

Bruxelles, 4 maggio 2026  
(OR. en)

8824/26

ENER 213  
FISC 158  
ECOFIN 561  
COMPET 516  
ENV 443  
IND 301

#### NOTA DI TRASMISSIONE

---

Origine:	Segretaria generale della Commissione europea, firmato da Martine DEPREZ, direttrice
Data:	30 aprile 2026
Destinatario:	Thérèse BLANCHET, segretaria generale del Consiglio dell'Unione europea
n. doc. Comm.:	C(2026) 2852 final
Oggetto:	RACCOMANDAZIONE DELLA COMMISSIONE del 30.4.2026 sulla protezione dei clienti vulnerabili e dei clienti in condizioni di povertà energetica dalle interruzioni della fornitura di energia, durante la pianificazione e la realizzazione della graduale eliminazione del gas naturale o in caso di dismissione delle reti di distribuzione del gas naturale

---

Si trasmette in allegato, per le delegazioni, il documento C(2026) 2852 final.

---

All.: C(2026) 2852 final



Bruxelles, 30.4.2026  
C(2026) 2852 final

## **RACCOMANDAZIONE DELLA COMMISSIONE**

**del 30.4.2026**

**sulla protezione dei clienti vulnerabili e dei clienti in condizioni di povertà energetica dalle interruzioni della fornitura di energia, durante la pianificazione e la realizzazione della graduale eliminazione del gas naturale o in caso di dismissione delle reti di distribuzione del gas naturale**

{SWD(2026) 126 final}

## RACCOMANDAZIONE DELLA COMMISSIONE

del 30.4.2026

### **sulla protezione dei clienti vulnerabili e dei clienti in condizioni di povertà energetica dalle interruzioni della fornitura di energia, durante la pianificazione e la realizzazione della graduale eliminazione del gas naturale o in caso di dismissione delle reti di distribuzione del gas naturale**

LA COMMISSIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 292,

considerando quanto segue:

- (1) Si parla di interruzione della fornitura di energia quando una famiglia è estromessa da servizi energetici essenziali quali la fornitura di energia elettrica o gas. Spesso è dovuta al mancato pagamento delle bollette, che può dipendere da una serie di fattori strettamente legati alla povertà energetica, tra cui il basso reddito, gli elevati costi dell'energia e l'accesso inadeguato a soluzioni e finanziamenti che favoriscono l'efficienza energetica.
- (2) La protezione dalle interruzioni della fornitura e il divieto di interruzione nei periodi critici sono stati introdotti nel 2009 e rafforzati dapprima dalla direttiva (UE) 2019/944<sup>1</sup> e successivamente dalle direttive (UE) 2024/1711<sup>2</sup> e (UE) 2024/1788<sup>3</sup>, per garantire a tutti i consumatori l'accesso ai servizi energetici essenziali, tramite nuove disposizioni e nuovi obblighi dei fornitori in materia di diritti e tutela dei consumatori.
- (3) L'accesso all'alloggio e ai servizi energetici essenziali è una condizione fondamentale per il diritto a un tenore di vita dignitoso, come riconosciuto dai principi 19 e 20 del pilastro europeo dei diritti sociali e dal piano europeo per gli alloggi a prezzi accessibili<sup>4</sup>. La protezione dalle interruzioni della fornitura contribuisce pertanto direttamente agli obiettivi sociali dell'Unione e alla piena attuazione di tali principi.
- (4) Come sottolineato nella comunicazione sul piano d'azione per un'energia a prezzi accessibili<sup>5</sup>, a causa dei costi elevati dell'energia per un numero sempre maggiore di

---

<sup>1</sup> Direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE (GU L 158 del 14.6.2019, pag. 125, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj>).

<sup>2</sup> Direttiva (UE) 2024/1711 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 giugno 2024, che modifica le direttive (UE) 2018/2001 e (UE) 2019/944 per quanto riguarda il miglioramento dell'assetto del mercato dell'energia elettrica dell'Unione (GU L, 2024/1711, 26.6.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1711/oj>).

<sup>3</sup> Direttiva (UE) 2024/1788 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 giugno 2024, relativa a norme comuni per i mercati interni del gas rinnovabile, del gas naturale e dell'idrogeno, che modifica la direttiva (UE) 2023/1791 e che abroga la direttiva 2009/73/CE (GU L, 2024/1788, 15.7.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1788/oj>).

<sup>4</sup> Piano europeo per gli alloggi a prezzi accessibili – Commissione europea, COM(2025) 1025 final del 16 dicembre 2025.

