Nazionale di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 e membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti (CNCU), interviene in relazione al Quadro Strategico in epigrafe, con le presenti osservazioni.

Premessa

U.Di.Con. esprime una valutazione ampiamente positiva dell'impostazione complessiva del Documento per la consultazione relativo al Quadro Strategico ARERA 2026-2029.

Si apprezza, in particolare, la centralità attribuita alla tutela dei consumatori nell'ambito della futura azione regolatoria dell'Autorità e l'indirizzo volto a promuovere la concorrenza attraverso mercati più efficienti, integrati e trasparenti, senza mai disgiungere tali obiettivi dalla necessità di garantire un elevato livello di protezione degli utenti.

Particolarmente condivisibile è la scelta di collocare la protezione del consumatore al primo posto tra i temi trasversali del Quadro Strategico. Un mercato concorrenziale può infatti produrre benefici diffusi solo in presenza di consumatori adeguatamente protetti, consapevoli e messi concretamente nelle condizioni di esercitare le proprie scelte.

In tale cornice, pienamente condivisa, U.Di.Con. intende offrire alcuni ulteriori spunti di riflessione e proposte operative, seguendo l'ordine di esposizione adottato nel Documento per la consultazione.

TEMI TRASVERSALI

TEMA A – Proteggere il consumatore e rafforzare la fiducia in un mercato capace di trasferire i relativi benefici

L'impostazione generale del Tema A è pienamente condivisa.

OS.1 – Rafforzare le tutele per il consumatore

U.Di.Con. condivide l'obiettivo e, in particolare, formula le seguenti osservazioni.

Rapporto con le Associazioni dei Consumatori

Si valuta positivamente la volontà di rafforzare l'interazione con le Associazioni dei Consumatori quale presidio territoriale di informazione, assistenza e intercettazione delle criticità.

Tale collaborazione consentirà alle Associazioni non soltanto di contribuire alle attività informative, ma anche di trasmettere in maniera sistematica all'Autorità le evidenze provenienti dal territorio e dalle controversie gestite quotidianamente.

Sportello per il consumatore e bonus sociali

Il potenziamento dello Sportello rappresenta un obiettivo particolarmente importante.

Si ritiene opportuno rafforzarne le funzionalità con specifico riferimento ai casi di bonus sociale spettante ma non correttamente o tempestivamente erogato.

In particolare, dovrebbe essere consentito al consumatore, anche tramite un'associazione delegata, di individuare con maggiore immediatezza:

- lo stato della pratica;
- la causa della mancata erogazione;
- il soggetto presso il quale la procedura risulta eventualmente bloccata;
- l'azione necessaria per consentirne lo sblocco.

L'obiettivo dovrebbe essere quello di passare, nella totalità dei casi, da un sistema nel quale l'utente è spesso costretto a ricostruire autonomamente il percorso della propria agevolazione a un sistema nel quale sia possibile ottenere una risposta chiara e immediatamente azionabile.

Comparabilità delle offerte e rappresentazione del prezzo

Si condivide pienamente l'attenzione posta dall'Autorità sulla comparabilità delle offerte.

Particolare attenzione dovrebbe essere dedicata ai costi di natura commerciale (commercializzazione e vendita), che possono assumere un peso rilevante sulla spesa complessiva pur risultando, nella percezione dell'utente, meno evidenti rispetto al prezzo della componente energia.

U.Di.Con. ritiene pertanto opportuno rafforzare la rappresentazione del costo aggregato effettivo della fornitura, privilegiando indicatori semplici e immediatamente confrontabili.

In tale prospettiva, la grandezza aggregata ed omnicomprensiva "euro per quantità consumata" appare particolarmente idonea a favorire confrontabilità e comprensione.

Il dettaglio analitico delle diverse componenti deve naturalmente restare disponibile, ma dovrebbe rappresentare un secondo livello informativo rispetto all'indicazione immediata del costo effettivo della fornitura.

Servizio di Conciliazione e terzo livello decisorio

Si condivide l'indirizzo volto a potenziare il Servizio di Conciliazione e a valutare l'introduzione di un eventuale terzo livello decisorio dinanzi all'Autorità.

Affinché tale strumento possa risultare realmente efficace, si ritiene opportuno associare alle violazioni accertate un sistema di indennizzi automatici congrui e sufficientemente deterrenti.

