

DELIBERAZIONE 23 LUGLIO 2026

268/2026/R/COM

**AVVIO DI PROCEDIMENTO IN MATERIA DI INTERVENTI EVOLUTIVI DEL PORTALE
OFFERTE E DEL PORTALE CONSUMI**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1396^a riunione del 23 luglio 2026

VISTI:

- la direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio 2009/73/UE del 13 luglio 2009;
- la direttiva del Parlamento europeo del 2012/27/UE del 14 novembre 2012 (di seguito: direttiva europea 2012/27/UE);
- la direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio 2019/944/UE del 5 giugno 2019;
- il Regolamento di esecuzione della Commissione del 6 giugno 2023, 2023/1162 (di seguito: Regolamento di esecuzione);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- la legge 13 agosto 2010, n. 129 (di seguito: legge 129/10);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 e, in particolare, l'articolo 1 dal comma 59 al comma 82 (di seguito: legge 124/17);
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205 (di seguito: legge 205/17);
- la legge 30 dicembre 2023, n. 214 (di seguito: legge 214/2023)
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legislativo 19 marzo 2001, n. 68;
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n.102 (di seguito: decreto legislativo 102/2014);
- il decreto del Ministro dello Sviluppo economico 6 dicembre 2016 (di seguito: decreto 6 dicembre 2016);
- decreto legislativo 8 novembre 2021, n.210 (di seguito: decreto legislativo 210/2021);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 17 novembre 2010, ARG/com 201/10 (di seguito: deliberazione ARG/com 201/10);

- la deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2015, 628/2015/R/eel come successivamente modificata e integrata (di seguito: deliberazione 628/2015/R/eel);
- la deliberazione 30 agosto 2017, 610/2017/R/com (di seguito: deliberazione 610/2017/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 5 dicembre 2017, 850/2017/R/gas come successivamente modificata e integrata (di seguito: deliberazione 850/2017/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 1° febbraio 2018, 51/2018/R/com (di seguito: deliberazione 51/2018/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 25 giugno 2019, 270/2019/R/com (di seguito: deliberazione 270/2019/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 10 novembre 2020, 455/2020/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 30 marzo 2021, 135/2021/R/com (di seguito: deliberazione 135/2021/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 29 novembre 2022, 638/2022/R/eel (di seguito: deliberazione 638/2022/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 09 aprile 2024, 135/2024/R/eel (di seguito: deliberazione 135/2024/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 26 novembre 2024, 509/2024/R/com (di seguito: deliberazione 509/2024/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 08 luglio 2025, 323/2025/R/com (di seguito: deliberazione 323/2025/R/com);
- il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale) di cui all'*Allegato A* alla deliberazione 366/2018/R/com;
- il parere del Garante della Protezione dei dati personali del 14 novembre 2024 n. 695/2024 (di seguito: 695/2024);
- il documento per la consultazione dell'Autorità 19 novembre 2024, 493/2024/R/com;
- il documento per la consultazione dell'Autorità 9 luglio 2026, 244/2026/A (di seguito: documento per la consultazione 244/2026/A).

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95 intesta all'Autorità il potere di emanare direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi di pubblica utilità nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale (articolo 2, comma 12, lettera h)), ivi compresa la vendita al dettaglio, al fine di assicurare al cliente finale una adeguata tutela, anche promuovendo e diffondendo *“la massima trasparenza in merito ai servizi offerti, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti finali”* (articolo 2, comma 12, lettera l)); analogo richiamo all'importanza della trasparenza e comprensione delle condizioni contrattuali di erogazione del servizio di fornitura di energia elettrica e di gas naturale da parte dei clienti finali si trova, a

livello comunitario, negli atti costituenti il c.d. Terzo Pacchetto Energia che, in particolare, fissano un livello minimo di tutela dei clienti civili, anche riguardo alla trasparenza delle condizioni generali di fornitura e demandano all'autorità di regolazione nazionale l'adozione delle misure necessarie volte ad assicurare che le informazioni trasmesse dai fornitori ai rispettivi clienti siano affidabili e siano fornite in modo confrontabile;