<sup>5</sup> Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni, "Piano d'azione per un'energia a prezzi

europei sta diventando più difficile pagare le bollette. Tra questi ci sono i clienti vulnerabili, che spendono per l'energia una quota sproporzionata del loro reddito, e molte persone a medio reddito.

- (5) La presente raccomandazione riguarda la povertà energetica quale definita all'articolo 2, punto 52), della direttiva (UE) 2023/1791<sup>6</sup> e i clienti vulnerabili, di cui all'articolo 28 della direttiva (UE) 2019/944<sup>7</sup> e all'articolo 26 della direttiva (UE) 2024/1788<sup>8</sup>. La Commissione ha pubblicato due raccomandazioni sulla povertà energetica<sup>9</sup>, che riguardano anche i clienti vulnerabili.
- (6) L'articolo 10, paragrafo 11, della direttiva (UE) 2019/944 e l'articolo 11, paragrafo 10, della direttiva (UE) 2024/1788 impongono agli Stati membri di provvedere affinché i clienti civili ricevano dai fornitori di energia informazioni adeguate sulle misure alternative alla disconnessione con sufficiente anticipo rispetto alla data prevista di interruzione della fornitura. Tali misure alternative possono riferirsi a fonti di sostegno per evitare la disconnessione, a sistemi di prepagamento, ad audit energetici, a servizi di consulenza energetica, a piani di pagamento alternativi, a consulenza per la gestione dell'indebitamento o a moratorie della disconnessione e non dovrebbero comportare costi supplementari per i clienti confrontati a una disconnessione. Nell'Unione sono già in atto pratiche efficaci, che possono essere replicate e ampliate per proteggere i clienti più vulnerabili (i quali potrebbero sentirsi costretti a scegliere di interrompere la propria fornitura se usano un contatore a prepagamento) e garantire un accesso continuo all'energia.
- (7) Il recepimento tempestivo delle disposizioni dell'UE relative ai clienti vulnerabili e alla povertà energetica, in particolare l'articolo 28 bis della direttiva (UE) 2019/944 e l'articolo 28 della direttiva (UE) 2024/1788, è fondamentale affinché la protezione delle famiglie vulnerabili dalle interruzioni della fornitura sia perseguita con un approccio globale che preveda una governance coordinata e collaborativa su più livelli e con diversi portatori di interessi e la condivisione delle migliori pratiche tra tutti i soggetti coinvolti.
- (8) È fondamentale identificare con precisione i clienti vulnerabili e le persone in condizioni di povertà energetica al fine di elaborare misure di sostegno efficaci. Occorre riesaminare e aggiornare periodicamente i dati pertinenti per valutare se i beneficiari debbano continuare a ricevere un sostegno o se la loro situazione individuale sia migliorata, e per offrire tempestivamente un'assistenza mirata a coloro che ne hanno bisogno.

---

accessibili – Sbloccare l'autentico valore dell'Unione dell'energia per garantire energia pulita, efficiente e a prezzi accessibili a tutti gli europei" (COM(2025) 79 final).

<sup>6</sup> Direttiva (UE) 2023/1791 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 settembre 2023, sull'efficienza energetica e che modifica il regolamento (UE) 2023/955 (GU L 231 del 20.9.2023, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj>).

<sup>7</sup> Direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE (GU L 158 del 14.6.2019, pag. 125, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/2025-10-12>).

<sup>8</sup> Direttiva (UE) 2024/1788 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 giugno 2024, relativa a norme comuni per i mercati interni del gas rinnovabile, del gas naturale e dell'idrogeno, che modifica la direttiva (UE) 2023/1791 e che abroga la direttiva 2009/73/CE (GU L, 2024/1788, 15.7.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1788/oj>).

<sup>9</sup> Raccomandazione (UE) 2020/1563 della Commissione, del 14 ottobre 2020, sulla povertà energetica (GU L 357 del 27.10.2020, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reco/2020/1563/oj>; raccomandazione (UE) 2023/2407 della Commissione, del 20 ottobre 2023, sulla povertà energetica (GU L, 2023/2407, 23.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reco/2023/2407/oj>).