Il sistema così progettato contribuirebbe ad una duplice finalità:

- assicurare al consumatore un ristoro effettivo per il disagio subito;
- incentivare gli operatori alla positiva definizione delle controversie già in sede conciliativa, evitando l'aggravio conseguente a una eventuale decisione sfavorevole nel terzo livello.

Gli indennizzi dovrebbero essere parametrati al valore economico della controversia, nonché ad altri indici quali: gravità della violazione, durata del disservizio, sua eventuale reiterazione e

conseguenze concretamente prodotte sull'utente, il tutto prevedendo ove opportuno importi minimi.

Conciliazione "multiparte"

Si propone inoltre di introdurre la possibilità di incardinare procedimenti conciliativi nei confronti di più operatori contemporaneamente, sul modello delle esperienze già maturate in altri settori regolati.

Numerose controversie energetiche presentano infatti una dimensione multilaterale e non possono essere ricondotte in maniera efficace al solo rapporto bilaterale tra consumatore e singola impresa.

Si pensi, a titolo esemplificativo, alla ripartizione dei consumi in occasione di switching o voltture, all'applicazione del CMOR e alle controversie nelle quali risultino coinvolti contemporaneamente venditore, distributore o precedente fornitore.

La possibilità di trattare contestualmente tali posizioni aumenterebbe l'efficienza della procedura e ridurrebbe il rischio che il consumatore debba attivare procedimenti distinti aventi origine dalla medesima vicenda.

Con riferimento al settore dei rifiuti, si condivide l'obiettivo di procedere verso un sistema di conciliazione che possa progressivamente raggiungere livelli di efficacia analoghi a quelli conseguiti nei settori dell'energia elettrica e del gas.

Intelligenza artificiale e accessibilità

Si condivide l'utilizzo dell'intelligenza artificiale per migliorare l'accessibilità alle informazioni e la capacità del consumatore di orientarsi tra regole, offerte e servizi.

L'innovazione tecnologica non dovrebbe tuttavia tradursi in una riduzione dei canali di assistenza umana.

U.Di.Con. propone pertanto di affermare il principio "digital first, not digital only", garantendo sempre la possibilità di interagire con un operatore, soprattutto:

- per i consumatori non digitalizzati;
- per le persone vulnerabili;
- per le controversie più complesse;

- nei casi nei quali la procedura automatizzata non consenta di risolvere adeguatamente il problema.

In tale prospettiva, i presidi territoriali delle Associazioni dei Consumatori rappresentative a livello nazionale possono svolgere un ruolo particolarmente utile nell'accompagnamento degli utenti.

Uso efficiente della risorsa idrica

Si condivide l'obiettivo di incentivare comportamenti virtuosi nell'utilizzo della risorsa idrica.

Tra gli strumenti utili vi è certamente una maggiore informazione degli utenti sul funzionamento delle articolazioni tariffarie progressive e sulle conseguenze economiche associate ai consumi eccedenti le fasce essenziali.

Tale intervento informativo dovrebbe tuttavia inserirsi in una strategia più ampia, che tenga conto della corretta misurazione -ed attribuzione- dei consumi (specie nei Comuni che hanno da poco abbandonato la gestione in economia), della composizione dei nuclei familiari e della necessità di tutelare gli usi essenziali della risorsa.

Servizi di ultima istanza

Con riferimento all'evoluzione dei servizi di ultima istanza, si ritiene fondamentale accompagnare l'utente attraverso strumenti informativi semplici e tempestivi.

In particolare, oltre a garantire una corretta informazione al momento dell'ingresso nel servizio, occorre facilitare l'uscita verso offerte di mercato liberamente scelte, evitando che la permanenza derivi da disinformazione, inerzia o difficoltà procedurali.

Modifiche delle condizioni economiche e contrattuali

Si ritiene necessaria una significativa revisione delle modalità attraverso le quali vengono comunicate e applicate le modifiche delle condizioni economiche e contrattuali.

Particolare attenzione deve essere riservata ai consumatori meno attivi e vulnerabili, che possono non percepire tempestivamente variazioni rilevanti delle condizioni della fornitura.