- il decreto-legge 105/2010, all'articolo 1bis, ha istituito, presso Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: AU), il Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) per la gestione dei flussi informativi e dei processi strumentali al funzionamento dei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale, basato su una banca dati dei punti di prelievo e dei dati identificativi dei clienti finali, il c.d. "Registro Centrale Ufficiale" (di seguito: RCU); ai sensi del medesimo articolo, l'Autorità identifica e disciplina le attività e le prestazioni che devono essere gestite ed eseguite mediante tale sistema, unitamente ai criteri con cui devono essere sviluppate le modalità operative delle stesse (di seguito: processi);
- la legge 124/17, in considerazione della rimozione delle tutele di prezzo nei mercati energetici, ha previsto una serie di interventi a supporto dell'ulteriore sviluppo della concorrenzialità del mercato retail disponendo, in particolare, all'articolo 1, comma 61 che *"al fine di garantire la piena confrontabilità delle offerte e la loro evidenza pubblica, l'Autorità dispone, con proprio provvedimento, la realizzazione e la gestione, da parte del gestore del Sistema informatico integrato [...], entro cinque mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, di un apposito portale informatico per la raccolta e pubblicazione in modalità open data delle offerte vigenti sul mercato di vendita al dettaglio di energia elettrica e gas, con particolare riferimento alle utenze domestiche, alle imprese connesse in bassa tensione e alle imprese con consumi annui non superiori a 200.000 standard metri cubi (Smc). Gli operatori della vendita di energia elettrica o gas sul mercato italiano sono tenuti a trasmettere tali offerte per la loro pubblicazione nel portale."*;
- in particolare, la suddetta legge ha definito le finalità istituzionali del Portale Offerte di seguito sinteticamente riportate:
 - promuovere la trasparenza, la confrontabilità e la pubblicità delle offerte commerciali nei mercati retail di energia elettrica e gas naturale;
 - favorire la concorrenza e la consapevolezza dei clienti finali;
 - garantire la tutela dei clienti finali, assicurando la massima trasparenza e la possibilità di effettuare scelte informate;
- la medesima legge 124/17 ha inoltre previsto la costituzione presso l'Autorità di un comitato tecnico consultivo con funzioni di raccordo ed emersione delle istanze dei diversi portatori di interesse sui contenuti inseriti nel Portale Offerte, stabilendo che i suddetti componenti non percepiscano alcun compenso o rimborso spese;
- il decreto legislativo 102/2014, all'articolo 9, ha assegnato all'Autorità, in recepimento della direttiva europea 2012/27, competenze concernenti, tra l'altro, il miglioramento dei sistemi di misurazione intelligenti e l'introduzione di regole specifiche disciplinanti le modalità di fatturazione dei consumi ai clienti finali, ribadendo il diritto del cliente finale di disporre dei propri dati di prelievo nella sua

