

DELIBERAZIONE 9 DICEMBRE 2025

537/2025/A

PROROGA DELLA DURATA DEL DISCIPLINARE DI AVVALIMENTO DEL GESTORE DEI SERVIZI ENERGETICI - GSE S.P.A. E DELLE SOCIETÀ DA ESSO CONTROLLATE, DA PARTE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

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

Nella 1365^a riunione del 9 dicembre 2025

- Premesso che l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) opera in regime di proroga ai sensi della legge 18 novembre 2025, n. 173;
- ritenuto il presente provvedimento atto di ordinaria amministrazione, nonché indifferibile e urgente.

VISTI:

- il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio 27 aprile 2016 (GDPR);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”, come successivamente modificata e integrata;
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante il “Codice in materia di protezione dei dati personali”, come successivamente modificato e integrato;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il “Codice del consumo”;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99 recante “Disposizioni per lo sviluppo e l'internazionalizzazione delle imprese, nonché in materia di energia” (di seguito: legge 99/09);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 di “Attuazione delle direttive 2009/72/CE, 2009/73/CE e 2008/92/CE relative a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, del gas naturale e ad una procedura comunitaria sulla trasparenza dei prezzi al consumatore finale industriale di gas e di energia elettrica, nonché abrogazione delle direttive 2003/54/CE e 2003/55/CE” (di seguito: d.lgs. 93/11);
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, recante “Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici”, convertito con modifica dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- il decreto-legge 30 dicembre 2016, n. 244, di “Proroga e definizione di termini”, convertito con modificazioni dalla legge 27 febbraio 2017, n. 19;

- la legge 4 agosto 2017, n. 124 - Legge annuale per il mercato e la concorrenza (di seguito: legge 124/17);
- il decreto-legge 14 giugno 2021, n. 82, recante “Disposizioni urgenti in materia di cybersicurezza, definizione dell’architettura nazionale di cybersicurezza e istituzione dell’Agenzia per la cybersicurezza nazionale”, convertito con modificazioni dalla legge 4 agosto 2021, n. 109;
- il decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, recante “Misure urgenti in materia di energia, emergenza idrica, politiche sociali e industriali”, convertito con modificazioni dalla legge 21 settembre 2022, n. 142 (di seguito: d.l. Aiuti *bis*);
- la direttiva (UE) 2022/2555 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2022 relativa a misure per un livello comune elevato di cibersicurezza nell’Unione, recante modifica del regolamento (UE) n. 910/2014 e della direttiva (UE) 2018/1972 e che abroga la direttiva (UE) 2016/1148 (direttiva NIS 2);
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 28 dicembre 2009, GOP 71/09 (di seguito: deliberazione GOP 71/09);
- la deliberazione dell’Autorità 29 novembre 2012, 509/2012/E/com (di seguito: deliberazione 509/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2015, 597/2015/E/com (di seguito: deliberazione 597/2015/E/com);
- il Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità (TICO), di cui all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com, come successivamente modificato e integrato;
- la deliberazione dell’Autorità 26 maggio 2016, 266/2016/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 6 dicembre 2016, 727/2016/E/com (di seguito: deliberazione 727/2016/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 20 aprile 2017, 276/2017/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2017, 568/2017/A (di seguito: deliberazione 568/2017/A);
- la deliberazione dell’Autorità 21 dicembre 2017, 900/2017/E/idr;
- la deliberazione dell’Autorità 1 febbraio 2018, 55/2018/E/idr;
- la deliberazione dell’Autorità 5 aprile 2018, 197/2018/R/rif;
- la deliberazione dell’Autorità 16 aprile 2019, 142/2019/E/idr;
- la deliberazione dell’Autorità 30 giugno 2020, 253/2020/A (di seguito: deliberazione 253/2020/A);
- la deliberazione dell’Autorità 17 novembre 2020, 472/2020/A;
- la deliberazione dell’Autorità 15 dicembre 2020, 537/2020/E/tlr;
- la deliberazione dell’Autorità 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 13 luglio 2021, 301/2021/E/com;
- il Quadro Strategico per il periodo 2022-2025, approvato con la deliberazione dell’Autorità 13 gennaio 2022, 2/2022/A;

- la deliberazione dell’Autorità 28 giugno 2022, 275/2022/E/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 29 novembre 2022, 620/2022/A (di seguito: deliberazione 620/2022/A);
- la deliberazione dell’Autorità 20 dicembre 2022, 694/2022/E/com (di seguito: deliberazione 694/2022/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2022, 717/2022/R/com (di seguito: deliberazione 717/2022/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 14 marzo 2023, 101/2023/A;
- la deliberazione dell’Autorità 28 marzo 2023, 129/2023/A (di seguito: deliberazione 129/2023/A);
- la deliberazione dell’Autorità 30 maggio 2023, 233/2023/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 28 settembre 2023, 430/2023/A;
- la deliberazione dell’Autorità 16 aprile 2024, 149/2024/A;
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2024, 574/2024/E/rif;
- la deliberazione dell’Autorità 18 marzo 2025, 99/2025/A;
- la deliberazione dell’Autorità 30 aprile 2025, 184/2025/A (di seguito: deliberazione 184/2025/A).