U.Di.Con. propone pertanto:

1. di valutare specifiche garanzie rafforzate in presenza di variazioni economiche particolarmente rilevanti, prevedendo l'obbligo di consenso espresso quantomeno oltre determinate soglie;
2. di superare, in linea generale, meccanismi fondati esclusivamente sul silenzio o sull'inerzia dell'utente;
3. di rendere immediatamente comprensibile il confronto tra vecchie e nuove condizioni economiche;
4. di garantire piena tracciabilità delle comunicazioni mediante strumenti idonei a fornire prova effettiva dell'invio e -soprattutto- della ricezione effettiva;

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

U.Di.Con. condivide l'obiettivo di rafforzare l'attività di vigilanza, con particolare riferimento alla trasparenza del rapporto tra venditore e cliente finale.

La maggiore disponibilità di dati e strumenti tecnologici dovrebbe essere utilizzata non soltanto per individuare singole violazioni, ma anche per rilevare tempestivamente fenomeni sistemici.

Particolare attenzione dovrebbe essere dedicata:

- alle modifiche delle condizioni economiche;
- alle attivazioni non richieste;
- al telemarketing aggressivo;
- all'utilizzo illecito o improprio dei dati personali;
- alle anomalie nella formazione delle offerte;
- alla corretta applicazione dei bonus;
- alle differenze non giustificate tra dinamiche dei prezzi all'ingrosso e prezzi effettivamente praticati nel mercato retail.

Si auspica inoltre che gli esiti delle attività di monitoraggio siano resi disponibili ai consumatori attraverso indicatori semplici, periodici e comparabili.

TEMA B – Contribuire in ambito europeo e internazionale all’evoluzione del sistema in un contesto di transizione ecologica

U.Di.Con. condivide l’importanza attribuita alla diversificazione del mix energetico e degli approvvigionamenti, anche alla luce della particolare esposizione geopolitica del nostro Paese. Si valuta altresì positivamente l’obiettivo di rafforzare l’efficienza e l’integrazione dei mercati europei.

In tale contesto appare importante proseguire nell’eliminazione delle inefficienze che possono determinare duplicazioni o sovrapposizioni di costi lungo la filiera e approfondire gli strumenti volti a migliorare la liquidità e l’efficiente formazione dei prezzi.

In tale prospettiva meritano particolare attenzione le sperimentazioni già avviate dall’Autorità, anche con riferimento al servizio di liquidità (v. consultazione 198/2026/R/gas) e alle misure adottate nell’ambito dei recenti interventi normativi in materia energetica (v. art. 6 D.L. 21/2026 -D.L. Bollette- e consultazione 222/2026/R/eel).

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

Obiettivo condiviso.

Si auspica che l’integrazione dei mercati europei sia costantemente valutata anche in termini di benefici effettivamente trasferiti ai consumatori finali, tanto sotto il profilo dei prezzi quanto sotto quello della sicurezza degli approvvigionamenti.

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

Obiettivo condiviso, nel medesimo auspicio di cui al punto precedente.

TEMA C – Efficienza, efficacia, trasparenza amministrativa e semplificazione

Si condivide pienamente l'impostazione del Tema C e, in particolare, la riattivazione dell'Osservatorio Permanente della Regolazione e del dialogo strutturato con i portatori di interesse.

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

Come anticipato, U.Di.Con. valuta positivamente la riattivazione dell'Osservatorio Permanente della Regolazione.

Si propone che le Associazioni dei Consumatori siano coinvolte stabilmente anche nelle attività di valutazione ex post dell'impatto della regolazione, affinché l'esperienza maturata nell'assistenza quotidiana agli utenti possa concorrere alla verifica dell'efficacia concreta delle misure adottate.

OS.6 – Rafforzare la collaborazione istituzionale nazionale

Obiettivo condiviso.

Il coordinamento tra Autorità e Istituzioni appare particolarmente importante nei fenomeni nei quali si sovrappongono tutela del consumatore, concorrenza, protezione dei dati personali e correttezza delle pratiche commerciali.

OS.7 – Promuovere la verifica della compliance

Obiettivo condiviso.

Si auspica un approccio sempre più orientato alla tempestiva individuazione delle violazioni sistemiche ed alla elaborazione di strategie che consentano di valutare nel tempo il livello di compliance degli operatori.

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

Si condivide in particolare l'attenzione verso tutti i fenomeni nei quali un trattamento illecito o improprio dei dati personali può rappresentare il presupposto di condotte lesive nei confronti degli utenti.