- duplice declinazione che contempla, da un lato, la possibilità per i clienti finali di poter accedere alle “*informazioni complementari sui consumi storici*” e, dall’altro, la facoltà per i medesimi clienti di autorizzare terzi al loro utilizzo;
- nel dettaglio, in merito al diritto del cliente finale di disporre dei propri dati, il decreto legislativo 102/2014 prevede:
 - all’articolo 9, comma 6, lettera b), che ciascun cliente finale debba poter accedere agevolmente ai propri prelievi storici e identifica tali informazioni nelle seguenti macro-categorie di dati:
 - “*dati cumulativi relativi ad almeno i tre anni precedenti o al periodo trascorso dall’inizio del contratto di fornitura, se inferiore [e che] i dati devono corrispondere agli intervalli per i quali sono state fornite informazioni sulla fatturazione*” (di seguito: dati storici di fatturazione);
 - “*dati dettagliati corrispondenti al tempo di utilizzazione per ciascun giorno, mese e anno. Tali dati sono resi disponibili al cliente finale via internet o mediante l’interfaccia del contatore per un periodo che include almeno i 24 mesi precedenti o per il periodo trascorso dall’inizio del contratto di fornitura, se inferiore*” (di seguito: dati storici del profilo temporale di prelievo);
- affinché sia possibile l’individuazione della propria “*energy footprint*” ovvero delle informazioni di dettaglio sulle caratteristiche di prelievo nel tempo;
- all’articolo 9, comma 7, che “*nella misura in cui sono disponibili, le informazioni relative alla fatturazione energetica e ai consumi storici dei clienti finali siano rese disponibili, su richiesta formale del cliente finale, a un fornitore di servizi energetici designato dal cliente finale stesso*”;
 - all’articolo 9, comma 3, lettera b), che l’Autorità “*assicuri il trattamento dei dati storici di proprietà del cliente finale attraverso apposite strutture indipendenti rispetto agli operatori di mercato, ai distributori e ad ogni altro soggetto, anche cliente finale, con interessi specifici nel settore energetico o in potenziale conflitto di interessi, anche attraverso i propri azionisti, secondo criteri di efficienza e semplificazione*”;
- successivamente, la legge 205/2017 ha stabilito che “*entro il 1° luglio 2019, il soggetto gestore del Sistema informatico integrato [...] provvede agli adeguamenti necessari per permettere ai clienti finali di accedere attraverso il Sistema medesimo ai dati riguardanti i propri consumi, senza oneri a loro carico*”;
 - in tale ambito, la legislazione eurounitaria (cfr. direttiva 2019/944, articoli 24 e 25) e nazionale (il decreto legislativo 210/2021) che ne costituisce attuazione, nonché il Regolamento di esecuzione hanno completato il quadro normativo in relazione all’accesso ai dati di consumo, introducendo nuove disposizioni in tema di interoperabilità; in particolare, l’interoperabilità viene garantita a livello europeo mediante l’istituzione di un modello di riferimento unico (*reference model*), neutrale

dal punto di vista tecnologico e in linea con le diverse prassi per la condivisione dei dati adottate a livello nazionale;

- in coerenza col contesto sopra richiamato e, in particolare, con il Regolamento di esecuzione e il modello di riferimento ivi delineato, è intervenuta la legge 214/2023 che, all'articolo 2, comma 3, ha previsto, tra l'altro, alcune modifiche all'articolo 9 del decreto legislativo 102/2014; in particolare:
 - la lettera d) del comma 3 è stata sostituita dalla seguente: *“nel caso dell'energia elettrica e del gas naturale, su richiesta del cliente finale, l'Acquirente Unico S.p.A., in qualità di gestore del [SII] [...], per il tramite del Portale [Consumi] [...], metta i dati del contatore di fornitura relativi all'immissione e al prelievo di energia elettrica e al prelievo del gas naturale a disposizione del medesimo cliente finale o, su sua richiesta formale, a disposizione di un soggetto terzo univocamente designato, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, in un formato facilmente comprensibile che possa essere utilizzato per confrontare offerte comparabili ovvero per l'erogazione di servizi da parte dei predetti soggetti terzi”*.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- al fine di dare attuazione alla legge 124/2017, con la deliberazione 51/2018/R/com, l'Autorità ha istituito e regolamentato il Portale Offerte per la pubblicazione delle offerte di energia elettrica e gas naturale rivolte ai clienti finali (di seguito, anche: PO);
- in particolare, la deliberazione 51/2018/R/com ha approvato il Regolamento di funzionamento del PO al fine di:
 - a) stabilire i criteri generali per la realizzazione del Portale Offerte in modo da garantire la fruibilità di tale strumento da parte degli utenti, l'omogeneità dei contenuti e il corretto funzionamento del sistema, individuando:
 - i. gli adempimenti e le responsabilità in capo ai venditori, funzionali alla pubblicazione delle offerte nel Portale Offerte e
 - ii. i contenuti minimi dell'interfaccia del Portale Offerte;
 - b) disciplinare le modalità e le condizioni generali per la stima della spesa annua associata alle offerte oggetto di pubblicazione nel Portale Offerte;
 - c) individuare le disposizioni relative al modello organizzativo e tecnologico del Portale Offerte e ai relativi principi di funzionamento;
- in particolare, tra i principali requisiti tecnici del PO vi sono quelli di garantire:
 - l'indipendenza, la trasparenza, l'eshaustività e la chiarezza delle informazioni;
 - la fruibilità e l'accessibilità anche tramite dispositivi mobili;
 - la possibilità di filtrare e ordinare le offerte secondo criteri rilevanti per il cliente;
- il calcolo della spesa annua stimata per ciascuna offerta, includendo sconti non condizionati e utilizzando profili di consumo standard o storici;
- la medesima deliberazione 51/2018/R/com ha, inoltre, previsto un'implementazione nella prospettiva di un sempre maggiore coordinamento tra il Portale Offerte e il Portale Consumi per favorire l'accesso dei clienti ai propri dati di consumo e