CONSIDERATO CHE:

- l’articolo 27, comma 2, della legge 99/09, come modificato, in ultimo, dal d.l. Aiuti *bis*, prevede, fra l’altro, che l’Autorità “[...] si avvale del Gestore dei servizi elettrici Spa e dell’Acquirente unico Spa per il rafforzamento delle attività di tutela dei consumatori di energia, anche con riferimento alle attività relative alle funzioni di cui all’articolo 2, comma 12, lettere l) e m), della legge 14 novembre 1995, n. 481, nonché per l’espletamento di attività tecniche sottese all’accertamento e alla verifica dei costi posti a carico dei clienti come maggiorazioni e ulteriori componenti del prezzo finale dell’energia. La stessa Autorità può avvalersi del Gestore di cui al primo periodo e delle società da esso controllate per i compiti previsti dalla legge 14 novembre 1995, n. 481, e da norme successive, anche relativamente al settore idrico, del telecalore e dei rifiuti urbani e assimilati [...]”;
- il d.lgs. 93/11, prevede, agli articoli 7, comma 6 e 44, comma 4, che l’Autorità, anche avvalendosi di Acquirente Unico, da un lato, provveda affinché siano istituiti sportelli unici che mettano a disposizione dei clienti tutte le informazioni necessarie concernenti i loro diritti, la normativa in vigore e le modalità di risoluzione delle controversie di cui dispongono; dall’altro, assicuri il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale ed energia elettrica;
- ai sensi dell’articolo 1, comma 72, della legge 124/17, “l’Autorità [...] garantisce [...] il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione per tutti i settori oggetto di regolazione e controllo da parte della medesima Autorità, a beneficio dei clienti finali e degli utenti dei predetti settori, anche avvalendosi della società Acquirente Unico Spa”.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- in attuazione delle disposizioni di cui alla legge 99/09, l'Autorità, con la deliberazione GOP 71/09, ha approvato il Disciplinare di avvalimento del Gestore dei Servizi Energetici GSE S.p.A. (di seguito anche: GSE) e di Acquirente Unico S.p.A. (di seguito anche: AU), successivamente rinnovato con le deliberazioni 509/2012/E/com, 597/2015/E/com, 727/2016/E/com, e 253/2020/A;
- da ultimo, con la deliberazione 620/2022/A, è stato approvato il Disciplinare, di cui all'Allegato A, che regola i profili generali di avvalimento, da parte dell'Autorità, del GSE e delle società facenti parte del gruppo, Acquirente Unico S.p.A., Gestore dei Mercati Energetici GME S.p.A. e Ricerca sul Sistema Energetico - RSE S.p.A., per il periodo 1 gennaio 2023 – 31 dicembre 2025;
- in particolare, il suddetto Disciplinare prevede che:
 - le attività oggetto di avvalimento sono definite dall'Autorità con propri provvedimenti, sentite le Società del gruppo GSE;
 - nell'ambito delle attività oggetto di avvalimento, dette Società svolgono servizi di carattere tecnico, strumentale, operativo e di supporto, nel rispetto delle disposizioni impartite dall'Autorità senza che ciò comporti il trasferimento di funzioni e responsabilità di competenza dell'Autorità stessa;
 - in ragione delle specificità e delle differenze che caratterizzano le singole attività oggetto di avvalimento, la definizione delle stesse è effettuata mediante appositi progetti, proposti dalle Società su richiesta dell'Autorità e approvati dall'Autorità con propri provvedimenti;
 - iniziative preparatorie e prodromiche alle attività da svolgersi in regime di avvalimento possono essere richieste dall'Autorità alle Società anche prima della definizione dei suddetti provvedimenti;
 - la copertura dei costi sostenuti dalle Società per lo svolgimento delle attività in regime di avvalimento viene definita dall'Autorità con propri provvedimenti;
- la durata del suddetto Disciplinare di avvalimento termina il 31 dicembre 2025;
- risultano ancora in corso le attività di cui ai progetti approvati con le deliberazioni 568/2017/A, 694/2022/E/com, 129/2023/A, limitatamente a quelli denominati GME-1 (simulazione mercati all'ingrosso energia) e RSE-1 (valutazione istanze gas), e 184/2025/A.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- l'Autorità, con deliberazione 694/2022/E/com, ha approvato il progetto triennale per lo svolgimento, da parte di AU in avvalimento, delle attività relative al sistema di tutele per l'*empowerment* e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati, nel quadro del vigente Disciplinare;
- fra le attività di AU svolte in avvalimento per conto dell'Autorità, mediante il Servizio Conciliazione e lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di

