

AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA

RETI E AMBIENTE

Piattaforme digitali e diritti dei consumatori.

Il ruolo di Arera

Cristiana Lauri

Il contributo analizza l'impatto delle piattaforme digitali nei settori regolati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, con particolare riferimento ai processi di digitalizzazione, agli obblighi per gli operatori e al rafforzamento delle tutele consumeristiche. Viene approfondito il ruolo delle piattaforme come strumenti di trasparenza, fiducia e semplificazione amministrativa, nonché le sfide poste dall'uso dell'intelligenza artificiale nei processi regolatori. L'analisi mette in luce l'evoluzione dell'azione di ARERA verso un modello regolatorio fondato su trasparenza, tracciabilità e centralità del consumatore.

SOMMARIO. 1. Piattaforme e mercati regolati da arera: lo stato dell'arte – 2. Gli obblighi per gli operatori – 3. Le tutele consumeristiche: il telemarketing e la qualità dei servizi – 4. Costruire la fiducia tra operatori economici e consumatori – 5. Prospettive regolatorie

1. Piattaforme e mercati regolati da Arera: lo stato dell'arte

Il grado di incidenza del fenomeno dell'irruzione delle piattaforme tecnologiche nei mercati regolati da ARERA si è sviluppato negli ultimi anni a diverse velocità. La ragione, è evidente, si può rintracciare osservando il lascito di un disomogeneo livello di sviluppo dei mercati e del relativo sistema di regolazione fondato su apparati settoriali e a lungo tra loro non comunicanti.

Per i settori dell'energia elettrica e del gas, l'introduzione e l'implementazione di soluzioni tecnologiche avanzate sono state accompagnate da un quadro normativo europeo sviluppatosi negli anni: la Direttiva 2006/32/CE sull'efficienza energetica e il successivo recepimento del cosiddetto Terzo Pacchetto Energia hanno imposto agli Stati membri l'obbligo di promuovere la diffusione di sistemi di misurazione intelligenti, al fine di incentivare la partecipazione attiva dei consumatori ai mercati energetici e favorire lo sviluppo di servizi basati sui dati raccolti tramite tali di-

spositivi. Più recentemente, la Direttiva (UE) 2019/944, (“Direttiva Energia”) ha ridefinito le condizioni per la diffusione dei contatori intelligenti nel settore dell’energia elettrica, subordinandole ai risultati delle analisi costi-benefici.

Con riferimento al servizio di fornitura del gas, il d.lgs. 4 luglio 2014, n. 102 ha recepito la Direttiva Europea 2012/27/UE in materia di efficienza energetica, stabilendo principi e obblighi finalizzati a migliorare le prestazioni energetiche del Paese e a promuovere un uso più razionale ed efficiente delle risorse disponibili.

A livello europeo il Regolamento (UE) 2019/943 e la Direttiva (UE) 2019/944 hanno condotto al “Clean Energy Package” che ha promosso fortemente la digitalizzazione attraverso gli obiettivi di implementazione delle *smart grids* e dei sistemi di gestione intelligenti⁸⁰.

A differenza dei settori dell’energia e del gas, quello del sistema idrico non è stato oggetto di un impianto normativo esteso e coerente né di una regolazione tale da imporre l’adozione o l’implementazione di soluzioni tecnologiche. Gli sviluppi di settore sono ancora largamente rimessi alle sperimentazioni di mercato.

Il settore dei rifiuti gode di alcune peculiarità che rendono il processo di digitalizzazione del settore ancor più delicato, soprattutto alla luce della forte differenziazione nei costi del servizio, ai notevoli squilibri in termini di qualità dello stesso e, non ultimo, per i significativi livelli di morosità che lo caratterizzano a causa dell’impossibilità di adottare misure di contrasto efficaci come la sospensione.