- (9) Per affrontare le cause profonde della povertà energetica, proteggere i clienti vulnerabili ed evitare le interruzioni della fornitura è necessario dare priorità a misure strutturali a lungo termine tramite finanziamenti dell'Unione e nazionali. Tali misure riguardano l'efficienza energetica, l'accesso alle rinnovabili, l'autoproduzione e l'autoconsumo di energia, la condivisione di energia, le comunità energetiche così come la promozione dei contatori intelligenti e il monitoraggio dell'energia in tempo reale.
- (10) La possibilità di accedere facilmente a informazioni e orientamenti, una formazione mirata, strumenti semplici e un coinvolgimento proattivo prima dell'interruzione della fornitura sono indispensabili per proteggere i clienti vulnerabili o in condizione di povertà energetica e renderli più autonomi. In questo modo aumenteranno la consapevolezza e la fiducia nei fornitori.
- (11) Gli strumenti digitali accessibili, ad esempio i dati sul consumo leggibili a distanza, i contatori intelligenti e gli strumenti di interazione tra fornitore e cliente, consentono di individuare i primi segnali di difficoltà di pagamento. Il finanziamento prevedibile di strumenti di consulenza e assistenza trasparenti come gli sportelli unici che offrono servizi integrati di ristrutturazione energetica, di cui alla direttiva (UE) 1275/2024 sulla prestazione energetica nell'edilizia<sup>10</sup>, è fondamentale per rispondere alle esigenze delle singole famiglie vulnerabili.
- (12) In determinate circostanze e se indirizzato in modo chiaro alle famiglie vulnerabili, il sostegno pubblico diretto mirato (ad esempio sovvenzioni, buoni energia, programmi di sostegno mirato) è una misura importante per aiutare i clienti vulnerabili a gestire le bollette energetiche ed evitare le interruzioni della fornitura, da affiancare a misure strutturali e durature.
- (13) Le misure legislative volte a proteggere i clienti dalle interruzioni della fornitura possono includere divieti stagionali di interruzione della fornitura, assistenza ai clienti che hanno difficoltà a pagare le bollette e misure di salvaguardia per evitare le conseguenze negative dei sistemi di prepagamento, ad esempio i costi di installazione e manutenzione, e garantire che le tariffe per i clienti che usano contatori per i sistemi di prepagamento non superino quelle applicate agli altri clienti.
- (14) L'articolo 27 bis della direttiva (UE) 2019/944, introdotto dalla direttiva (UE) 2024/1711, impone agli Stati membri di introdurre un regime relativo ai fornitori di ultima istanza. L'articolo 29 della direttiva (UE) 2024/1788 impone agli Stati membri di introdurre un regime di fornitore di ultima istanza o di adottare misure equivalenti per garantire la continuità dell'approvvigionamento almeno per i clienti civili. In forza di queste disposizioni gli Stati membri devono inoltre provvedere affinché, se un cliente finale è trasferito a un fornitore di ultima istanza, quest'ultimo comunichi i propri termini e condizioni e garantisca ai clienti la continuità del servizio per il periodo necessario a trovare un nuovo fornitore.
- (15) Il contributo dei fornitori di energia può essere molto importante per proteggere i clienti vulnerabili ed evitare le interruzioni della fornitura. È essenziale mettere in atto procedure di interruzione della fornitura comprensibili, semplici e graduali che tengano conto delle esigenze e della situazione di questi clienti. I codici di impegno volontario che coinvolgono i fornitori, le associazioni dei consumatori e i gestori dei sistemi di distribuzione possono contribuire a prevenire le interruzioni della fornitura

---

<sup>10</sup> Direttiva (UE) 2024/1275 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 aprile 2024, sulla prestazione energetica nell'edilizia (*GUL*, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj>).

di energia, promuovere un trattamento equo e trasparente dei clienti e dare accesso a informazioni e opportunità di sostegno chiare.