seguito: Sportello), rientrano la gestione di richieste di informazioni scritte e telefoniche, conciliazioni, reclami e segnalazioni di clienti e utenti finali dei settori regolati - ivi incluse le attività funzionali all'individuazione delle forniture centralizzate di gas naturale per usi di riscaldamento domestico, aventi diritto al *bonus sociale gas*, di cui al progetto triennale approvato con deliberazione 717/2022/R/com - il monitoraggio sulle attività svolte in avvalimento ed eventuali ulteriori attività di interesse dei consumatori, anche sulla base di specifiche richieste dell'Autorità, nell'ambito delle funzioni a quest'ultima assegnate dalla normativa primaria;

- i volumi complessivamente gestiti dallo Sportello e dal Servizio Conciliazione per l'intero 2025, sulla base della proiezione dei dati registrati nei primi tre trimestri dell'anno, risultano inferiori a quelli relativi al biennio 2023 - 2024 e, allo stato, si prevede potranno mantenersi costanti anche per il 2026.

RITENUTO NECESSARIO:

- prorogare, in vista della imminente scadenza, l'operatività del Disciplinare di avvalimento del GSE e delle società da esso controllate, di cui all'Allegato A alla deliberazione 620/2022/A, per il triennio 1 gennaio 2026 - 31 dicembre 2028, confermando la disciplina ivi prevista;
- assicurare continuità ai servizi, predisposti dall'Autorità per i clienti e utenti dei settori regolati, di cui ai progetti approvati con le deliberazioni 694/2022/E/com e 717/2022/R/com, prevedendo che siano gestiti da AU in avvalimento, mediante lo Sportello e il Servizio Conciliazione, a parità di condizioni e modalità oggi vigenti, tenuto conto dell'attività svolta nel 2025 e nel quadro della pertinente regolazione dell'Autorità, rinviando a successivi provvedimenti, l'approvazione di uno o più progetti, anche pluriennali, proposti da AU, per le attività in esame, e le valutazioni connesse a eventuali variazioni nelle modalità di svolgimento delle attività relative all'anno 2026, tenuto conto di quanto previsto dagli articoli 2 e 8 del Disciplinare;
- garantire, altresì, la prosecuzione delle attività relative ai progetti approvati con le deliberazioni 568/2017/A, 129/2023/A (GME-1 e RSE-1) e 184/2025/A;
- tenuto conto di quanto disposto dalla legge 18 novembre 2025, n. 173, limitare ad un anno la proroga delle suddette attività al fine di salvaguardare le prerogative della prossima Consiliatura nella programmazione delle attività strategiche e di indirizzo

DELIBERA

1. di prorogare la durata, per il periodo 1 gennaio 2026 – 31 dicembre 2028, del Disciplinare di avvalimento della società Gestore dei Servizi Energetici - GSE S.p.A.

- e delle società da esso controllate, allegato alla presente deliberazione, di cui forma parte integrante e sostanziale (*Allegato A*);
2. di prevedere, per l'anno 2026, che Acquirente Unico S.p.A. gestisca in continuità, per conto dell'Autorità, i servizi di cui ai progetti approvati con le deliberazioni 694/2022/E/com e 717/2022/R/com, mediante lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e il Servizio Conciliazione, a parità di condizioni e modalità vigenti, tenuto conto dell'attività svolta nel 2025 e nel quadro della pertinente regolazione dell'Autorità, rinviando a successivi provvedimenti l'approvazione di uno o più progetti, anche pluriennali, proposti da AU, per le attività in esame, nonché le valutazioni connesse a eventuali variazioni nelle modalità di svolgimento delle attività relative all'anno 2026;
 3. di prorogare, per un anno, decorrente dall'1 gennaio 2026, le attività relative agli ulteriori progetti in corso approvati con le deliberazioni dell'Autorità 568/2017/A, 129/2023/A (GME-1 e RSE-1) e 184/2025/A;
 4. di trasmettere il presente provvedimento al Gestore dei Servizi Energetici - GSE S.p.A., ad Acquirente Unico S.p.A., al Gestore dei Mercati Energetici - GME S.p.A. e a Ricerca sul Sistema Energetico - RSE S.p.A.;
 5. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

9 dicembre 2025

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini