

DETERMINAZIONE 27 OTTOBRE 2026 *DSME* 6/2026

Monitoraggio delle condizioni economiche della migliore offerta applicabile, ai sensi dell'art. 2.3 della deliberazione 262/2026/R/eel, ai clienti non vulnerabili serviti nel servizio a tutele gradualali al 31 marzo 2027

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE SERVIZI DI SISTEMA E
MONITORAGGIO ENERGIA DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER
ENERGIA RETI E AMBIENTE**

Il 27 ottobre 2026

VISTI:

- la direttiva europea del Parlamento e del Consiglio 2009/72/CE, del 13 luglio 2009 (di seguito: Direttiva 2009/72/CE);
- la direttiva europea del Parlamento e del Consiglio 2009/73/CE, del 13 luglio 2009 (di seguito: Direttiva 2009/73/CE);
- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73, come convertito con la legge 3 agosto 2007, n. 125;
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 (di seguito: il decreto legislativo 93/11);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 e, in particolare, l'articolo 1 dal comma 59 al comma 82 (di seguito: legge 124/17);
- il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210 (di seguito: decreto legislativo 210/21), come da ultimo novellato dal decreto-legge 19/25;
- il decreto-legge 18 novembre 2022, n. 176, come convertito dalla legge 13 gennaio 2023, n. 6 (di seguito: decreto-legge 176/22);
- il decreto-legge 28 febbraio 2025, n. 19, come convertito dalla legge 24 aprile 2025, n. 60;
- il decreto del Ministro della Transizione Ecologica 31 agosto 2022 (di seguito: decreto ministeriale del 31 agosto 2022);
- il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza energetica del 17 maggio 2023 (di seguito: decreto ministeriale del 17 maggio 2023);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 1° febbraio 2018, 51/2018/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 24 novembre 2020, 491/2020/R/eel (di seguito: deliberazione 491/2020/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 10 maggio 2022, 208/2022/R/com (di seguito: deliberazione 208/2022/R/com);

- la deliberazione dell'Autorità 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel (di seguito: deliberazione 362/2023/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 2 aprile 2024, 119/2024/R/eel (di seguito: deliberazione 119/2024/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 8 maggio 2024, 167/2024/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 23 luglio 2026, 262/2026/R/eel (di seguito: deliberazione 262/2026/R/eel);
- il vigente Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza (TIV);
- il vigente Testo Integrato Monitoraggio Retail (TIMR), Allegato A alla deliberazione ARG/com 151/11;
- il vigente Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale), Allegato A alla deliberazione 366/2018/R/com;
- la Determina 28 luglio 2026 4/2026 – DIME (di seguito: Determina 4/2026 – DIME);

CONSIDERATO CHE:

- ai sensi della legge 481/95 l'Autorità è investita di una generale funzione di regolazione dei settori dell'energia elettrica e del gas orientata alla promozione della concorrenza e dell'efficienza nell'offerta dei servizi;
- in particolare, la legge 481/95, all'articolo 2, comma 20, lettera a), prevede che l'Autorità, per lo svolgimento delle proprie funzioni, richiede documenti e informazioni; l'inadempimento a tali richieste costituisce, ai sensi della lettera c) del medesimo comma, presupposto per l'adozione di una sanzione amministrativa pecuniaria da parte dell'Autorità;
- il decreto legislativo 93/11 prevede che l'Autorità:
 - a) monitori, tra l'altro, il grado e l'efficacia di apertura dei mercati al dettaglio, i prezzi fatturati ai clienti (articolo 43, comma 4);
 - b) al fine dell'efficace svolgimento dei propri compiti, ivi compreso il monitoraggio, possa svolgere *“indagini sul funzionamento dei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale, nonché adottare e imporre provvedimenti opportuni, necessari e proporzionati per promuovere una concorrenza effettiva e garantire il buon funzionamento dei mercati [anche adottando] misure temporanee di regolazione asimmetrica”* (articolo 43, comma 5);
- con il TIMR, l'Autorità ha istituito il sistema di monitoraggio retail (di seguito: monitoraggio retail), finalizzato, in coerenza con il decreto legislativo 93/11, a consentire all'Autorità l'osservazione regolare e sistematica delle condizioni di funzionamento della vendita al dettaglio, del grado di apertura del mercato retail e dell'efficacia della concorrenza; tra i fenomeni oggetto del monitoraggio retail vi sono i prezzi applicati ai clienti finali;