- (16) Per comprendere le particolarità e la gravità della situazione dei clienti che hanno subito o rischiano di subire l'interruzione della fornitura è fondamentale monitorare i processi, le percentuali, le cause e gli effetti dell'interruzione così come i reclami dei clienti civili. Questo implica l'esame dei termini di preavviso stabiliti dai fornitori, la valutazione della disponibilità e dell'accessibilità di piani di pagamento e del livello di sostegno offerto ai clienti vulnerabili. Le autorità nazionali di regolazione svolgono un ruolo importante raccogliendo e fornendo le informazioni pertinenti a norma dell'articolo 59, paragrafo 1, lettera o), della direttiva (UE) 2019/944 e sono pertanto fondamentali per garantire che tutti i clienti godano di una protezione e di un sostegno adeguati attraverso misure efficaci.
- (17) Per quanto riguarda la tutela dei clienti vulnerabili e dei clienti in condizioni di povertà energetica durante la pianificazione e la realizzazione della graduale eliminazione del gas naturale o in caso di dismissione delle reti di distribuzione del gas naturale, l'articolo 27 della direttiva (UE) 2024/1788 impone alla Commissione di fornire orientamenti agli Stati membri.
- (18) La recente volatilità dei prezzi dell'energia seguita alla guerra della Russia contro l'Ucraina e il successivo passaggio a importazioni più costose di gas naturale liquefatto evidenziano la necessità di accelerare la transizione verso un'energia pulita a prezzi accessibili e prodotta localmente.
- (19) Diversi Stati membri hanno già varato strategie nazionali o regionali di eliminazione graduale del gas naturale, riconoscendo che la transizione sarà un processo lungo, da realizzare in tappe.
- (20) Per garantire la sicurezza e l'accessibilità economica dell'energia è indispensabile mettere i clienti nelle condizioni di poter passare dal gas naturale ad alternative più pulite e basate sull'energia elettrica. In determinate zone sarà possibile fare affidamento sui gas rinnovabili, ma si prevede che gran parte dell'attuale rete di distribuzione diventerà obsoleta. Bisognerà quindi procedere a una dismissione gestita e pianificare gli investimenti in modo strategico per evitare di ritrovarsi con attivi non recuperabili.
- (21) I processi di eliminazione graduale del gas naturale dovrebbero avere come principi guida la protezione delle famiglie vulnerabili e l'accesso inclusivo e a buon mercato all'energia pulita. Si tratta di un approccio fondamentale per garantire una transizione agevole verso alternative energetiche più pulite per la maggior parte dei clienti in condizioni di povertà energetica e scongiurare il rischio che l'aumento delle tariffe li colpisca in modo sproporzionato aggravandone la situazione.
- (22) È necessario un coordinamento efficace tra le autorità nazionali, regionali e locali, i gestori del gas e altri operatori pertinenti nei settori dell'energia elettrica, del riscaldamento e del raffrescamento, nonché le parti sociali, le organizzazioni dei consumatori, la società civile e i portatori di interessi a livello locale per garantire un approccio comune, intersettoriale e integrato di pianificazione del sistema all'eliminazione graduale del gas naturale, basato su scenari condivisi di evoluzione della domanda e dell'offerta di energia in tutti i settori energetici ed elaborato con la partecipazione di tutti i portatori di interessi. Un simile coordinamento sarebbe utile ai fini di una pianificazione e un'attuazione coerenti, anche per quanto riguarda la disponibilità di risorse adeguate e l'accesso ai finanziamenti per le autorità locali in

quanto facilitatori fondamentali, nonché dello sviluppo di strategie di rete a lungo termine flessibili e trasparenti.

- (23) Una preparazione, comunicazione o attuazione inadeguata dei processi di eliminazione graduale del gas naturale rischia di generare resistenza nella società e sfiducia rispetto ai vantaggi dell'elettrificazione e dell'indipendenza energetica. Gli Stati membri dovrebbero pertanto porre al centro le persone e fondare il loro lavoro sui principi comuni della tutela dei consumatori, della trasparenza, dell'equità, dell'accessibilità (anche economica) e della partecipazione del pubblico.
- (24) Vi sono differenze tra gli Stati membri per quanto riguarda la dipendenza dal gas naturale, le caratteristiche del parco immobiliare e le modalità dell'eliminazione graduale delle caldaie alimentate a combustibili fossili a norma dell'articolo 17, paragrafo 15, della direttiva (UE) 2024/1275 e la capacità di sostenere le famiglie vulnerabili. I rispettivi piani nazionali di ristrutturazione degli edifici devono indicare le politiche e misure per portare a termine tale eliminazione graduale entro il 2040. I percorsi nazionali rispecchieranno le specifiche situazioni nazionali e locali nel rispetto dei summenzionati principi comuni.
- (25) Per sostenere l'attuazione equa e inclusiva dell'eliminazione graduale del gas naturale è possibile avvalersi degli strumenti di finanziamento a livello dell'Unione, come il Fondo europeo di sviluppo regionale, il Fondo di coesione e il Fondo per una transizione giusta, nel rispetto dei principi di complementarità e semplificazione amministrativa.
- (26) Per rispondere agli obiettivi del piano d'azione per l'energia a prezzi accessibili e all'impegno della Commissione a favore di una migliore regolamentazione, dell'attuazione e della semplificazione<sup>11</sup> e della coerenza delle politiche, la presente raccomandazione mira a razionalizzare l'attuazione a livello nazionale e locale offrendo orientamenti chiari e pratici, che evitino gli oneri amministrativi superflui e garantiscano l'accessibilità e la comprensibilità delle misure per le amministrazioni e per i cittadini.
- (27) Conformemente al pilastro europeo dei diritti sociali e alla strategia dell'UE per la parità di genere 2020-2025, gli Stati membri dovrebbero garantire che le misure di eliminazione graduale del gas naturale siano progettate e attuate in modo da promuovere la parità di genere e la non discriminazione, nonché i diritti delle persone con disabilità,

HA ADOTTATO LA PRESENTE RACCOMANDAZIONE:

Si raccomanda agli Stati membri di adottare le misure seguenti.