Non da ultimo, ancora in divenire è il sistema di regole relativo ai servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento, dove le esigenze richieste dalle caratteristiche tecniche degli impianti e le particolarità delle tecnologie implementate, nonché la relativa novità dell’ambito in punto regolatorio, configurano i contorni di mercati ancora limitati.

Ma la riflessione sull’erompere delle piattaforme in tali settori non si arresta alle soluzioni introdotte per innovare i prodotti e i servizi e il loro funzionamento. Piattaforme aventi una rilevanza essenziale per il settore sono anche quelle a servizio del buon funzionamento del mercato in sé in quanto serventi a garantire un rapporto equilibrato tra operatori economici e consumatori, nell’ambito di un sistema giuridico globale che si va ristrutturando anche nel suo impianto di principi. Vi rientrano tutti gli strumenti che la transizione digitale ha inteso valorizzare nell’ambito dell’Agenda di-

⁸⁰ Recentemente, sulla digitalizzazione del settore energetico, v. M. TRESKA, *La trasformazione digitale del settore energetico: strumenti di regolazione e nuovi attori*, in *Diritto Costituzionale. Rivista Quadrimestrale*, n. 2, 2022, p. 199.

digitale UE, come ad esempio le anagrafi digitali, il sistema SPID, gli elenchi sottoposti a controllo delle Autorità di regolazione.

Si inserisce in tale quadro anche un conseguente riflesso sul piano comunicativo, vera e propria leva strategica dell'azione regolatoria. Ciò è dimostrato dall'attività istituzionale svolta dalla stessa ARERA da questo punto di vista. Ne sono esempio gli account sulle piattaforme social (tutorial sul canale YouTube dell'Autorità), le campagne informative televisive, radiofoniche e approfondimenti giornalistici (tra cui campagne condivise con altre Autorità, come ad esempio quella realizzata con AGCM per difendere dai *call center* aggressivi), tese ad accompagnare i cittadini e le imprese nei momenti di svolta regolatoria e assicurare diffusione e trasparenza delle informazioni (tra le più recenti: Nuova Bolletta e Scontrino dell'Energia), anche avendo riguardo ai *target* – quanto a temi e localizzazione – delle singole azioni regolatorie.

ARERA, nella presente stagione storica, supera la logica *top-down* nel passaggio delle informazioni e diviene un “attore istituzionale consapevole” (come si legge nella Relazione 2025) “capace di ascoltare la società e leggere il contesto, mediare tra spinte diverse, e offrire una direzione chiara in una fase di transizione”.

2. Gli obblighi per gli operatori

L'elevazione a principio della fiducia tra operatori economici del mercato e consumatori – privati, ma anche pubblici – è uno dei capisaldi su cui sviluppare sistemi di regole funzionanti nell'ambito di un mercato che si sviluppa su piattaforme interconnesse.

Molteplici sono gli esempi.

Tra di essi figura l'aggiornamento del Regolamento UE n. 1227/2011 sull'integrità e la trasparenza dei mercati energetici all'ingrosso - REMIT (*Regulation on Wholesale Energy Market Integrity and Transparency*), cui è stata data attuazione in Italia con la legge 30 ottobre 2014, n. 161/2014, successivamente modificato con il Regolamento UE n. 1106/2024 in data 11 aprile 2024 (in vigore dal 7 maggio 2024) “per quanto riguarda il miglioramento della protezione dell'Unione dalla manipolazione del mercato nel mercato dell'energia all'ingrosso”.

Il Regolamento dispone un allineamento delle norme dell'UE sulla trasparenza e l'integrità dei mercati dell'energia con quelle applicabili nei mercati finanziari, estendendo il perimetro applicativo relativo ai divieti di *insider trading* (cfr. art. 3) e di manipolazione di mercato (cfr. art. 5) del pre-

cedente Regolamento UE n. 1227/2011 ai prodotti energetici all'ingrosso che sono anche strumenti finanziari.