CONSIDERATO CHE:

- la legge 124/17, come modificata dal decreto-legge 176/22, ha disposto un percorso di rimozione graduale del servizio di maggior tutela, distinto per ciascuno dei gruppi di seguito indicati, in ordine cronologico:
 - i. piccole imprese, per cui detto servizio è cessato a partire da gennaio 2021;
 - ii. microimprese, per cui il servizio è cessato da aprile 2023;
 - iii. clienti domestici non vulnerabili, per cui il servizio è cessato a partire da luglio 2024;
- nell'ambito del percorso sopra richiamato, la legge 124/17 ha intestato, tra l'altro:
 - i. all'Autorità, il compito di adottare *“disposizioni per assicurare, dalle date di rimozione della tutela di prezzo, un servizio a tutele gradualı per i clienti finali senza fornitore di energia elettrica”* (che avevano diritto al servizio di maggior tutela), *“nonché specifiche misure per prevenire ingiustificati aumenti dei prezzi e alterazioni delle condizioni di fornitura a tutela di tali clienti”*;
 - ii. all'allora Ministro dello Sviluppo Economico, adesso Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza energetica, quello di adottare, con riferimento a entrambi i comparti di energia elettrica e gas naturale, un decreto, entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della medesima disposizione, per definire *“le modalità ed i criteri per l'ingresso consapevole nel mercato dei clienti finali, tenendo conto della necessità di concorrenza, pluralità di fornitori e di offerte nel libero mercato”* (articolo 1, comma 60-bis);
- in attuazione delle predette attribuzioni e delle richiamate disposizioni della legge 124/17, i decreti ministeriali del 31 agosto 2022 (articolo 3, comma 5) e del 17 maggio 2023 (articolo 2, commi 2 e 4), con cui sono stati definiti i criteri per l'ingresso dei clienti finali nel mercato libero, hanno disposto, tra l'altro, che, alla scadenza dell'attuale periodo di erogazione del servizio a tutele gradualı (di seguito: STG), *“in mancanza di una scelta espressa, il cliente [sia] rifornito dal medesimo esercente il STG sulla base della propria offerta di mercato libero più favorevole”*;
- in attuazione della richiamata normativa, con le deliberazioni 491/2020/R/eel, 208/2022/R/eel, 362/2023/R/eel e 119/2024/R/eel, l'Autorità ha disciplinato le condizioni di erogazione degli STG attualmente operativi, nonché la durata dei relativi periodi di assegnazione, prevedendone la fine per il 31 marzo 2027; detti STG sono destinati rispettivamente a:
 - i. piccole imprese, titolari di almeno un punto di prelievo connesso in bassa tensione con potenza contrattualmente impegnata superiore a 15 kW;
 - ii. microimprese, titolari di punti di prelievo connessi in bassa tensione, tutti con potenza contrattualmente impegnata uguale o inferiore a 15 kW;
 - iii. clienti domestici non vulnerabili;
- con la deliberazione 262/2026/R/eel, l'Autorità ha dato attuazione alle disposizioni dei decreti ministeriali del 31 agosto 2022 e del 17 maggio 2023 disciplinando, tra le

