



Indagine conoscitiva in materia di rapporti tra cittadino, imprese private e pubblica amministrazione con riferimento alla semplificazione e alla trasparenza dei contratti pubblici e delle clausole contrattuali per l'accesso ai servizi

Memoria IREN S.p.A.

Commissione parlamentare bicamerale per la Semplificazione

Camera dei deputati
19 Marzo 2026

Egregio Presidente, Egregi Senatori e Onorevoli,
ringraziamo la Commissione bicamerale per l'invito a partecipare all'audizione in oggetto. Il Gruppo Iren accoglie sempre con favore questo tipo di iniziative per offrire elementi di riflessione utili per i lavori parlamentari e per l'indirizzo strategico del nostro Paese ed esprime apprezzamento per il costante e attento lavoro di attuazione di tutti i provvedimenti finalizzati all'ottimizzazione dell'accesso ai servizi da parte dei clienti finali.

Si esprime parimenti piena condivisione verso l'orientamento delineato da ARERA, in particolare per le iniziative volte a rafforzare la chiarezza e l'omogeneità delle condizioni contrattuali, ad ampliare e rendere maggiormente trasparente il Portale Offerte, nonché a potenziare l'attività di monitoraggio dei comportamenti degli operatori; così come rilevante è l'impegno dell'Autorità nel prevedere strumenti di tutela aggiuntivi a favore delle fasce più vulnerabili nel completamento dei quadri normativi relativi al riuso idrico e alla gestione dei rifiuti, interventi che contribuiscono a una maggiore tutela dell'utenza e a una più efficace regolazione dei servizi.

IREN, nell'ambito delle proprie responsabilità industriali e a tutela dell'utenza, ha avviato un insieme coordinato di interventi volti a:

- promuovere la consapevolezza dei consumi energetici;
- accrescere la trasparenza e la comprensibilità delle condizioni contrattuali;
- rafforzare gli strumenti di prevenzione e contrasto delle pratiche fraudolente a danno dei clienti finali.

Nel contesto delle **iniziative per la consapevolezza dei consumi** si colloca il Progetto "Energy Monitoring": si tratta di un programma di supporto dedicato a specifici segmenti di clientela per il monitoraggio puntuale dei consumi e la conseguente razionalizzazione della domanda, con l'obiettivo di favorire comportamenti orientati all'efficienza e alla riduzione degli sprechi.

Relativamente alla **trasparenza e miglioramento dell'esperienza contrattuale**, sono stati implementati nuovi plichi contrattuali, composti da documentazione riorganizzata e semplificata per migliorare l'esperienza d'uso e la piena comprensione delle condizioni tecniche ed economiche delle offerte, ed iniziative di alfabetizzazione energetica come le rubriche informative sui canali social aziendali dedicate a tematiche di interesse generale (ad es. lettura della bolletta, differenze tra offerte a prezzo fisso e variabile), al fine di elevare il livello di informazione e autonomia decisionale dei clienti.

Nell'ambito della **prevenzione e contrasto alle pratiche fraudolente**, abbiamo implementato la sezione dedicata su "IrenYou", cioè un canale ufficiale per la segnalazione di comportamenti scorretti da parte di operatori di vendita non riconosciuti, con attivazione di idonei presidi di verifica, e una campagna informativa via SMS: messaggistica mirata in fase di attivazione del contratto per sensibilizzare l'utenza sui rischi di truffa e sulle corrette modalità di riconoscimento dei contatti legittimi.

Con riferimento al tema del **miglioramento dell'accessibilità** dei servizi presso gli store, IREN ha implementato totem eliminacode, accoglienza fisica, flyer informativi, totem per la raccolta del CSI (customer satisfaction).

Le iniziative sopra elencate concorrono a rafforzare la tutela del consumatore, a migliorare la qualità delle interazioni tra operatore e utenza e a promuovere comportamenti energetici virtuosi.

In ultimo, preme segnalare il tema della **povertà energetica**, oggi una delle sfide sociali più urgenti, strettamente legata ai cambiamenti climatici e alle crescenti disuguaglianze. Non si tratta solo di una questione tecnica o economica, ma di un fenomeno che impatta profondamente la qualità della vita, la salute e la dignità delle persone più vulnerabili. In questo scenario, il ruolo delle aziende, delle istituzioni e del Terzo Settore è fondamentale per costruire risposte efficaci e inclusive.

In tal senso, nel 2024, il Gruppo IREN ha rafforzato il proprio contributo allo sviluppo sostenibile di territori e comunità locali, realizzando 370 progetti in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030, che spaziano dalla realizzazione di impianti e infrastrutture, alla formazione e cultura, fino all'adattamento ai cambiamenti climatici e alla promozione dell'inclusione sociale per i più fragili.

Sulla stessa linea si propongono i seguenti temi di sviluppo:

- Elaborazione di sistemi di supporto che portino il vero accesso al reddito energetico (decreto 8 agosto 2023 "fondo nazionale reddito energetico") alle persone fragili affinché la misura sia utilizzata davvero e non persa nelle difficoltà applicative che le persone fragili non sono in grado di affrontare
- Sistemi di misurare "dal basso" della povertà energetica, in modo da capire i comportamenti di chi è in povertà energetica (ad esempio, progressiva riduzione dei consumi, rinuncia alle manutenzioni ordinarie, etc) e adottare misure migliori per prevenirla.

La semplificazione e la trasparenza sono condizioni indispensabili per garantire certezza giuridica, equità e competitività. Il Gruppo Iren rinnovano i ringraziamenti per la partecipazione all'audizione in oggetto, rinnova la propria disponibilità a collaborare con le istituzioni per costruire un quadro normativo stabile, chiaro e orientato alla fiducia reciproca.