Il Regolamento REMIT mira a “promuovere una concorrenza aperta e leale sui mercati dell'energia all'ingrosso a beneficio dei consumatori finali”. Come viene precisato nel primo Considerato del Regolamento UE n. 1227/2011 “è importante assicurare che i consumatori e altri soggetti del mercato possano nutrire fiducia nell'integrità dei mercati dell'elettricità e del gas, che i prezzi fissati sui mercati dell'energia all'ingrosso riflettano un'interazione equa e concorrenziale tra domanda e offerta e che non sia possibile trarre profitto dagli abusi di mercato”. A tal proposito, il Regolamento UE n. 1106/2024 è intervenuto al fine di “rafforzare la fiducia dei cittadini nel funzionamento dei mercati dell'energia all'ingrosso e proteggere efficacemente l'Unione dagli abusi di mercato” attraverso modifiche al Regolamento (UE) n. 1227/2011 “per garantire ulteriore trasparenza e aumentare le capacità di monitoraggio, contribuendo in tal modo alla stabilizzazione dei prezzi dell'energia e alla protezione dei consumatori, nonché per garantire indagini e azioni di contrasto più efficaci nei casi di potenziale abuso di mercato colmando le carenze individuate nel quadro attuale”.

In particolare, REMIT introduce regole specifiche volte a: definire le pratiche abusive, relativamente a manipolazione (o tentata manipolazione) di mercato e *insider trading*, identificare e contrastare i casi di manipolazione (o tentata manipolazione) di mercato e di *insider trading* attraverso un sistema di monitoraggio dei mercati energetici europei; vietare le suddette pratiche abusive nei mercati dell'energia (elettricità e gas) all'ingrosso; imporre agli operatori di mercato di pubblicare le “informazioni privilegiate” in loro possesso; adottare le opportune iniziative di verifica e controllo prevedendo che le Autorità nazionali di regolazione (e ACER in alcuni casi) dispongano di specifici poteri di indagine, *enforcement* e sanzione. Impone inoltre alle “persone che predispongono o eseguono operazioni a titolo professionale” di segnalare all'ACER e all'Autorità nazionale di regolazione (in Italia, ARERA) le transazioni sospette che vengono identificate.

REMIT, in questa prospettiva, introduce specifici obblighi.

L'art. 9 REMIT prevede che gli operatori di mercato che concludono transazioni che devono essere segnalate all'ACER (a norma dell'articolo 8, comma 1), siano tenuti alla registrazione presso l'autorità nazionale di regolazione dello Stato membro in cui sono stabiliti o sono residenti. L'Autorità ha sviluppato il Registro nazionale degli operatori di mercato ai sensi della deliberazione 5 marzo 2015, 86/2015/E/com, a cui gli operatori già accreditati presso l'Anagrafica Operatori possono accedere utilizzando le medesime credenziali.

Vi è poi un obbligo, ai sensi dell'art. 4, di pubblicazione delle informazioni privilegiate ("un'informazione che ha carattere preciso, che non è stata resa pubblica, che concerne, direttamente o indirettamente, uno o più prodotti energetici all'ingrosso e che, se resa pubblica, potrebbe verosimilmente influire in modo sensibile sui prezzi di tali prodotti", ai sensi dell'art. 2). Gli operatori di mercato sono tenuti a rendere pubbliche le informazioni privilegiate che detengono tramite le *Inside Information Platform*. La divulgazione deve quindi essere effettuata in modo da garantire la pubblicità, l'effettività e l'efficacia della stessa. Deve svolgersi in maniera tempestiva, simultanea e integrale. Le *Inside Information Platform* garantiscono che le informazioni privilegiate siano rese pubbliche secondo modalità che consentano un accesso immediato a tali informazioni, anche attraverso un sito web o un'interfaccia chiara di programmazione delle applicazioni, e una valutazione completa, corretta e tempestiva di tali informazioni da parte del pubblico.

L'obbligo di essere autorizzati come piattaforma di informazioni privilegiate (ai sensi dell'articolo 4) si applica alle persone che intendono gestire una piattaforma per la divulgazione di informazioni privilegiate.