- altre cose, le modalità e le tempistiche con cui gli esercenti gli STG debbano comunicare la propria offerta più favorevole ai propri clienti ivi riforniti;
- in particolare, la deliberazione 262/2026/R/eel ha previsto che:
 - a) i clienti non vulnerabili che al 31 marzo 2027 siano ancora serviti nel STG per le piccole imprese, nel STG per le microimprese o nel STG per i clienti domestici non vulnerabili (di seguito: STG di provenienza), per cui tale servizio è stato attivato prima del 1° gennaio 2027 e che non abbiano sottoscritto un diverso contratto di mercato libero, a partire dal 1° aprile 2027 sono riforniti dall'esercente l'STG di provenienza;
 - b) ai clienti di cui alla lettera precedente siano applicate, a partire dal 1° aprile 2027, le medesime condizioni di fornitura dell'offerta di mercato libero che abbia la stima della spesa annua (espressa in euro) di valore inferiore tra quelle disponibili nel portafoglio di offerte dell'esercente rivolte alla generalità dei clienti finali della medesima tipologia di cliente, domestici o non domestici (di seguito: l'offerta più favorevole);
 - c) che la suddetta offerta più favorevole:
 - i. sia identificata come tale sulla base della spesa annua stimata secondo i criteri utilizzati nel Regolamento di funzionamento del Portale Offerte;
 - ii. sia associata ad uno specifico codice offerta così da distinguerla dalle offerte generalizzate che, a differenza di quella destinata ai clienti riforniti nel STG di provenienza, avranno una validità delle condizioni economiche definita liberamente da ciascun esercente;
 - iii. sia simulabile sul Portale Offerte per tutto il periodo precedente la data di efficacia della stessa;
 - iv. abbia delle condizioni economiche con durata di almeno 12 mesi;
 - v. sia priva di prodotti e/o servizi aggiuntivi obbligatori, a titolo oneroso, applicabili in via automatica al cliente, fatto salvo il caso in cui tali servizi accessori siano espressamente accettati dal cliente finale mediante la sottoscrizione di un'apposita sezione del contratto,
 - vi. non contenga penali di recesso anticipato e garantisca al cliente la medesima modalità di ricezione della bolletta scelta nell'ambito del STG di provenienza;
 - d) entro il mese di dicembre 2026, gli esercenti gli STG di provenienza debbano comunicare ai propri clienti non vulnerabili:
 - i. l'offerta più favorevole che troverà applicazione a partire dal 1° aprile 2027;
 - ii. una serie di informazioni sulle modalità per cambiare fornitore e sugli strumenti di supporto al cliente finale;
 - iii. la Scheda sintetica di cui all'Allegato 1 del Codice di condotta commerciale relativa all'offerta proposta;
 - e) la stima della spesa annua dell'offerta più favorevole debba essere calcolata, in particolare:
 - i. per i clienti domestici non vulnerabili, sulla base dei livelli di consumo previsti dalla Scheda sintetica di cui all'Allegato 1 del Codice di condotta

- commerciale, come definiti nel riquadro “*Spesa annua stimata in €/anno (escluse imposte e tasse)*” ai sensi dell’art. 19 del medesimo Codice;
- ii. per i clienti non domestici, utilizzando i livelli di consumo, di potenza e di ripartizione percentuale dei consumi nelle diverse fasce orarie, di cui alla Determina 4/2026 - DIME;
 - iii. utilizzando un consumo medio basato sul portafoglio clienti dell’esercente, differenziato sulla base dell’uso prevalente dell’energia elettrica, e, nel solo caso di cliente domestico non vulnerabile, il consumo del cliente tipo definito dall’Autorità, qualora il confronto tra le offerte disponibili in portafoglio non dovesse restituire un risultato univoco in termini di minore spesa annua stimata, sulla base dei livelli di consumo di cui ai precedenti punti i. e ii.; in entrambi i casi, è onere dell’esercente precisare, nella comunicazione al cliente, i criteri e il profilo usati per la selezione dell’offerta comunicata.
- f) sia avviata un’attività di monitoraggio sui prezzi dell’offerta più favorevole applicati ai clienti non vulnerabili riforniti negli STG al 31 marzo 2027 e che non abbiano sottoscritto un diverso contratto di mercato libero, ai sensi dell’art. 2.2 della deliberazione 262/2026/R/eel; e che ai fini del monitoraggio, gli esercenti gli STG comunichino all’Autorità le informazioni rilevanti afferenti all’offerta più favorevole prima dell’invio delle relative comunicazioni ai clienti finali, secondo le modalità e le tempistiche di adempimento definite con determina del Direttore della Direzione Servizi di Sistema e Monitoraggio Energia;
- g) i codici offerta delle offerte destinate ai suddetti clienti siano pubblicati alla pagina <http://www.arera.it/consumatori> del sito internet dell’Autorità;

