

DELIBERAZIONE 5 AGOSTO 2025
399/2025/R/COM

**REVISIONE DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA
ELETTRICA E DI GAS NATURALE**

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

Nella 1351^a riunione del 5 agosto 2025

VISTI:

- la convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità del 13 giugno 2006;
- il regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE;
- la direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi;
- la 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;
- la 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;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95) di istituzione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità);
- la legge 9 gennaio 2004, n. 4/04 recante disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 recante la legge annuale per il mercato e la concorrenza;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79 e s.m.i., recante norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164 e s.m.i., recante norme comuni per il mercato interno del gas naturale;
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 e s.m.i., recante il Codice in materia di protezione dei dati personali;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i., recante il Codice del consumo;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, recante attuazione delle direttive 2009/72/CE, 2009/73/CE e 2008/92/CE relative a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica (di seguito: decreto legislativo 93/11);

- il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210 e s.m.i, di attuazione, tra l'altro, della 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;
- il Quadro strategico dell'Autorità per il triennio 2012-2025, approvato con la deliberazione 13 gennaio 2022, 2/2022/A (di seguito: Quadro Strategico 2022-2025).
- la deliberazione dell'Autorità 3 ottobre 2008, GOP 46/08 relativa all' introduzione della metodologia dell'Analisi di impatto della regolazione e s.m.i.;
- la deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11 e il relativo allegato A e s.m.i. (TIMG);
- la deliberazione dell'Autorità 3 novembre 2011, ARG/com 151/11 e, il relativo allegato A e s.m.i. (TIMR);
- la deliberazione dell'Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com e il relativo Allegato A e s.m.i. (Bolletta 2.0);
- la deliberazione dell'Autorità 11 dicembre 2014 603/2014/A e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell'Autorità 29 maggio 2015, 258/2015/R/com, e relativo allegato A e s.m.i. (TIMOE);
- la deliberazione dell'Autorità 24 marzo 2016, 137/2016/R/com e il relativo allegato A e s.m.i. (TIUC);
- la deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com e il relativo allegato A e s.m.i. (TICO);
- la deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com e il relativo allegato A e s.m.i. recante il Regolamento per l'attuazione, da parte della società Acquirente Unico S.p.a., delle attività in avvalimento, di cui all'articolo 7, comma 6 e all'articolo 44, comma 4, del decreto legislativo 93/11;
- la deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e il relativo Allegato A e s.m.i (TIQV);
- la deliberazione dell'Autorità 4 agosto 2016 463/2016/R/com e il relativo allegato A e s.m.i. (TIF);
- la deliberazione dell'Autorità 6 aprile 2017, 228/2017/R/com e il relativo allegato A e s.m.i. (TIRV);
- la deliberazione dell'Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com, e il relativo Allegato A e s.m.i. (Disciplina delle offerte PLACET);
- la deliberazione dell'Autorità 3 agosto 2017, 593/2017/R/com e il relativo allegato A e s.m.i. (TISIND);
- la deliberazione dell'Autorità 1 febbraio 2018, 51/2018/R/com e il relativo allegato A e s.m.i., recante il regolamento di funzionamento del Portale Offerte;
- la deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2018, 368/2018/R/com e il relativo Allegato A e s.m.i., recante il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali;
- la deliberazione dell'Autorità 5 dicembre 2018, 623/2018/R/com recante disposizioni in materia di indicatori e pubblicazione comparativa ai fini del rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie di cui all'articolo 39 del TIQV;

- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2019, 569/2019/R/gas e il relativo allegato A e s.m.i. (RQDG);
- la deliberazione dell’Autorità 14 marzo 2023 100/2023/R/com e il relativo Allegato A e s.m.i. (TIVG);
- la deliberazione dell’Autorità 6 agosto 2023 362/2023/R/gas e il relativo Allegato A e s.m.i. (TIV);
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2023, 617/2023/R/eel e i relativi Allegato A (TIQD) e Allegato B (TIQC);
- la deliberazione dell’Autorità 23 luglio 2024, 315/2024/R/com e il relativo allegato A (Bolletta dei clienti finali di energia);
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2024, 548/2024/R/com (di seguito: deliberazione 548/2024/R/com) recante avvio di procedimento per l'aggiornamento e la revisione della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;
- la deliberazione dell’Autorità 18 giugno 2025, 255/2025/A recante adozione del regolamento per lo svolgimento dell’Analisi di impatto della regolazione dell’Autorità
- il documento per la consultazione dell’Autorità 20 maggio 2025, 205/2025/R/com (di seguito: documento per la consultazione 205/2025/R/com) recante gli orientamenti dell’Autorità per la revisione della regolazione in materia di qualità dei servizi di assistenza ai clienti delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas naturale.

CONSIDERATO CHE:

- l’articolo 2, comma 12, della legge 481/95 prevede, tra l'altro, che l’Autorità:
 - emani direttive concernenti l’erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione (lettera h);
 - controlli lo svolgimento dei servizi e definisca indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità del servizio (lettera g);
 - pubblicizzi e diffonda la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti (lettera l);
 - verifichi periodicamente la qualità e l'efficacia delle prestazioni, acquisendo anche la valutazione degli utenti, e assicuri la sollecita risposta a reclami, istanze e segnalazioni (lettera n);
- con il TIQV, l’Autorità ha regolato la qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale prevedendo, tra l’altro:
 - indicatori di qualità commerciale relativi ad alcune prestazioni dei venditori, in particolare il *tempo di risposta motivata a reclami scritti*, il *tempo di rettifica di fatturazione* e il *tempo di rettifica di doppia fatturazione*, soggetti a standard specifici, e il *tempo di risposta a richieste scritte di informazioni*, soggetto a standard generale;

- la procedura di presentazione dei reclami scritti, i criteri di classificazione dei reclami stessi e delle richieste di informazioni da parte dei venditori e il contenuto minimo della risposta ai reclami da fornire al cliente finale;
- le modalità e le tempistiche di erogazione degli indennizzi automatici dovuti al cliente finale per mancato rispetto degli standard specifici di qualità per cause attribuibili alla responsabilità del venditore;
- gli obblighi di registrazione e di comunicazione all’Autorità dei dati di qualità commerciale relativi alle prestazioni regolate e delle informazioni necessarie per il monitoraggio e per lo svolgimento di indagini demoscopiche in merito alla soddisfazione dei clienti finali sulla qualità delle risposte ai reclami, ai fini della pubblicazione, anche comparativa, delle performance dei venditori;
- indicatori delle performance dei venditori riferiti alla *reclamosità* (rapporto tra reclami scritti presentati dai clienti e clienti serviti), alla *capacità di risposta ai reclami* (rapporto tra risposte fornite nel tempo standard e reclami ricevuti), alle *richieste di informazioni* (rapporto tra richieste pervenute e clienti serviti) e alla *capacità di risposta alle richieste di informazione* (rapporto tra risposte fornite nel tempo standard e richieste di informazioni ricevute);
- i criteri e le procedure per la verifica della correttezza dei dati registrati dai venditori;
- con il TIQV, l’Autorità ha inoltre regolato la qualità dei servizi telefonici di assistenza ai clienti dei venditori di energia elettrica e di gas naturale prevedendo, tra l'altro:
 - obblighi generali di servizio in relazione alle caratteristiche e alla gestione dei canali di contatto telefonico disponibili ai clienti attuali o potenziali;
 - indicatori di qualità dei call center, in termini di *accessibilità*, *tempo medio di attesa* e *livello di servizio* e standard generali per ciascuno degli indicatori;
 - obblighi in materia di registrazione e, per i venditori di maggiori dimensioni, di comunicazione all’Autorità di dati e di informazioni relativi alle chiamate in ingresso e di informazioni necessarie per il monitoraggio e per lo svolgimento di indagini demoscopiche in merito alla soddisfazione dei clienti sulla qualità dei servizi telefonici e delle risposte date dall’operatore, ai fini della pubblicazione, anche comparativa, delle *performance* dei venditori.
- nel Quadro strategico 2022-25, l’Autorità ha individuato tra i propri obiettivi strategici quello di promuovere l’*empowerment* del consumatore (OS1), in particolare accrescendo la capacità dei consumatori - domestici e non domestici - di prendere decisioni e di utilizzare gli strumenti adeguati finalizzati a gestire le eventuali problematiche e potenziali controversie;
- tra le linee di intervento declinate in relazione all’obiettivo di cui al precedente alinea rientrano il potenziamento e la promozione di strumenti flessibili di risposta, da parte dei venditori, ai reclami e alle richieste di informazioni relativi alle problematiche dei loro clienti, al fine di favorire il crescente utilizzo di modalità *smart* e tempestive di informazione e di risposta ai reclami con piena soddisfazione del reclamante e il potenziamento della consapevolezza dei consumatori, rafforzando l’informazione circa i loro diritti, anche mediante pubblicazioni comparative;

- con la deliberazione 548/2024/R/com l’Autorità ha avviato un procedimento per la revisione e l'aggiornamento del TIQV, per tener conto dell’evoluzione del quadro normativo, della crescente diversificazione delle esigenze dei clienti finali e delle opportunità offerte dall'evoluzione tecnologica per una gestione più efficace ed efficiente dei processi commerciali da parte dei venditori, con possibili benefici per i clienti; il procedimento è stato sottoposto all’Analisi di impatto della regolazione (AIR), anche con modalità semplificate, per gli aspetti più rilevanti;
- nell’ambito del suddetto procedimento, il 14 febbraio 2025 si è svolta una sessione preliminare, in plenaria, del *focus group* con le associazioni rappresentative dei clienti finali domestici e non domestici e le associazioni rappresentative dei venditori, durante la quale sono state illustrate le aree tematiche potenzialmente oggetto di revisione e aggiornamento del TIQV; in esito a questo primo *focus group* sono pervenute osservazioni scritte da parte dei partecipanti, di cui si è tenuto conto per la definizione degli orientamenti da sottoporre alla consultazione dei soggetti interessati; in particolare, sono pervenuti contributi da dieci soggetti, tra i quali tre associazioni dei clienti finali domestici, sei associazioni rappresentative dei venditori (di cui tre in forma congiunta) e un venditore;

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- con il documento per la consultazione 205/2025/R/com, l’Autorità ha dettagliato i propri orientamenti per la revisione del TIQV e ha applicato l’analisi delle opzioni secondo la procedura AIR ai seguenti argomenti, ravvisati come i più rilevanti per il loro impatto sugli obiettivi fissati dal procedimento e sui soggetti interessati: *ambito di applicazione, canali per l’invio dei reclami e pubblicazione dei dati di qualità*; gli orientamenti presentati sono sintetizzabili come segue:

ambito di applicazione

- anche alla luce dell’analisi delle opzioni alternative secondo la procedura AIR, prevedere che l’applicazione del TIQV si estenda a tutti i clienti finali di minori dimensioni, uniformando i criteri di inclusione a quelli già adottati in altri provvedimenti che regolano aspetti non di prezzo dell’attività di vendita, come il Codice di condotta commerciale e la trasparenza delle bollette, stabilendo quindi che il TIQV si applichi nei confronti dei clienti finali di energia elettrica ai quali siano riconducibili punti di prelievo esclusivamente alimentati in bassa tensione, esclusa l’illuminazione pubblica, e del gas naturale con consumi complessivi non superiori a 200.000 Sm³/anno, escluso il servizio di default; tale soluzione è apparsa preferibile per efficacia, con l’estensione del campo di applicazione a tutti i clienti finali dotati di minore potere contrattuale; per coerenza, in quanto si definiscono criteri di inclusione uniformi rispetto a quelli di altri provvedimenti che regolano la vendita, e per semplificazione amministrativa;

canali di contatto

- confermare gli obblighi informativi relativi ai recapiti del servizio di assistenza ai clienti finali, prevedendo che comprendano almeno un canale telefonico, postale e

telematico, e che la pubblicazione sui siti internet dei venditori comprenda tutti i canali di contatto disponibili, dando adeguata pubblicità a canali o strumenti dedicati ai clienti con disabilità;

- prevedere che i venditori garantiscano l'accesso ai propri servizi di assistenza, per un periodo congruo, anche dopo la cessazione del contratto con il cliente finale, per la risoluzione di eventuali pendenze, mantenendo attivi i canali digitali di accesso riservato a un'area personale, almeno per le funzioni che consentono di accedere a bollette, documenti e comunicazioni scambiate fra le parti, di inviare reclami e richieste di informazioni e di ricevere le relative risposte;
- in relazione al canale telefonico, prevedere che l'obbligo di offrire un servizio telefonico di assistenza ai clienti finali nel rispetto dei tempi minimi di apertura del servizio con operatore già previsto dal TIQV sia esteso ai venditori di minori dimensioni e con clienti concentrati in aree geografiche ristrette, escludendo tali venditori dall'obbligo di dotarsi di call center; confermare le previsioni del TIQV in materia di costo delle chiamate telefoniche per i clienti finali, alla luce delle previsioni del Codice del consumo, prevedendo quindi la totale gratuità per i clienti almeno delle chiamate da rete fissa e che per chiamate da reti diverse, in particolare da rete mobile, il cliente finale non sia tenuto a pagare più della tariffa di base;
- in relazione ai canali per l'invio dei reclami, prevedere che i venditori:
 - ✓ mettano a disposizione una procedura di reclamo attraverso il canale telefonico, se questo è già utilizzato dall'impresa stessa per compiere operazioni relative al rapporto contrattuale che comportano la trasmissione su supporto durevole di atti o documenti, e attestino per iscritto, su supporto durevole, l'avvio della procedura indicandone gli elementi essenziali (*data di presentazione del reclamo, codice identificativo della pratica, fornitura interessata, classificazione del reclamo per argomento e sub-argomento e un'annotazione relativa all'oggetto del reclamo*); tale soluzione è apparsa preferibile per efficacia alla luce dell'analisi delle opzioni alternative svolta nell'ambito della procedura AIR: a fronte dell'impatto in termini di oneri per l'adeguamento dei sistemi e dei processi e per la formazione degli addetti, si realizza un accesso più agevole alla soluzione dei problemi per una platea più ampia di clienti finali;
 - ✓ garantiscano che la presentazione di un reclamo mediante la compilazione di un modulo *online* sia riscontrata consentendo al cliente finale di scaricare, o di ricevere tramite posta elettronica, una copia del modulo compilato recante la data di presentazione e il codice di riferimento della pratica, e che la presentazione di un reclamo possa sempre avvenire attraverso i canali digitali che comportano l'accesso riservato a un'area personale;

reclami e richieste di informazioni

- al fine di favorire la corretta classificazione di una comunicazione del cliente finale come reclamo scritto o richiesta scritta di informazione, integrare l'attuale definizione prevedendo che debba essere classificata come reclamo qualunque comunicazione che comporti un'attività di verifica puntuale, anche attraverso

l'acquisizione di informazioni e documenti presso soggetti terzi, necessaria ai fini dell'eventuale adozione di misure correttive o riparatorie;

- riguardo ai contenuti delle risposte scritte ai reclami, prevedere che, ai fini di una migliore comprensibilità da parte dei clienti finali, tali risposte siano obbligatoriamente strutturate secondo una sequenza di parti, o sezioni, dal titolo predefinito (*Il Suo reclamo; Le nostre verifiche; Le nostre conclusioni; I Suoi diritti*), mantenendo comunque un set minimo obbligatorio di informazioni più dettagliate per le risposte ad alcuni tipi di reclami, tra i quali quelli relativi agli importi fatturati;
- non confermare, nel nuovo TIQV, la definizione di *reclamo per fatturazione di importo anomalo*, non ritenendosi opportuna una differenziazione dei contenuti obbligatori delle risposte ai reclami basata sull'entità dell'importo o dei consumi fatturati, prevedendo pertanto che tale definizione sia opportunamente ricollocata in altri provvedimenti dell'Autorità, a garanzia dell'invarianza delle regole in materia di rateizzazione e di sospensione della fornitura per morosità che attualmente ne fanno richiamo;
- riguardo alle richieste di informazioni, prevedere che le relative risposte scritte includano nell'oggetto la dicitura *Risposta alla sua richiesta di informazioni* e indichino, eventualmente anche con nota in calce alla risposta, i recapiti dell'impresa per eventuali reclami, il tempo massimo di risposta ai reclami stessi previsto dallo standard e l'indennizzo dovuto in caso di ritardo;

indicatori di qualità, standard e indennizzi

- confermare gli attuali indicatori di qualità commerciale e i relativi standard specifici e generali, ad eccezione dello standard relativo al tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione, per il quale è stata prevista una riduzione a 15 giorni solari;
- confermare l'attuale regolazione in materia di indennizzi automatici dovuti al cliente finale per il mancato rispetto di standard specifici, prevedendo tuttavia di:
 - ✓ adeguare a 30 euro il valore base dell'indennizzo;
 - ✓ aggiornare la previsione secondo la quale l'indennizzo non deve essere corrisposto se il cliente finale ha già ricevuto in corso d'anno un indennizzo per violazione del medesimo standard, prevedendo che tale limitazione sia mantenuta solo per il caso in cui il medesimo cliente abbia già ricevuto nei dodici mesi precedenti un indennizzo per risposta tardiva a un reclamo relativo allo stesso argomento e sub-argomento;
- confermare gli attuali indicatori di qualità dei servizi telefonici e i relativi standard generali e, in relazione all'utilizzo in tali servizi di applicazioni dotate di intelligenza artificiale in grado di dialogare con l'essere umano, di comprendere il significato e il contesto del messaggio dell'interlocutore e di generare risposte o azioni consequenziali (*assistente vocale*), prevedere:
 - ✓ in termini di obblighi di servizio, che il cliente finale sia sempre avvertito in anticipo se la scelta di un'opzione comporta il trasferimento della chiamata a un assistente vocale e che durante la conversazione con un assistente vocale sia

- garantito il trasferimento a un operatore in caso di richiesta del cliente finale o se l'assistente vocale non è in grado di comprendere o soddisfarne la richiesta;
- ✓ in termini di calcolo degli indicatori di qualità, prevedere che il tempo medio di attesa (TMA) sia calcolato fino al momento della risposta dell'operatore o dell'assistente vocale, ma che in caso di chiamata gestita dall'assistente vocale reindirizzata all'operatore, il tempo di attesa sia calcolato fino al momento della risposta dell'operatore; prevedere inoltre che il livello di servizio (LS) sia calcolato come il rapporto fra il numero di clienti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di clienti finali che hanno chiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati all'operatore per impossibilità dell'assistente vocale di gestire o di soddisfare la richiesta del cliente;

indicatori di performance

- prevedere che:
 - ✓ in luogo dell'attuale indice di *reclamosità*, l'indicatore relativo alla quantità relativa di reclami ricevuti dal venditore sia espresso in termini di *numero di reclami ricevuti ogni mille clienti*, calcolato per ogni categoria contrattuale di cliente, senza prevedere una differenziazione in base al servizio (elettrico o gas);
 - ✓ in relazione alla tempestività delle prestazioni soggette a standard, in luogo dell'attuale indicatore della capacità di risposta ai reclami, sia calcolato il *tempo effettivo medio di risposta*, secondo i criteri già indicati dal TIQV, e che il *tempo effettivo medio* sia calcolato anche in relazione alle altre prestazioni di qualità commerciale soggette a standard, senza prevedere una differenziazione in base al servizio (elettrico o gas);

registrazione dei dati

- razionalizzare i criteri di classificazione di reclami, richieste di informazioni e rettifiche, facendo riferimento, per quanto riguarda il soggetto dal quale hanno origine, alle principali categorie contrattuali già definite nel TIV e nel TIVG, superando con ciò l'attuale classificazione per tipologia di cliente finale e di fornitura, e facendo riferimento, per quanto riguarda il servizio interessato, alla nuova categoria *aspetti comuni*, in sostituzione dell'attuale categoria *dual fuel*, per identificare i soli casi in cui non sia possibile attribuire al servizio elettrico o al servizio gas l'oggetto dell'istanza;
- confermare i restanti obblighi di registrazione dei dati di qualità commerciale attualmente previsti dal TIQV;
- confermare gli obblighi di registrazione dei dati di qualità dei servizi telefonici attualmente previsti dal TIQV, prevedendo, tuttavia, che siano estesi a tutti i venditori dotati, obbligatoriamente o volontariamente, di call center, indipendentemente dal numero di clienti finali serviti e dalla loro concentrazione in un'area geografica ristretta;

comunicazione dei dati di qualità dei servizi telefonici

- modificare la cadenza della raccolta dei dati, prevedendo che si svolga su base annuale, come la raccolta dati sulla qualità commerciale, anziché semestrale;

- confermare le altre previsioni in materia, inclusa la limitazione degli obblighi di comunicazione all'Autorità alle sole imprese che servono più di 50.000 clienti finali, fermo restando che la stessa Autorità, in base ai poteri attribuiti dalla legge istitutiva, può comunque richiedere anche alle imprese di dimensioni inferiori a tale soglia, e dotate di call center, dati e informazioni soggetti agli obblighi di registrazione;

comunicazione dei dati sulla qualità commerciale

- prevedere, in relazione alla granularità temporale dei dati comunicati all'Autorità:
 - ✓ che i dati relativi al numero di prestazioni soggette a standard e i dati relativi al rispetto degli standard stessi siano comunicati, per ciascuna categoria contrattuale di clienti finali, solo nel valore complessivo annuo e non più anche su base mensile;
 - ✓ che l'articolazione in base all'argomento e al sub-argomento dei reclami e delle richieste di informazioni ricevute da ciascuna categoria di clienti finali nell'anno di riferimento sia comunicata esclusivamente nel valore complessivo annuo e non più anche su base mensile, senza indicare, per quest'articolazione, informazioni relative al rispetto dello standard;
- confermare la comunicazione del numero complessivo di reclami e richieste di informazioni ricevute, o di rettifiche eseguite, nell'anno di riferimento della raccolta;
- prevedere, per una maggiore accuratezza nel calcolo degli indicatori di performance, che le informazioni relative al rispetto del tempo standard riguardino tutte e solo le risposte fornite, e le rettifiche eseguite, nell'anno di riferimento, escludendo quindi le prestazioni originate da comunicazioni ricevute nell'anno di riferimento, ma eseguite nell'anno successivo, e comprendendo quelle eseguite nell'anno di riferimento la cui origine risale a un periodo precedente;
- prevedere, di conseguenza, che la comunicazione del tempo medio effettivo riguardi tutte e solo le prestazioni eseguite nell'anno di riferimento (comprese quelle la cui origine risale a un periodo precedente);
- confermare che la comunicazione del numero e dell'ammontare complessivo degli indennizzi erogati riguardi tutti e solo gli indennizzi erogati nell'anno di riferimento (anche se originati da prestazioni eseguite tardivamente in un periodo precedente);
- confermare la comunicazione del numero di reclami, richieste di informazioni e rettifiche ricevute o accertate nell'anno precedente a quello di riferimento e rimasti senza riscontro al termine dell'anno di riferimento;
- prevedere quindi, in esito agli interventi sopra prefigurati, l'acquisizione dei seguenti dati:
 - ✓ per ognuna delle categorie contrattuali utilizzate in sede di registrazione dei dati, numero di clienti finali al termine di ogni mese dell'anno, senza modifiche rispetto al passato, ai fini della determinazione del numero medio di clienti finali necessario per il calcolo dell'indicatore di performance relativo alla quantità dei reclami ricevuti e alla sua pubblicazione;