L'articolo 5 prevede inoltre che l'operatore di mercato che effettua negoziazione algoritmica in uno Stato membro lo notifichi all'Autorità nazionale di regolazione dello Stato membro in cui è registrato a norma dell'art. 9, comma 1, e all'ACER.

Anche l'operatore di mercato che fornisce accesso elettronico diretto a un mercato organizzato (OMP) è sottoposto al medesimo obbligo di notifica.

Il Regolamento attribuisce alle Autorità nazionali di regolazione il compito di vigilare sul rispetto del regolamento e a tal fine, di cooperare con l'ACER all'attività di monitoraggio dei mercati energetici all'ingrosso e, in alcuni casi specifici, alle azioni di *enforcement* svolte dalla stessa ACER.

Il coinvolgimento riguarda anche soggetti operanti sul piano nazionale, nello specifico: il Gestore dei mercati energetici (GME) e il Gestore della rete elettrica di trasmissione nazionale (Terna); l'AGCM, per il coordinamento nello svolgimento di indagini relative a casi di sospetta violazione dei divieti di manipolazione del mercato e di insider trading e/o per l'attuazione dell'obbligo di pubblicazione di informazioni privilegiate; la CONSOB con riferimento al coordinamento nello svolgimento di indagini relative a casi di sospetta violazione del divieto di *insider trading*.

3. Le tutele consumeristiche: il telemarketing e la qualità dei servizi

Due provvedimenti adottati negli ultimi mesi hanno contribuito a potenziare il sistema di tutele per i consumatori nel contesto delle evoluzioni di mercati che sviluppano le transazioni più rilevanti attraverso piattaforme.

La delibera 395/2024/R/COM ha rappresentato un ulteriore tassello di novità nell'ambito dei tavoli di confronto sul superamento delle tutele di prezzo di ARERA con le Associazioni dei consumatori.

La sua introduzione risponde all'esigenza di potenziare le tutele per i clienti in un mercato in cui in tempi recenti numerosi contratti di energia e gas sono stati oggetto di modifiche, per una serie di ragioni legate sia al prosieguo dei processi di definitiva liberalizzazione dei mercati, sia agli aumenti imprevedibili dei prezzi, dovuti prima al superamento della crisi pandemica da Covid-19 e poi al conflitto Russo-Ucraino e ai riflessi sui mercati.

Ai sensi del provvedimento, dal 1° gennaio 2025 sono entrate in vigore nuove regole per i contratti di energia elettrica e gas, con l'obiettivo di offrire maggiori garanzie e trasparenza sia in fase di sottoscrizione di una nuova offerta per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali oppure a distanza (come i contratti via telefono), sia in fase contrattuale nel caso di variazioni delle condizioni da parte del venditore.

La delibera è implementazione delle modifiche al Codice del Consumo disposte dal d.lgs n. 26/2023 e dalla Legge concorrenza 2022 e intende rafforzare gli obblighi dei venditori in caso di modifica delle condizioni contrattuali e armonizzare la disciplina in materia di offerte PLACET e di servizio di tutela della vulnerabilità.

Tra le novità più rilevanti:

- l'obbligo in capo al venditore nel caso di contratti conclusi fuori dai locali commerciali oppure a distanza di fornire ai clienti domestici, se disponibili, le informazioni sui mezzi di comunicazione elettronica che consentano lo scambio di messaggi scritti su un supporto durevole, in grado di riportare data e ora della comunicazione;
- per i contratti via telefono, ai fini della validità del consenso per la stipula del contratto, si prevede che il cliente confermi di aver ricevuto il documento scritto con tutte le condizioni contrattuali, trasmesso su supporto cartaceo o su un altro supporto durevole disponibile e accessibile;

- nel caso di contratti stipulati nel contesto di visite non richieste di un venditore (“porta a porta”) presso l’abitazione di un cliente domestico oppure di escursioni organizzate da un venditore a scopo commerciale il diritto di ripensamento viene esteso da 14 a 30 giorni.