Assumono particolare rilevanza, in tale prospettiva, il telemarketing aggressivo, le attivazioni indebite e i cambi di fornitore non corretti.

AREA AMBIENTE

L'impostazione complessiva dell'Area Ambiente è condivisibile.

OS.11 – Favorire il miglioramento della qualità e dell'efficienza delle infrastrutture idriche rafforzando la resilienza nel settore

Si condivide pienamente l'attenzione alla qualità e all'efficienza della rete idrica.

La riduzione delle perdite e il miglioramento dell'affidabilità delle infrastrutture sono essenziali non soltanto per garantire continuità e qualità del servizio agli utenti domestici, ma anche per preservare la disponibilità della risorsa per le attività produttive e agricole.

Una gestione efficiente della risorsa contribuisce infatti indirettamente anche alla disponibilità di prodotti agricoli a condizioni economicamente sostenibili per i consumatori.

Gli investimenti dovrebbero essere accompagnati da meccanismi che consentano di verificare il raggiungimento effettivo dei risultati attesi, evitando che inefficienze o ritardi si traducano automaticamente in maggiori oneri tariffari senza tangibili benefici.

OS.12 – Promuovere la realizzazione di infrastrutture adeguate alla gestione del ciclo dei rifiuti

Si condivide l'impostazione generale.

Occorre tuttavia considerare anche i possibili colli di bottiglia di natura economica e commerciale che possono limitare l'effettivo funzionamento dell'economia circolare.

La disponibilità di impianti e l'aumento della raccolta differenziata non sono, da soli, sufficienti quando le materie prime seconde incontrano difficoltà di collocamento sul mercato o risultano

economicamente meno competitive rispetto alle alternative (v. il problema della plastica riciclata, evidenziato recentemente sui media).

È pertanto opportuno che l'azione regolatoria tenga conto dell'intera filiera e della capacità effettiva del sistema di trasformare la raccolta differenziata in riciclo e valorizzazione economica dei materiali.

OS.13 – Supportare lo sviluppo sostenibile delle infrastrutture di telecalore e riconoscere i costi efficienti del servizio

Si valuta positivamente l'attenzione al teleriscaldamento e, in particolare, alle possibili sinergie con attività produttive e data center.

Pur trattandosi di infrastrutture fortemente legate alle caratteristiche territoriali, tali sistemi possono contribuire alla diversificazione del mix energetico e alla valorizzazione di fonti di calore altrimenti disperse.

Resta essenziale che lo sviluppo infrastrutturale sia accompagnato da condizioni economiche trasparenti e competitive per gli utenti finali.

TEMA B – Sostenibilità economico-finanziaria delle gestioni e accessibilità economica per l'utenza

Si condivide l'attenzione agli investimenti efficienti e il riferimento alla strategia europea per la resilienza idrica.

A tal riguardo, U.Di.Con. ha sostenuto anche in sede europea l'esigenza:

1. di assicurare un adeguato sostegno agli investimenti nel settore idrico, coerentemente con gli obiettivi ambientali europei;
2. di garantire che tali investimenti producano maggiore efficienza e benefici misurabili per gli utenti finali, evitando che si traducano in meri aggravii tariffari;
3. di migliorare la gestione della risorsa idrica per assicurare continuità del servizio e disponibilità della risorsa anche per le attività agricole (aspetto necessario per l'accessibilità dei consumatori agli alimenti coltivati).

OS.16 – Favorire regole eque e uniformi di articolazione dei corrispettivi ambientali anche alla luce degli obiettivi di sostenibilità nell’uso delle risorse e di economia circolare

U.Di.Con. condivide l’obiettivo di favorire una progressiva diffusione della tariffazione puntuale nel settore dei rifiuti.

L’applicazione del principio “chi inquina paga” può favorire comportamenti virtuosi soltanto se il sistema è effettivamente capace di distinguere le diverse condotte degli utenti.

Si valutano pertanto positivamente:

- il monitoraggio previsto;
- le sperimentazioni;
- la differenziazione delle categorie di utenza;
- i modelli pay-as-you-throw;
- la misurazione puntuale dei conferimenti.

È tuttavia necessario accompagnare tali strumenti con correttivi di carattere sociale e distributivo.

La maggiore produzione di rifiuti può infatti dipendere da condizioni non riconducibili a comportamenti meno virtuosi, come nel caso di famiglie numerose, nuclei con bambini piccoli o persone che, per ragioni personali o sanitarie, producono particolari tipologie o quantità di rifiuti. Il principio “chi inquina paga” deve dunque essere applicato evitando che si trasformi, nei fatti, in un aggravio ingiustificato per alcune categorie di utenti domestici (come quelle citate).

TEMA C – Sostenibilità sociale delle condizioni di erogazione dei servizi ambientali

Si condivide pienamente l’obiettivo di monitorare la qualità del servizio percepito dagli utenti.

Gli indicatori tecnici devono essere accompagnati da strumenti capaci di rilevare la qualità concretamente sperimentata dal consumatore, anche al fine di valutare l’adeguatezza della regolazione nel tempo.

OS.17 – Promuovere livelli di qualità e tutele omogenee per tutti gli utenti dei servizi ambientali

Con riferimento alla morosità nel settore dei rifiuti, U.Di.Con. ritiene necessario che qualsiasi rafforzamento delle procedure di riscossione sia preceduto da una verifica rigorosa della qualità delle banche dati e delle informazioni utilizzate dai gestori.

Errori anagrafici, variazioni non registrate, duplicazioni o basi di calcolo non corrette possono determinare pretese creditorie non dovute.

Deve quindi valere un principio semplice: prima verificare la correttezza del credito, poi rafforzarne la riscossione.

Si propone pertanto di:

- rafforzare i meccanismi di verifica preventiva delle posizioni;
- semplificare le procedure di rettifica, migliorando il dialogo con gli utenti;
- efficientare l'interoperabilità delle banche dati;
- sospendere le azioni di recupero quando emergano errori documentati relativi alla titolarità dell'utenza o alla determinazione del corrispettivo.

AREA ENERGIA

TEMA A - Mercati all'ingrosso efficienti, integrati e flessibili

L'Area Energia rappresenta, per U.Di.Con., uno degli ambiti di maggiore interesse del Quadro Strategico. Gli orientamenti rassegnati dall'Autorità in questa sezione sono in linea generale accolti favorevolmente e condivisi.

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

Si condivide l'impostazione dell'Autorità, anche con riferimento allo sviluppo dell'autoconsumo diffuso.

Il progressivo coinvolgimento dei prosumer può rappresentare una componente essenziale del futuro mercato energetico, purché le nuove opportunità non rimangano accessibili esclusivamente agli utenti dotati di maggiori capacità economiche, tecnologiche o informative.

TEMA B – Mercati retail competitivi, partecipati e affidabili

U.Di.Con. valuta molto positivamente l'impostazione complessiva.

Particolarmente rilevanti risultano i passaggi relativi:

- al consumatore quale soggetto consapevole e attivo;
- alla confrontabilità delle offerte;
- alla semplificazione delle condizioni contrattuali;
- alla necessità di rendere immediatamente percepibili i costi reali della fornitura;
- al rafforzamento dei controlli.

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

Questo Obiettivo Strategico riveste particolare importanza.

Si condivide l'attenzione posta dall'Autorità sullo switching, che deve essere rapido e affidabile sia per favorire la concorrenza sia per evitare fenomeni illeciti o utilizzi impropri delle procedure di cambio fornitore.

Si plaude alla volontà di intervenire sulle modifiche delle condizioni economiche e contrattuali, superando meccanismi fondati esclusivamente sull'inerzia del consumatore e rafforzando trasparenza, tracciabilità e libertà di scelta.

Particolare attenzione dovrà infine essere riservata alla cessazione del Servizio a Tutele Graduali. Tale passaggio richiede adeguate campagne informative, strumenti di confronto semplici e una specifica attività di monitoraggio dei prezzi proposti agli utenti interessati, al fine di prevenire aumenti ingiustificati e pratiche commerciali opportunistiche.

TEMA C – Sviluppo selettivo e uso efficiente delle infrastrutture nella transizione energetica

Si condivide l'impostazione relativa alla valutazione degli investimenti.

È essenziale evitare tanto investimenti insufficienti quanto investimenti non efficienti o sovradimensionati, posto che i relativi costi sono destinati a riflettersi sulla tariffa pagata dagli utenti.

Particolare attenzione dovrà pertanto essere riservata alla verifica ex post dei risultati conseguiti.

OS.25 – Quadro regolatorio per idrogeno e CCS

Si valuta positivamente l'attenzione alle tecnologie e ai vettori energetici destinati ad assumere crescente importanza nel processo di decarbonizzazione, secondo la cornice delineata dall'Autorità.

PROPOSTE PROGRAMMATICHE DI U.DI.CON.

Alla luce delle osservazioni sopra formulate, e nella convinzione che acqua, energia elettrica e gas siano servizi e beni essenziali per la vita delle persone e per l'inclusione sociale, U.Di.Con. ritiene opportuno sottoporre all'Autorità le seguenti proposte programmatiche, da considerarsi sinergiche e complementari a quanto esposto sinora.

1. Protezione del consumatore dalle oscillazioni eccessive dei prezzi

L'esperienza degli ultimi anni ha dimostrato quanto le tensioni geopolitiche e la volatilità dei mercati possano riflettersi rapidamente sulla spesa delle famiglie.

Si propone pertanto di:

- approfondire strumenti, anche di natura finanziaria e regolatoria, in grado di attenuare nel tempo gli effetti dei picchi dei prezzi delle materie prime;
- proseguire nella diversificazione degli approvvigionamenti e del mix energetico;
- fissare un limite alle variazioni di prezzo che i gestori possono imporre ai consumatori nel corso del rapporto, valutando il modello "percentuale massima di aumento ogni xx mesi di fornitura" o ipotesi analoghe;
- introdurre certezza nelle procedure di modifica delle condizioni economiche e/o contrattuali, prevedendo il consenso esplicito del consumatore (c.d. "opt-in") e la piena tracciabilità delle comunicazioni, che deve essere pienamente verificabile dal consumatore con particolare riferimento alla loro effettiva ricezione;
- assicurare procedure di cambio fornitore e recesso rapide, semplici e gratuite.

2. Misure relative agli operatori

La rilevanza sociale dei servizi energetici richiede operatori finanziariamente solidi, commercialmente affidabili e capaci di garantire adeguati standard qualitativi.

U.Di.Con. propone pertanto:

- il rafforzamento dei requisiti di affidabilità finanziaria, commerciale e qualitativa necessari per operare e permanere nel mercato;
- monitorare le condotte commerciali delle imprese energetiche in occasione dei rialzi delle materie prime, onde far emergere aumenti non proporzionali e dunque speculativi. In tal caso, adottare idonei provvedimenti quali, a titolo esemplificativo, una tassazione ulteriore finalizzata a contemperare gli aumenti per gli utenti finali;
- una revisione dei meccanismi di allocazione dei costi lungo la filiera che salvaguardi il principio del rischio d'impresa e impedisca il trasferimento automatico al consumatore finale di inefficienze o costi non adeguatamente giustificati.

3. Misure per promuovere la concorrenza e trasferirne i benefici ai consumatori

La piena liberalizzazione del mercato richiede un consumatore realmente capace di confrontare le offerte e di esercitare il proprio potere di scelta. Nel settore in esame il ruolo proattivo del consumatore non si è ancora affermato, specie in confronto ad altri mercati regolati (telefonia, assicurazioni, mutui, etc.). Occorre dunque rilanciare una concorrenza idonea a produrre un abbassamento dei prezzi per i consumatori.

In tale ottica U.Di.Con. propone:

- Superamento della “bolletta contenitore” e contestuale rafforzamento della visione del prezzo in termini omnicomprensivi, secondo la formula “euro per quantità”: ciò contribuirebbe in modo determinate alla massima confrontabilità delle offerte nonchè a sviluppare pratiche di efficienza energetica;
- la piena evidenza dei costi di commercializzazione e vendita e dei servizi aggiuntivi.

4. Migliorare i rapporti tra utente e distributore

Una parte del contenzioso in materia energetica è riconducibile a carenze dei Distributori in punto di tempistica e trasparenza dei servizi resi. Pertanto si propone quanto segue:

- facilitare rapporti tra utente e distributore, specie nelle procedure che richiedono un contatto rapido e diretto (allaccio, verifiche e sostituzione dei misuratori, etc.);
- promuovere la trasparenza nella ricostruzione dei consumi, rendendo più semplice ed economica la verifica metrologica del contatore, rafforzandone altresì la conoscenza e le garanzie di terzietà, anche sotto il profilo della loro percezione da parte del consumatore.