### **Protezione dei clienti vulnerabili e dei clienti in condizioni di povertà energetica dalle interruzioni della fornitura**

#### **I. Recepimento, definizione e identificazione:**

1. **provvedere quanto prima al recepimento integrale, coerente e tempestivo** di tutte le disposizioni dell'UE riguardanti i clienti vulnerabili o in condizioni di povertà

---

<sup>11</sup> Un'Europa più semplice e più rapida - Comunicazione sull'attuazione e la semplificazione (COM(2025) 47 final).

energetica, in particolare gli articoli 28 e 28 bis della direttiva (UE) 2019/944 e l'articolo 28 della direttiva (UE) 2024/1788, garantendo un livello di protezione equivalente nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale. Gli Stati membri dovrebbero garantire la coerenza tra i mercati dell'energia e far sì che nessun consumatore perda l'accesso ai servizi energetici essenziali a causa di differenze normative settoriali;

2. **basare l'ammissibilità al sostegno** destinato ai clienti vulnerabili o in condizioni di povertà energetica su dati chiari, obiettivi, affidabili e tempestivi che rispecchino molteplici dimensioni della vulnerabilità. La valutazione dell'ammissibilità dovrebbe includere i dati socioeconomici, energetici, climatici, abitativi, sanitari e relativi al comfort termico, integrati da fonti disaggregate (ad esempio contatori intelligenti o sensori) e dai dati istituzionali locali. Questo consente di elaborare criteri di ammissibilità che garantiscano un approccio a tutto tondo, capace di delineare il quadro completo della situazione di una famiglia. Ove opportuno, gli Stati membri dovrebbero applicare meccanismi automatici di ammissibilità basati sulla condivisione dei dati tra le autorità competenti per ridurre gli oneri amministrativi e lo stigma. I processi complementari di autoidentificazione dovrebbero rimanere semplici e accessibili attraverso vari canali (online, per via telefonica, per posta o in presenza);
3. **rivedere e aggiornare di frequente i criteri di ammissibilità** e i regimi di sostegno affinché siano costantemente ben mirati ed efficaci e per prevenire gli abusi procedurali. I dati dovrebbero essere aggiornati periodicamente per tenere conto delle variazioni di reddito, composizione familiare, stato di salute o situazione occupazionale o di qualsiasi altro aspetto di cui alla raccomandazione 2.

## **II. Prevenzione delle interruzioni della fornitura:**

4. **dare priorità a misure strutturali a lungo termine**, ad esempio miglioramenti dell'efficienza energetica, diffusione delle energie rinnovabili, autoconsumo di energia, condivisione dell'energia e adesione a comunità energetiche, affiancate dall'uso di contatori intelligenti e dal monitoraggio in tempo reale. Se necessario, integrare queste misure con un sostegno pubblico diretto mirato e temporaneo (compresa l'assistenza finanziaria mirata) per aiutare i clienti vulnerabili a gestire le bollette e evitare così l'interruzione della fornitura;
5. **informare e sensibilizzare i consumatori** offrendo orientamenti e moduli di formazione chiari in materia di diritti e obblighi, alfabetizzazione energetica, fatturazione, cambio di fornitore e sostegno in caso di difficoltà, e allo stesso tempo aumentando la diffusione dei benefici esistenti e la consapevolezza al riguardo. Gli Stati membri dovrebbero garantire finanziamenti adeguati per gli sportelli unici e i servizi di consulenza che assistono le famiglie a basso reddito e in condizioni di povertà energetica, in linea con gli orientamenti dell'Unione sui servizi integrati di ristrutturazione<sup>12</sup>;
6. **introdurre meccanismi di allerta precoce per individuare le vulnerabilità**: gli Stati membri dovrebbero incoraggiare i fornitori e i gestori dei sistemi di distribuzione a istituire sistemi per l'identificazione precoce dei clienti civili a rischio di mancato pagamento sulla base di anomalie di consumo o arretrati. Tali sistemi

---

<sup>12</sup> Raccomandazione (UE) 2026/536 della Commissione, del 10 marzo 2026, recante orientamenti pratici sui servizi degli sportelli unici per l'efficienza energetica e la prestazione energetica nell'edilizia (*GU L*, 2026/536, 11.3.2026, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reco/2026/536/oj>).

dovrebbero attivare meccanismi di contatto preventivo e assistenza, consulenza in materia di energia o reindirizzamento all'assistenza sociale prima dell'emissione di un avviso formale di interruzione della fornitura.