È stato innovato, inoltre, il regime delle comunicazioni relative alle modifiche delle condizioni contrattuali (variazioni unilaterali, evoluzioni automatiche e rinnovi), che dovranno essere fornite ai clienti su un supporto durevole, preventivamente accettato dal cliente, e, nel caso di variazioni unilaterali e rinnovi, dovranno avere contenuto vincolato alle specifiche previsioni regolatorie ed essere separate da comunicazioni di altra natura, quali ad esempio le comunicazioni a scopi commerciali. Inoltre, nel caso di comunicazioni telematiche, l’instestazione della comunicazione deve coincidere con l’eventuale oggetto del messaggio di trasmissione.

La delibera specifica che le variazioni unilaterali e i rinnovi dovranno essere comunicati con un preavviso non inferiore a 3 mesi, ridotto a 1 mese solo nel caso in cui la variazione unilaterale comporti una riduzione dei corrispettivi determinati dal venditore. In caso di mancato rispetto del termine di preavviso, il venditore deve corrispondere un indennizzo automatico al cliente finale.

È stata inoltre confermata, anche ai fini del rispetto delle tempistiche di preavviso per le comunicazioni delle modifiche contrattuali disciplinate dall’Autorità, l’applicazione degli articoli 1334 e 1335 del Codice civile che, da un lato, correlano la produzione degli effetti giuridici degli atti unilaterali al momento in cui pervengono a conoscenza del destinatario e, dall’altro lato, presumono che il destinatario abbia avuto conoscenza dell’atto nel momento in cui lo stesso atto sia pervenuto al suo indirizzo.

Nel caso di controversie legate all’efficacia della variazione unilaterale e del rinnovo delle condizioni economiche, a seguito di una eventuale contestazione sulla ricezione dell’atto da parte del cliente, grava sul venditore l’onere della prova dell’invio e del recapito degli atti.

Il rafforzamento delle tutele del consumatore emerge anche dall’affermazione della responsabilità dei venditori per quanto riguarda il rispetto del Codice di condotta commerciale e dei diritti dei clienti anche con riferimento ai servizi *telemarketing* e *teleselling* affidati a terzi, indipendentemente dalla tecnologia o dalle modalità organizzative adottate per promuovere e concludere i contratti.

Una ulteriore tappa significativa del percorso regolatorio seguito da ARERA è la deliberazione 399/2025/R/com, adottata il 5 agosto 2025, riguardante la qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale,

e volta ad introdurre un nuovo Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV), la cui entrata in vigore è prevista dal 1° gennaio 2026.

La riforma nasce dall'esigenza di aggiornare le regole vigenti alla luce del mutato contesto normativo europeo (le citate Direttive (UE) 2019/944 sul mercato interno dell'energia elettrica e alla direttiva e (UE) 2024/1788 sul mercato del gas e dell'idrogeno), nonché delle opportunità offerte dalla digitalizzazione e dall'impiego di tecnologie innovative nei processi di *customer care*.

Il TIQV si pone, infatti, una triplice finalità: rafforzare la tutela dei clienti finali; incrementare la trasparenza del rapporto contrattuale e promuovere modalità innovative ed efficienti di gestione dei reclami e delle richieste di informazioni.

La delibera interviene sugli indicatori di qualità commerciale relativi alle principali prestazioni dei venditori: i tempi di risposta motivata ai reclami scritti, i tempi di rettifica di fatturazione e di doppia fatturazione, nonché il tempo di risposta a richieste scritte di informazioni, distinguendo tra standard specifici e standard generali e introducendo un sistema di indennizzi automatici aggiornato nel valore base a 30 euro in caso di inadempimento, con regole più stringenti per i casi di reiterata violazione.