migliorare la personalizzazione delle offerte, tenendo conto, al contempo, della possibilità di successive modifiche e miglioramenti sulla base delle esigenze emerse e delle evoluzioni normative e di mercato.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- al fine di garantire il diritto dei clienti finali di accedere ai dati riguardanti i propri consumi, dando attuazione alle previsioni in materia del decreto legislativo 102/2014, con la deliberazione 270/2019/R/com, l'Autorità ha istituito presso il Gestore del SII, un Portale Consumi che renda disponibile ai clienti finali i loro dati di consumo storici di energia elettrica e gas naturale;
- il Portale Consumi, realizzato adottando un'architettura funzionale che consenta un'interrelazione con il SII, è composto da:
 - un'area pubblica, accessibile a qualsiasi utente *web* e finalizzata a fornire informazioni generali in merito alla predisposizione del Portale medesimo, alle sue potenzialità e ai benefici;
 - un'area privata, finalizzata alla consultazione dei dati anagrafici e di consumo afferenti alle forniture di energia elettrica e gas naturale di ciascun cliente che ne ha la titolarità;
- con la deliberazione 509/2024/R/com, l'Autorità ha individuato i requisiti generali e tecnici che possano consentire ai clienti finali di mettere a disposizione, con modalità sicure, i propri dati di misura alle Terze parti autorizzate, come disposto dalla legge 214/2023 tenendo conto del modello di funzionamento del Portale Consumi, nonché del parere del Garante della Protezione dei dati personali 695/2024;
- l'implementazione dell'accesso ai dati di consumo dei clienti finali, da parte di soggetti terzi identificati e autorizzati, è stata impostata in maniera tale che il cliente finale sia pienamente consapevole del processo di scelta della terza parte cui decide di mettere a disposizione i propri dati e che ciò avvenga esclusivamente in coerenza con le due finalità previste dalla legislazione europea e nazionale: il confronto di offerte comparabili e l'erogazione di servizi connessi all'energia.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- nell'ambito del processo di realizzazione del Portale Offerte e del Portale Consumi, è stato perseguito l'obiettivo di favorire quanto più possibile le potenziali sinergie derivanti da un'implementazione coordinata del Portale Offerte con il Portale Consumi, in coerenza con le disposizioni di cui al decreto legislativo 102/14 e alla legge 205/17, pur nel rispetto del principio della libertà di accesso al Portale Offerte e del formato aperto delle informazioni ivi visualizzate;
- un primo intervento reso possibile dalle sinergie del Portale Offerte e del Portale Consumi e, in generale, dal fatto che entrambi i portali si interfacciano con l'infrastruttura del SII è stato realizzato nel corso dell'anno 2024, in cui oltre ad essere state recepite nel Portale Offerte le disposizioni normative e regolatorie di accompagnamento al processo di trasformazione dei servizi di ultima istanza e di

evoluzione del mercato retail dell'energia elettrica, è stata introdotta una nuova funzionalità del Portale Offerte, che prevede la possibilità per chi lo utilizza di accedere al PO autenticandosi tramite SPID o Carta d'Identità Elettronica (CIE),

- tale funzionalità prevede che, una volta che l'utilizzatore abbia effettuato l'autenticazione, il PO mostri la possibilità di selezionare una delle forniture delle quali il medesimo sia eventualmente titolare in qualità di cliente finale (presentate con indirizzo della fornitura, codice POD/PDR, icona della *commodity*) e lo informi che, selezionando una fornitura, il confronto delle offerte verrà impostato sulla base delle caratteristiche della fornitura medesima e dei dati di consumo storici (se disponibili nel SII), ferma restando la possibilità di modificare i parametri per il confronto, in base alle proprie esigenze;