### **III. Protezione dalle interruzioni della fornitura:**

7. **adottare adeguate garanzie legislative**, per esempio:
  - (a) divieti stagionali di interruzione della fornitura ed esenzioni giustificate da ragioni mediche, definiti in base alle condizioni climatiche e sociali nazionali, e divieto dell'interruzione della fornitura valido per tutto l'anno per i clienti le cui condizioni di salute comportano una dipendenza critica da apparecchiature mediche elettriche;
  - (b) assistenza mirata ai clienti in arretrato o che rischiano di rimanere in arretrato, per esempio sotto forma di piani di pagamento, sostegno per la gestione del debito e, se giustificato, alleviamento del debito, come pure misure per limitare le commissioni di disconnessione e riconnessione o rinunciare a riscuoterle;
  - (c) norme che impediscano l'interruzione della fornitura in caso di contestazione formale non risolta di una bolletta, negoziazione di un piano di pagamento o se il cliente segue un piano di pagamento concordato nel pieno rispetto dei diritti e degli obblighi contrattuali delle parti; e
  - (d) norme che garantiscano che i sistemi di prepagamento non impongano tariffe più elevate o costi nascosti e che i debiti pendenti siano recuperati mediante procedure proporzionate ed eque;
8. **garantire regimi efficaci di fornitori di ultima istanza che assicurino la continuità dell'approvvigionamento**, destinati a un uso esclusivamente temporaneo con una transizione automatica e immediata per evitare interruzioni del servizio, e comunicazioni e informazioni trasparenti ai clienti per fare in modo che non siano automaticamente soggetti a tassi costosi e che abbiano accesso agli strumenti e alle risorse necessari per prendere decisioni informate in merito al loro approvvigionamento energetico;
9. **promuovere pratiche responsabili da parte dei fornitori** incentivandoli ad attuare procedure di interruzione della fornitura chiare e graduali, stabilire termini di preavviso ragionevoli e, se tecnicamente fattibile, concedere un periodo di fornitura minima di energia elettrica adattata perché sia sufficiente a coprire le esigenze basilari. Gli Stati membri dovrebbero inoltre provvedere affinché i fornitori diano consulenza personalizzata sull'assistenza in materia di bollette energetiche e sulle offerte più adatte, con una comunicazione chiara in più lingue e attraverso diversi canali;
10. **favorire la conclusione di codici di impegno volontario** tra fornitori, associazioni di consumatori e gestori dei sistemi di distribuzione per promuovere l'equità, la trasparenza e la cooperazione nella prevenzione delle interruzioni della fornitura.

### **IV. Governance, monitoraggio e valutazione:**

11. **garantire una governance coordinata e multilivello** che coinvolga le autorità nazionali e locali, i servizi di assistenza sociale, i fornitori, servizi di mediazione e

organizzazioni di consumatori per condividere le migliori pratiche e coordinare gli interventi;

12. **incaricare le autorità di regolazione** di monitorare e comunicare le percentuali di disconnessione, analizzare i reclami e valutare l'adeguatezza dei termini di preavviso e dei piani di pagamento dei fornitori;
13. **sviluppare indicatori e sistemi esaurienti di raccolta dei dati**, che riguardino sia le interruzioni indotte che quelle volontarie, disaggregati in base alle caratteristiche delle famiglie, allo status socioeconomico, al genere, all'etnia e allo stato di salute per individuare le lacune, valutare l'efficacia delle misure e orientare le azioni correttive;
14. **valutare la possibilità di estendere le misure di prevenzione e protezione dalle interruzioni della fornitura di energia**, se del caso, in modo che si applichino non solo alle famiglie a rischio ma anche a una platea più ampia di consumatori per i quali il costo dell'energia potrebbe essere un problema, per esempio le famiglie a basso reddito che rischiano di rimanere in arretrato o che devono far fronte a riduzioni improvvise del reddito;
15. **mobilitare i finanziamenti dell'Unione e quelli nazionali**: gli Stati membri dovrebbero sfruttare appieno le diverse opportunità di finanziamento, compreso il Fondo sociale per il clima, per finanziare le misure di prevenzione e protezione dalle interruzioni della fornitura di energia, tra cui misure strutturali, sostegno mirato, strumenti digitali di intervento precoce e la formazione degli assistenti sociali e dei consumatori.