Essa innova inoltre il sistema dei canali di contatto e di comunicazione stabilendo l'obbligo per i venditori di garantire almeno un canale telefonico, uno postale e uno telematico, con specifica attenzione all'accessibilità per le persone con disabilità, e a mantenere attivi per almeno sei mesi, anche dopo la cessazione del contratto, i servizi digitali riservati all'area personale del cliente, così da consentire la gestione di eventuali pendenze contrattuali, l'accesso a bollette e documenti e l'inoltro di reclami.

ARERA interviene inoltre sulla disciplina relativa ai servizi telefonici, estendendo gli obblighi di qualità anche ai venditori di minori dimensioni e introducendo una regolazione specifica sull'uso di assistenti vocali basati su intelligenza artificiale, imponendo l'obbligo di preavvisare il cliente quando l'interazione è gestita da un sistema automatizzato e di garantire sempre la possibilità di trasferimento a un operatore umano, al fine di evitare limitazioni all'esercizio del diritto all'informazione.

Un altro punto toccato riguarda la classificazione dei reclami e delle richieste di informazioni. Si stabilisce che qualunque comunicazione del cliente che comporti un'attività di verifica puntuale debba essere qualificata come reclamo e viene imposta ai venditori la redazione delle risposte secondo una sequenza predefinita e comprensibile (contenente formule quali: "Il Suo reclamo", "Le nostre verifiche", "Le nostre conclusioni", "I Suoi diritti"), così da garantire uniformità e chiarezza nell'informazione.

Viene infine regolato l'aspetto della pubblicità dei dati prevedendo l'obbligo per i venditori di pubblicare annualmente sui propri siti internet, secondo un formato uniforme denominato "Scheda qualità", i livelli di qualità previsti dalla regolazione e quelli effettivamente conseguiti, così da consentire ai clienti un confronto immediato e comparabile delle performance degli operatori, rafforzando in tal modo la concorrenza sul mercato libero e la consapevolezza dei consumatori.

4. Costruire la fiducia tra operatori economici e consumatori

Le piattaforme rappresentano nell'attuale momento di evoluzione dei settori e delle loro regole uno degli strumenti più significativi per coniugare le innovazioni offerte dal mercato e le esigenze regolatorie: favoriscono l'incontro tra domanda e offerta; monitorano le attività e i soggetti che operano nei mercati; agevolano l'accesso ai sistemi di tutela da parte dei consumatori e molto altro.

Si assiste alla creazione di nuovi spazi di mercato e alla comparsa di nuovi servizi in cui le piattaforme sono in grado di rispondere a esigenze concrete delle aziende che operano nei settori regolati da ARERA, con l'ambizione di superare il mero rispetto di indicatori, obblighi e standard introdotti dall'Autorità, cogliendo le opportunità della digitalizzazione nel monitoraggio dei servizi per un conseguente miglioramento degli stessi.

In questo scenario compaiono sul mercato piattaforme in grado di adattarsi ai software gestionali aziendali, permettendo di estrarre i dati registrati e riadattarli in modo automatico agli obblighi imposti da ARERA, per comunicarli nel formato richiesto in tempi rapidi e in formati accessibili e verificabili.

Tutti i settori sono innovati da tali opportunità, in grado di accompagnare gli operatori ad affrontare le sfide in termini di potenziali riconfigurazioni dei processi, rapporti, costi ed eventuali sanzioni.

Un ambito di intervento è quello della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, spazzamento e lavaggio strade, innovato dal Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) – adottato con la delibera 15/2022/R/rif e ampliato con la delibera 387/2023/R/rif – Entro la fine di marzo 2026 gli operatori saranno chiamati ad adempiere agli obblighi di comunicazione telematica ad ARERA, nella prospettiva di uniformare i livelli di qualità contrattuale e tecnica dei servizi di igiene ambientale offerti agli utenti, secondo quanto imposto dagli standard minimi individuati. Tutte le informazioni e dati concernenti le presta-

zioni soggette a livelli di qualità, devono essere registrati su piattaforma informatica e comunicati annualmente all'Autorità tramite l'invio della reportistica relativa alla qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Prevedendo tale complessità, alcuni operatori hanno introdotto nel mercato soluzioni per offrire ai gestori strumenti per semplificare il processo di rendicontazione previsto dal TQRIF, nella prospettiva di trasformare l'obbligo di adeguamento alle nuove regole in una occasione per aumentare efficienza e qualità attraverso il monitoraggio dei servizi.