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- la costante evoluzione del mercato della vendita di energia elettrica e di gas naturale, caratterizzato da un'offerta sempre più articolata di prodotti e servizi, rende necessario rafforzare gli strumenti disponibili per favorire un orientamento consapevole, assicurando informazioni trasparenti, chiare e facilmente fruibili, nonché promuovendo una progressiva semplificazione delle modalità di accesso e di utilizzo degli stessi, anche attraverso l'ulteriore valorizzazione delle sinergie tra gli strumenti informativi esistenti, nella prospettiva di una loro progressiva convergenza verso un unico strumento istituzionale e terzo che costituisca il principale punto di riferimento informativo per il consumatore;
- con il documento per la consultazione 244/2026/A l'Autorità ha presentato gli indirizzi strategici che orienteranno il periodo 2026 – 2029, che costituisce l'inizio dell'attuale Consiliatura; in tale contesto, tra le priorità della regolazione identificate negli ambiti di propria competenza, particolare rilievo è stato posto alla promozione di interventi volti a garantire una maggiore trasparenza contrattuale e la piena confrontabilità delle offerte anche attraverso l'adozione di misure di semplificazione, prevedendo l'ampliamento delle funzionalità del Portale Offerte e del Portale Consumi al fine di fornire strumenti informativi costantemente aggiornati e adeguati in grado di consentire di confrontare in modo più semplice, trasparente, innovativo ed efficace le offerte presenti sul mercato, nonché di accedere, attraverso modalità intuitive, alle informazioni relative ai propri consumi e alle caratteristiche delle proprie forniture.

RITENUTO CHE:

- sia opportuno avviare uno specifico procedimento finalizzato all'adozione di provvedimenti in tema di evoluzione del Portale Offerte e del Portale Consumi al fine di offrire ai clienti di energia strumenti informativi aggiornati e rispondenti alle crescenti esigenze di gestione delle utenze con modalità avanzate, in cui siano garantite la trasparenza e la chiarezza delle informazioni, in coerenza con gli orientamenti espressi nell'ambito del documento per la consultazione 244/2026/A;

- in coerenza con l'obiettivo di favorire quanto più possibile le potenziali sinergie del Portale Offerte con il Portale Consumi, valutare, nell'ambito del predetto procedimento, soluzioni che consentano una integrazione dei medesimi, pur nel rispetto delle differenti funzionalità e obiettivi, nonché dei diversi utilizzatori cui sono destinati, quali i clienti finali e le terze parti da essi eventualmente autorizzate;
- in generale, un obiettivo del presente procedimento è quello di istituire un unico punto di accesso istituzionale per il consumatore domestico e non domestico per la gestione di ciò che attiene alla propria fornitura, che costituisca per il consumatore un punto di riferimento informativo e propedeutico all'utilizzo delle funzionalità del Portale Offerte e del Portale Consumi, nonché eventualmente agli ulteriori strumenti messi a disposizione del consumatore da parte dall'Autorità;
- con riferimento al Portale Offerte, sia opportuno orientare sin d'ora il predetto procedimento alla finalità di prevedere:
 - a) una generale revisione dell'interfaccia verso l'utente volta a rendere più semplice e intuitivo l'utilizzo dello strumento e, in particolare, la funzionalità di confronto delle offerte, la cui numerosità e tipologia costituisce di per sé un elemento di complessità per l'utente;
 - b) la revisione e l'ampliamento dell'ambito oggettivo dell'obbligo di pubblicazione delle offerte, anche di termini di tipologie di clienti cui le offerte sono dedicate e di inclusione delle offerte dedicate alla ricarica di veicoli elettrici;
 - c) l'affinamento degli algoritmi di simulazione delle offerte, anche al fine di ampliare le tipologie di offerte simulate e di aumentare la trasparenza e la confrontabilità delle offerte aventi ad oggetto anche servizi aggiuntivi, rispetto alla fornitura di energia elettrica e gas naturale, o condizionate ad essi e alla simulazione e rappresentazione delle offerte a prezzo dinamico;
 - d) l'introduzione di modalità per la valutazione della convenienza di una nuova offerta rispetto all'offerta del cliente finale;
 - e) l'introduzione di nuovi parametri di selezione dei venditori e criteri per la visualizzazione delle offerte che arricchiscano la fase di confronto delle offerte, consentendo di valorizzare oltre al prezzo della specifica offerta alcune caratteristiche del fornitore che la propone;
 - f) l'arricchimento delle funzionalità previste nell'area privata del PO, a cui il cliente accede tramite SPID o CIE, per consentire una gestione più semplice della fase di scelta dell'offerta e una sistematizzazione della documentazione commerciale relativa alla medesima, nonché una maggiore confrontabilità tra le informazioni presenti nel PO e le medesime presenti nella bolletta in relazione all'offerta sottoscritta;
 - g) sempre nell'ambito dell'area riservata del PO, l'introduzione di funzionalità per agevolare l'accesso al servizio di tutela della vulnerabilità da parte dei clienti identificati come vulnerabili nell'ambito del SII;
 - h) l'introduzione di un'applicazione per dispositivi mobili anche per la ricezione delle notifiche e il miglioramento della gestione su dispositivo mobile delle