### **Protezione dei clienti vulnerabili e dei clienti in condizioni di povertà energetica durante la pianificazione e la realizzazione della graduale eliminazione del gas naturale o in caso di dismissione delle reti di distribuzione del gas naturale**

#### **I. Istituire quadri giuridici e politici che favoriscono l'eliminazione graduale del gas naturale in modo agevole ed equo:**

16. garantire il recepimento e l'applicazione completi, coerenti e tempestivi degli articoli 13, 55 e 57 della direttiva (UE) 2024/1788 in modo coordinato e assicurare la coerenza tra i piani nazionali per l'energia e il clima, i piani nazionali di ristrutturazione degli edifici e le strategie di riscaldamento e raffrescamento, per fare sì che le reti dell'energia elettrica, del calore e del gas naturale si sviluppino in modo coerente, efficiente ed equo a tutti i livelli di governance;
17. elaborare strategie e politiche di eliminazione graduale del gas naturale in base ai benefici che apporteranno ai consumatori e alla società, al fine di ottimizzare l'esperienza dei clienti civili coinvolti;
18. dare priorità al risparmio energetico, alla ristrutturazione degli edifici e a soluzioni di riscaldamento pulite in quanto misure efficienti per proteggere i clienti vulnerabili o in condizioni di povertà energetica dalla volatilità dei prezzi dell'energia e dai costi dei combustibili fossili, compreso il prezzo del carbonio;
19. stabilire una pianificazione e un coordinamento di ampio respiro tra le amministrazioni nazionali, regionali e locali e coinvolgere tutti i portatori di interessi, compresi gli operatori del settore energetico, le autorità nazionali di regolazione, le

organizzazioni dei consumatori, le parti sociali, la società civile e i residenti, in tutte le fasi del processo di eliminazione graduale del gas naturale. Laddove esistano, le agenzie locali o regionali per l'energia o organismi analoghi possono sostenere questo processo nel rispetto dei ruoli che ricoprono a livello nazionale, regionale o locale;

20. concedere a tutti i soggetti interessati un lasso di tempo sufficiente per pianificare e realizzare l'eliminazione graduale del gas naturale (idealmente almeno 10 anni, soprattutto nelle regioni fortemente dipendenti dal gas naturale). Gli Stati membri dovrebbero dare la priorità alla riduzione della domanda di gas naturale attraverso l'efficienza energetica, promuovendo l'elettrificazione e la diffusione di tecnologie pulite, l'interruzione volontaria della fornitura e il divieto di nuove connessioni alla rete del gas, e allo stesso tempo rendendo più interessanti le alternative pulite, anche attraverso la tassazione, la graduale eliminazione delle sovvenzioni ai combustibili fossili e incentivi mirati per il passaggio a tecnologie alternative;
21. sostenere sia le soluzioni individuali (come le pompe di calore e l'energia solare termica) sia i sistemi collettivi (come il teleriscaldamento e il teleraffrescamento efficienti o progetti condivisi basati sulla geotermia o sul calore di scarto), dedicando particolare attenzione all'accessibilità economica per le famiglie e le regioni a basso reddito;
22. mettere i comuni nelle condizioni di diventare i principali facilitatori dei processi di eliminazione graduale del gas naturale a livello locale. Ove opportuno, utilizzare i piani locali di riscaldamento e raffrescamento previsti dall'articolo 25, paragrafo 6, della direttiva (UE) 2023/1791 per i comuni con più di 45 000 abitanti come quadro operativo per individuare possibili alternative e sostenere le comunità locali;
23. fornire sostegno tecnico e amministrativo mirato, specialmente ai comuni di piccole e medie dimensioni affinché superino i limiti amministrativi e finanziari per pianificare e mettere in atto processi di eliminazione graduale del gas naturale. Il sostegno dovrebbe comprendere la formazione, la messa in comune dell'assistenza tecnica e l'accesso ai programmi di sostegno dell'UE;
24. promuovere le comunità energetiche e le iniziative di condivisione dell'energia stabilendo norme chiare e semplici, riducendo i costi e gli oneri amministrativi, offrendo incentivi finanziari e l'accesso alla tecnologia e garantendo l'inclusione sociale nella partecipazione e nella ripartizione dei benefici;
25. affrontare il problema della divergenza di interessi nelle abitazioni in affitto allineando gli interessi dei proprietari e dei locatari attraverso misure normative, strumenti di finanziamento mirati e incentivi per le ristrutturazioni;
26. rimuovere gli ostacoli alla ristrutturazione degli edifici nei condomini semplificando l'accesso ai finanziamenti e il processo decisionale per le strutture di proprietà: incentivare le ristrutturazioni in gruppi o a livello di distretto per realizzare economie di scala e migliorare l'accessibilità economica e il comfort;
27. garantire la coerenza tra le definizioni di "clienti vulnerabili" e "povertà energetica" nei settori del gas e dell'energia elettrica, tenendo conto delle politiche sociali e abitative nazionali degli Stati membri;
28. garantire che i clienti vulnerabili e in condizioni di povertà energetica che saranno ancora collegati alla rete del gas siano protetti dagli aumenti tariffari eccessivi. A tal fine gli Stati membri dovranno conferire alle autorità nazionali di regolazione il potere di emanare orientamenti per un approccio strutturale all'ammortamento degli