Un altro esempio è dato dalle piattaforme introdotte per il compostaggio domestico. Attraverso app e collegando la propria utenza alla compostiera ricevuta dai Comuni, attraverso un Qr Code univoco è possibile geolocalizzarsi e, successivamente, auto monitorare l'attività, al fine di accedere alla riduzione in bolletta della tassa rifiuti.

Amministrazioni comunali e gestori dei servizi adottano veri e propri "albi dei compostatori digitali", una versione contemporanea del registro comunale in cui sono iscritti gli utenti che dichiarano di trattare in autonomia i rifiuti organici, conferendoli in compostiera. Il tracciamento viene dunque svolto dagli stessi utenti, spostando l'onere dai Comuni su di essi. Per i Comuni sarà più agevole rendicontare tale quantità nei sistemi O.R.SO (Osservatorio Rifiuti Sovraregionale) e contabilizzarla per la riduzione delle ecotasse e l'accesso alle premialità, ove previste.

Tali soluzioni rispondono alle esigenze introdotte dall'UE nell'ambito della strategia economia circolare, che a livello unionale mira a rendere tracciabile e misurabile il compostaggio domestico: mettendo in rete tutti i soggetti coinvolti, tali albi consentono di calcolare la quantità di rifiuti organici gestiti tramite autocompostaggio.

Sempre in tema di raccolta di rifiuti sul territorio le piattaforme supportano anche l'attività di raccolta dei dati degli svuotamenti effettuati, fondamentale per migliorare la qualità della raccolta e arrivare ad applicare una tariffa più equa, basata sulla reale produzione di rifiuti di ciascuna utenza e cioè sull'effettivo "consumo" del servizio similmente a quanto accade nei mercati dell'energia, del gas e idrico. I dati raccolti quotidianamente tramite lettura vengono trasmessi da remoto a un gestionale, che riverserà l'analisi svolta sul documento di fatturazione che, secondo il c.d. sistema di tariffazione puntuale, premierà i consumatori più virtuosi nella differenziazione dei rifiuti con benefici diretti in bolletta. Tale servizio è possibile grazie ad App che forniscono informazioni complete e geolocalizzate sulle modalità e le tempistiche di conferimento dei rifiuti, identificandoli attraverso scansione del codice a barre o riconoscimento fotografico. In tempo

reale la piattaforma indica i contenitori in cui conferire il prodotto o il punto di raccolta più vicino, visualizzando una mappa.

L'ISPRA – che monitora i Comuni nel percorso di adozione della tariffazione puntuale⁸¹ – ha evidenziato come tale sistema, basato sui principi europei di “chi inquina paga” e “Pay-As-You-Throw”, consente agli utenti di beneficiare di tariffe più vantaggiose attraverso la misurazione dei rifiuti conferiti. Questo meccanismo premiale diventa un elemento chiave nell'incoraggiare comportamenti ambientali responsabili, superando un approccio puramente sanzionatorio”.

Dal punto di vista dell'accessibilità e delle tutele, dirimente è l'introduzione ormai generalizzata dello SPID è utilizzabile per accedere ai servizi. Ad esempio: l'Area Clienti del GSE consente l'accesso tramite SPID per verificare lo stato delle pratiche, richiedere un servizio e chiedere supporto; nei portali ENEA, l'autenticazione tramite SPID rappresenta ormai l'unica modalità di accesso per i nuovi account e per l'inserimento di nuove asseverazioni sui portali dedicati a Ecobonus, Superbonus 110% e Bonus Casa; tramite l'accesso al Portale Consumi di Acquirente Unico è invece possibile visualizzare informazioni dettagliate sulle proprie forniture di luce e gas, come letture e consumi; la stessa regola anche per l'accesso alla piattaforma operativa sviluppata con ANCI “SGATE”, che rappresenta un'esperienza in via di ampliamento.