- funzionalità del PO, nonché l'integrazione con altri strumenti digitali previsti dalla pubblica amministrazione;
- i) il potenziamento delle attività funzionali alle verifiche di conformità agli obblighi di pubblicazione delle offerte da parte dei venditori;
 - con riferimento al Portale Consumi sia opportuno orientare sin d'ora il predetto procedimento alla finalità di prevedere:
 - a) la possibilità di programmare una reportistica periodica dei consumi;
 - b) di valutare modalità di facilitazione della visualizzazione dei consumi relativi a utenze non domestiche nella titolarità di aziende o pubbliche amministrazioni;
 - sia opportuno prevedere che nell'ambito del procedimento possano essere attivate apposite modalità di coinvolgimento dei diversi stakeholders, anche mediante gruppi di lavoro tecnici, e acquisiti elementi a supporto, ulteriori rispetto a quelli già attualmente disponibili presso l'Autorità, volti a meglio comprendere le esigenze di intervento dei diversi soggetti interessati;
 - in considerazione del diverso grado di impatto e innovazione degli interventi che potranno essere oggetto del presente procedimento, sia opportuno prevedere una conclusione del medesimo tale da consentire tempi congrui di valutazione e sviluppo delle nuove funzionalità, nonché di informazione nei confronti degli utenti

DELIBERA

1. di avviare un procedimento finalizzato all'adozione d'uno o più provvedimenti in tema di evoluzione del Portale Offerte e del Portale Consumi al fine di offrire ai consumatori di energia funzionalità aggiornate e rispondenti alle crescenti esigenze di gestione delle utenze con modalità avanzate, in cui siano garantite la trasparenza e la chiarezza delle informazioni, valutando la valorizzazione delle sinergie tra i due strumenti nella prospettiva di una convergenza verso un strumento che costituisca il principale strumento informativo a disposizione dei consumatori, che possa garantire la migliore esperienza di utilizzo per gli utenti, attraverso l'innovazione e il miglioramento costante, mantenendo la caratteristica di essere l'unico strumento istituzionale e terzo nel mercato italiano dell'energia elettrica e del gas naturale;
2. di prevedere che nell'ambito del procedimento di cui al presente avvio sia valutata l'istituzione di un unico punto di accesso per il consumatore domestico e non domestico per la gestione di ciò che attiene alla propria fornitura, che costituisca per il consumatore un punto di riferimento informativo e propedeutico all'utilizzo delle funzionalità del Portale Offerte e del Portale Consumi, nonché eventualmente degli ulteriori strumenti messi a disposizione del consumatore da parte dall'Autorità;