attivi dismessi prima della fine originariamente prevista del loro ciclo di vita e alla fissazione delle tariffe.

## **II. Coinvolgere e rendere più autonomi i consumatori:**

29. garantire una comunicazione celere, trasparente e inclusiva con i clienti civili nel contesto dell'eliminazione graduale del gas naturale. Le strategie di comunicazione e coinvolgimento dovrebbero essere adattate ai diversi gruppi sociali e alle diverse fasce di reddito, in particolare ai clienti vulnerabili o in condizioni di povertà energetica;
30. annunciare le decisioni di eliminazione graduale a livello locale e regionale con almeno 10 anni di anticipo, in modo da fornire una tabella di marcia prevedibile con tappe fondamentali quali il divieto di nuove connessioni, l'eliminazione graduale delle sovvenzioni e la dismissione della rete;
31. dare alle famiglie informazioni chiare e accessibili su motivi, tempistiche, diritti e obblighi, misure di sostegno e vantaggi associati alla transizione, tra i quali rientrano ad esempio bollette meno care, alloggi più sani e confortevoli, una maggiore sicurezza energetica e la mitigazione dei cambiamenti climatici;
32. informare le famiglie in merito a tutte le alternative energetiche praticabili, per esempio in merito al ruolo potenziale dei gas rinnovabili, delle soluzioni di riscaldamento collettivo e dei percorsi di elettrificazione, e in merito ai vantaggi dell'efficienza energetica;
33. potenziare gli sportelli unici di cui alle direttive (UE) 2023/1791 e (UE) 2024/1275 affinché fungano da punti di contatto centrali per le famiglie mettendo a disposizione competenze specifiche e un sostegno mirato in relazione all'eliminazione graduale del gas naturale, per esempio tramite opportunità di sostegno finanziario o opzioni di riscaldamento e raffrescamento pulite;
34. mettere a punto strategie di eliminazione graduale del gas naturale che combinino il miglioramento dell'efficienza energetica con la diffusione delle tecnologie pulite. Gli Stati membri dovrebbero inoltre dare priorità al sostegno delle famiglie vulnerabili e a basso reddito tramite sovvenzioni, approcci che superino il modello basato sulle sovvenzioni, finanziamenti intelligenti, prestiti a tasso agevolato e regimi di sostegno mirato variabili per le tecnologie pulite collegati al reddito o a indicatori sociali, garantendo la correttezza e l'equità sociale.

## **III. Follow-up:**

35. comunicare i progressi compiuti nella preparazione e nell'attuazione dei piani nazionali, regionali e/o locali di eliminazione graduale del gas naturale e il seguito dato alla presente raccomandazione attraverso gli aggiornamenti dei piani nazionali per l'energia e il clima, nell'ambito della valutazione complessiva cui gli Stati membri sono tenuti dai piani di riscaldamento e raffrescamento e delle strategie nazionali di ristrutturazione degli edifici ivi incluse, e partendo dai piani locali di riscaldamento e raffrescamento;
36. condividere le migliori pratiche e i dati sull'impatto sociale, l'accessibilità economica e la protezione dei consumatori attraverso il polo di consulenza sulla povertà energetica (EPAH) e il Patto dei sindaci, iniziative sostenute dall'Unione;

37. avvalersi delle piattaforme dell'Unione esistenti come l'EPAH e l'emergente spazio comune europeo di dati sull'energia per sostenere il monitoraggio, garantire la trasparenza e condividere dati comparabili sugli effetti sociali ed energetici;
38. collaborare con la Commissione, le autorità di regolazione e i portatori di interessi della società civile per garantire un approccio coerente, equo e inclusivo in tutta l'Unione.

Fatto a Bruxelles, il 30.4.2026

*Per la Commissione*  
*Dan JØRGENSEN*  
*Membro della Commissione*