Dal punto di vista della tenuta istituzionale e del coordinamento, l'implementazione di piattaforme sempre più in grado di generare impatti positivi sui mercati regolati da ARERA, richiede interventi coordinati anche con le altre Autorità, sia a livello sovranazionale – ACER – sia sul piano interno, con AGID e AGCM *in primis*.

5. Prospettive regolatorie

Dalla ricerca condotta emerge l'introduzione di riforme dalla portata effettivamente innovativa e tese a veicolare semplificazione amministrativa e potenziamento delle tutele sostanziali dei clienti finali, attraverso un sistema che si fonda sui canoni di trasparenza, tracciabilità, fiducia, effettività, prestazioni di qualità, coerentemente con i regolamenti e le direttive europee nonché con il quadro di principi del Codice del Consumo.

Le nuove regole non si limitano a definire standard formali, ma

⁸¹ Nel 2022 i comuni che adottavano il sistema di tariffazione puntuale del servizio di gestione dei rifiuti urbani erano 1278; nel 2017, soltanto 341.

mirano a promuovere un miglioramento in termini di qualità dei servizi e delle tutele per i consumatori, nella prospettiva di garantire un rapporto equilibrato e corretto tra venditori e clienti, accrescendo la fiducia dei consumatori e rafforzando le dinamiche concorrenziali nei settori regolati dall’Autorità.

Il ruolo di garanzia di ARERA si manifesta nella qualità tecnica dell’azione regolatoria così come nella capacità di comunicare la stessa in modo trasparente e intellegibile per i cittadini, contribuendo a creare un clima di fiducia e certezza in un sistema che attraversa un clima di profonda trasformazione.

Nella stessa Relazione è ARERA a evidenziare i due nodi principali che caratterizzano l’impiego di strumenti di IA nei propri processi decisionali, ponendo l’accento sull’irrinunciabile requisito dell’*Explainable Artificial Intelligence* (XAI) ritenuto condizione necessaria per garantire la legittimità, la trasparenza e l’affidabilità delle decisioni automatizzate o assistite da IA all’interno dei sistemi di regolazione – in ciascuna delle attività per cui in ambito regolatorio questa può essere utilizzata: analisi di conformità alle normative, sorveglianza dei mercati, fino all’elaborazione di scenari previsionali su cui fondare scelte regolative o sanzionatorie.

Il primo nodo critico, “di natura epistemica” riguarda la comprensibilità e spiegabilità di una decisione presa da un algoritmo complesso, considerando che caratteristiche dei modelli “black-box”. Qui l’adeguamento del sistema non si arresta su un piano della correttezza statistica ma richiama la necessità di una motivazione accessibile e coerente con l’ordinamento, sia in fase istruttoria, sia in sede di controllo e contenzioso.

Il secondo nodo è istituzionale e mette in guardia da derive di deresponsabilizzazione dell’Autorità regolatrice. All’opposto, l’uso dell’IA rappresenta una grande occasione per il rafforzamento delle garanzie procedurali, al fine di evitare che le decisioni siano percepite come arbitrarie o indecifrabili in un contesto di decisione pubblica.

La sfida è dunque quella di inserire ARERA in un circuito di produzione del sapere in cui Autorità e piattaforme, in un gioco di specchi che vede al centro i consumatori, riflettendo i bisogni le aspettative di quest’ultimi e traducendoli in un’azione regolatoria efficace, capace di veicolare le migliori tecnologie ed effettivamente rispondente alle esigenze della generalità in maniera targetizzata nel tempo e nello spazio.