3. di prevedere sin d'ora che il procedimento di cui al punto 1, sia volto a introdurre le seguenti evoluzioni del Portale Offerte:
 - a) una generale revisione dell'interfaccia verso l'utente volta a rendere più semplice e intuitivo l'utilizzo dello strumento e, in particolare, la funzionalità di confronto delle offerte, la cui numerosità e tipologia costituisce di per sé un elemento di complessità per l'utente;
 - b) la revisione e l'ampliamento dell'ambito oggettivo dell'obbligo di pubblicazione delle offerte, anche di termini di tipologie di clienti cui le offerte sono dedicate e di inclusione delle offerte dedicate alla ricarica di veicoli elettrici;
 - c) l'affinamento degli algoritmi di simulazione delle offerte, anche al fine di ampliare le tipologie di offerte simulate e di aumentare la trasparenza e la confrontabilità delle offerte aventi ad oggetto anche servizi aggiuntivi, rispetto alla fornitura di energia elettrica e gas naturale, o condizionate ad essi e alla simulazione e rappresentazione delle offerte a prezzo dinamico;
 - d) l'introduzione di modalità per la valutazione della convenienza di una nuova offerta rispetto all'offerta del cliente finale;
 - e) l'introduzione di nuovi parametri di selezione dei venditori e criteri per la visualizzazione delle offerte che arricchiscano la fase di confronto delle offerte, consentendo di valorizzare oltre al prezzo della specifica offerta alcune caratteristiche del fornitore che la propone;
 - f) l'arricchimento delle funzionalità previste nell'area privata del PO, a cui il cliente accede tramite SPID o CIE, per consentire una gestione più semplice della fase di scelta dell'offerta e una sistematizzazione della documentazione commerciale relativa alla medesima, nonché una maggiore confrontabilità tra le informazioni presenti nel PO e le medesime presenti nella bolletta in relazione all'offerta sottoscritta;
 - g) sempre nell'ambito dell'area riservata del PO, l'introduzione di funzionalità per agevolare l'accesso al servizio di tutela della vulnerabilità da parte dei clienti identificati come vulnerabili nell'ambito del SII;
 - h) l'introduzione di un'applicazione per dispositivi mobili anche per la ricezione delle notifiche e il miglioramento della gestione su dispositivo mobile delle funzionalità del PO, nonché l'integrazione con altri strumenti digitali previsti dalla pubblica amministrazione;
 - i) il potenziamento delle attività funzionali alle verifiche di conformità agli obblighi di pubblicazione delle offerte da parte dei venditori;
4. di prevedere sin d'ora che il procedimento di cui al presente avvio, sia volto a introdurre le seguenti evoluzioni del Portale Consumi:
 - a) la possibilità di programmare una reportistica periodica dei consumi;
 - b) di valutare modalità di facilitazione della visualizzazione dei consumi relativi a utenze non domestiche nella titolarità di aziende o pubbliche amministrazioni;
5. di disporre altresì che, nell'ambito del procedimento di cui al presente avvio, possano essere:

- a) attivate apposite modalità di coinvolgimento dei diversi stakeholders, anche mediante gruppi di lavoro tecnici, e acquisiti elementi a supporto, ulteriori rispetto a quelli già attualmente disponibili presso l'Autorità, volti a meglio comprendere le esigenze di intervento dei diversi soggetti interessati;
 - b) pubblicati documenti di consultazione, al fine di acquisire un riscontro da tutti i soggetti coinvolti;
- 6. di attribuire, la responsabilità del procedimento di cui al presente provvedimento al Direttore della Direzione Servizi di sistema e Monitoraggio Energia e conferire mandato per l'acquisizione di tutte le informazioni e gli elementi di valutazione utili, per la predisposizione di uno o più documenti di consultazione in relazione alle tematiche di cui ai precedenti commi, nonché per lo svolgimento degli approfondimenti, anche con la convocazione di tavoli tecnici e focus group con i soggetti interessati, nonché sperimentazioni volte a testare e validare nuove funzionalità, ritenuti necessari in relazione alle esigenze di conduzione e sviluppo del procedimento;
 - 7. di prevedere che, nell'ambito del procedimento di cui al presente avvio, siano adottati uno o più successivi provvedimenti, in coerenza con le tempistiche previste per l'evoluzione dei servizi di tutela entro il 31 marzo 2027, e che il medesimo procedimento si concluda entro il 31 dicembre 2027;
 - 8. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

23 luglio 2026

IL PRESIDENTE
Nicola Dell'Acqua