5. Promozione di una transizione energetica equa

Negli sforzi verso la sostenibilità del sistema, occorre fare in modo che i costi della transizione non siano di fatto finanziati dagli utenti più deboli; viceversa, la transazione dovrebbe tradursi in un vantaggio economico per i medesimi. Allo stesso modo è necessario eliminare ogni possibile distorsione “green” (ad es. il greenwashing).

In tale ottica si propone quanto segue:

- maggiore univocità e riconoscibilità delle certificazioni “green”, onde permettere al consumatore di scegliere in maniera consapevole le offerte realmente sostenibili;
- promozione di sconti per l’energia “green”, per renderla più conveniente e per aumentarne la domanda (e dunque l’offerta);
- maggiore attenzione nella risoluzione delle difficoltà che possono interessare i prosumer, a livello informativo e contenzioso.

6. Controversie, Conciliazione ARERA e servizio Smart dello Sportello

Per aumentare l’efficacia del sistema di tutela individuale si propone di:

- introdurre la possibilità di procedimenti conciliativi multiparte nei casi che coinvolgano più operatori (ripartizione dei consumi in occasione di switching o volture, CMOR, etc.);
- rafforzare, durante la pendenza della controversia, la tutela dell’utente rispetto alle azioni di recupero del credito e ai distacchi;

- nel settore dei rifiuti, tendere ad una conciliazione con efficacia analoga a quella oggi presente nei settori gas ed energia;
- potenziare i servizi smart dello Sportello, con particolare riferimento al rintraccio dei bonus sociali non erogati;
- associare all'eventuale terzo livello decisorio un sistema di indennizzi automatici e parametrarne l'importo alla gravità della violazione, alla durata, alla reiterazione, al valore economico della controversia e al disagio concretamente prodotto.

7. Misurazione dei risultati della regolazione con particolare riguardo alla figura del consumatore

U.Di.Con. ritiene infine opportuno che il Quadro Strategico 2026-2029 sia accompagnato da una maggiore valorizzazione di indicatori pubblici che consentano di verificare nel tempo l'effettivo raggiungimento degli obiettivi preposti, specie in chiave consumeristica.

Si propone pertanto la periodica diffusione di dati di natura consumeristica, specificatamente raccolti ed ordinati, riferiti almeno a:

- tempi medi di gestione dei reclami;
- tempi e percentuali di successo delle conciliazioni;
- numero e valore degli indennizzi riconosciuti;
- percentuale dei bonus sociali effettivamente erogati rispetto agli aventi diritto;
- tempi dello switching;
- attivazioni non richieste e altre anomalie commerciali;
- utilizzo del Portale Offerte e del Portale Consumi;
- qualità commerciale dei venditori;
- differenziale tra dinamiche dei mercati all'ingrosso e condizioni economiche retail;
- performance dei servizi idrici e ambientali;
- soddisfazione percepita dagli utenti.

La pubblicazione periodica di tali dati consentirebbe ai consumatori e ai portatori di interesse di valutare non soltanto l'attività svolta dall'Autorità, ma soprattutto i risultati effettivamente prodotti dalla regolazione.

Conclusioni

U.Di.Con. condivide l'impostazione generale del Quadro Strategico ARERA 2026-2029 e, in particolare, la scelta di attribuire carattere centrale e trasversale alla tutela del consumatore.

Le proposte formulate mirano a rafforzare tale impostazione attraverso strumenti capaci di rendere più trasparenti i mercati, più effettive le tutele, più efficiente la risoluzione delle controversie e maggiormente verificabili i risultati dell'attività regolatoria.

In un contesto caratterizzato da crescente complessità tecnologica, volatilità dei mercati e trasformazione dei servizi pubblici essenziali, la fiducia dei consumatori può essere consolidata soltanto attraverso regole semplici, controlli effettivi, strumenti di tutela accessibili e risultati misurabili.

U.Di.Con. auspica pertanto che tali principi trovino concreta attuazione nelle successive misure regolatorie dell'Autorità.

La scrivente Associazione auspica che il presente documento abbia offerto utili contributi a codesta Autorità, e rimane a disposizioni per ulteriori apporti che si riterranno essere utili.

Roma, 31/08/2026

U.Di.Con. APS

Ufficio Legale