RITENUTO OPPORTUNO:

- stabilire, ai fini del suddetto monitoraggio, che gli esercenti gli STG comunichino le informazioni di cui all’Allegato A “*Monitoraggio dell’offerta più favorevole per i clienti in STG*”, corredate da una nota metodologica riguardante:
 - a) i criteri di identificazione dei livelli e dei profili di prelievo utilizzati per simulare la spesa e individuare l’offerta più favorevole di cui all’art. 2.5 della deliberazione 262/2026/R/eel, indicando le motivazioni alla base della loro individuazione;
 - b) il piano, le tempistiche e le modalità di invio delle comunicazioni di cui all’art. 2 della deliberazione 262/2026/R/eel;
 - c) gli eventuali criteri di segmentazione dei clienti cui sono state inviate le comunicazioni e le relative offerte associate;
- stabilire che gli esercenti gli STG trasmettano, esclusivamente secondo le modalità di cui all’Allegato A:
 - a) le informazioni ivi indicate, entro e non oltre 5 giorni lavorativi precedenti l’inizio dell’attività di invio delle comunicazioni di cui al comma 3.3 della deliberazione 262/2026/R/com;
 - b) gli aggiornamenti relativi a offerte commercializzate successivamente, entro la data di inizio del periodo di validità dell’offerta sul PO, come trasmessa al SII;

DETERMINA

1. di approvare l'Allegato alla presente determinazione, che ne costituisce parte integrante e sostanziale, recante “*Monitoraggio dell'offerta più favorevole per i clienti in STG*”;
2. di prevedere che la rilevazione delle informazioni di cui all'art. 5.3 della deliberazione 262/2026/R/com sia effettuata esclusivamente ai sensi delle modalità di cui all'Allegato A;
3. stabilire che gli esercenti gli STG trasmettano:
 - a) le informazioni di cui all'Allegato A entro e non oltre 5 giorni lavorativi precedenti l'inizio dell'attività di invio delle comunicazioni di cui al comma 3.3 della deliberazione 262/2026/R/com;
 - b) gli aggiornamenti relativi a offerte commercializzate successivamente, entro la data di inizio del periodo di validità dell'offerta sul PO, come trasmessa al SII;
4. di stabilire che congiuntamente alle informazioni di cui all'Allegato A gli esercenti gli STG trasmettano anche una nota metodologica riguardante:
 - a) i criteri di identificazione dei livelli e dei profili di prelievo utilizzati per simulare la spesa e individuare l'offerta più favorevole di cui all'art. 2.5 della deliberazione 262/2026/R/eel, indicando le motivazioni alla base della loro individuazione;
 - b) il piano, le tempistiche e le modalità di invio delle comunicazioni di cui all'art. 2 della deliberazione 262/2026/R/eel;
 - c) gli eventuali criteri di segmentazione dei clienti cui sono state inviate le comunicazioni e le relative offerte associate;
5. di trasmettere il presente provvedimento alle società A2A Energia S.p.A., Acea Energia S.p.A., Magis Energia S.p.A., Edison Energia S.p.A., Enel Energia S.p.A., E.ON Energia S.p.A., Estra Energie S.p.A., Hera Comm S.p.A., Illumia S.p.A., Iren Mercato S.p.A., Salerno Energia Vendite S.p.A. e Sorgenia S.p.A.;
6. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 27 ottobre 2026

IL DIRETTORE
Vincenzo Di Rienzo

Vincenzo Di
Rienzo
27.10.2026
15:25:40
GMT+01:00