- ✓ per ognuna delle categorie contrattuali utilizzate in sede di registrazione dei dati e per ciascuna prestazione soggetta a standard, dati su base annua relativi al numero complessivo di prestazioni, al rispetto degli standard e agli indennizzi corrisposti, suddiviso per servizio (elettrico, gas e aspetti comuni dove applicabile);
- ✓ per reclami e richieste di informazioni e per ognuna delle categorie contrattuali utilizzate in sede di registrazione, dati su base annua relativi all'argomento e sub-argomento oggetto della comunicazione del cliente finale, suddivisi per servizio (elettrico, gas e aspetti comuni dove applicabile);
- ✓ per ognuna delle categorie contrattuali utilizzate in sede di registrazione, tempo medio effettivo complessivo per le risposte ai reclami, le risposte a richieste di informazioni e le rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione;

pubblicazione dei dati da parte dei venditori

- prevedere che i dati di qualità relativi ai clienti finali serviti nel mercato libero e in regime di vulnerabilità siano pubblicati dai venditori nei propri siti internet e aggiornati annualmente in seguito alla conclusione delle raccolte dati, in base a un formato di riferimento uniforme (Scheda qualità), con elementi grafici personalizzati dalle imprese, in cui gli standard previsti dalla regolazione e i livelli effettivi di qualità siano esposti in modo riconoscibile e confrontabile;
- prevedere che il formato di riferimento della Scheda qualità comprenda un'intestazione, con una breve introduzione ai contenuti della scheda, l'indicazione della categoria contrattuale interessata, il periodo cui si riferiscono i dati e una tabella, dove sono indicati schematicamente gli standard specifici e generali previsti dal TIQV e le performance di qualità, in coerenza con i dati comunicati all'Autorità in occasione delle raccolte dati, in modo da consentire verifiche e controlli puntuali, anche a campione;
- prevedere, in relazione alla pubblicazione sui siti internet dei venditori, che i dati di qualità commerciale relativi ai clienti finali del mercato libero siano pubblicati nella pagina in cui sono resi disponibili i documenti relativi a ciascuna offerta, in modo separato dagli altri documenti, mentre i dati relativi ai clienti finali serviti in vulnerabilità siano pubblicati nella pagina in cui è resa disponibile la modulistica necessaria per l'attivazione del servizio;
- prevedere, altresì, che il nuovo formato di riferimento della Scheda qualità sia utilizzato dai venditori per fornire ai clienti, in occasione della proposta contrattuale e in ogni caso prima della conclusione del contratto, le informazioni in materia di qualità commerciale già previste dall'articolo 9.1, lettera h, del Codice di condotta commerciale;

pubblicazione dei dati da parte dell'Autorità

- prevedere che i dati di qualità relativi alle performance nel mercato libero debbano essere reperibili anche attraverso il Portale Offerte, in seguito al completamento dei necessari sviluppi da parte del Gestore del Portale, in modo da facilitarne la consultazione e il confronto a complemento delle informazioni già disponibili sul Portale stesso; tale soluzione è apparsa preferibile per efficacia alla luce dell'analisi

delle opzioni alternative svolta nell'ambito della procedura AIR (l'informazione resa disponibile mediante Portale Offerte da tutti i venditori consente il confronto su base uniforme delle offerte pubblicate), per efficienza (a parità di risorse impiegate per lo sviluppo del Portale la misura interessa un maggior numero di venditori) e per coerenza (la soluzione genera sinergie fra gli strumenti di pubblicazione dei prezzi e della qualità previsti dalla regolazione);

- prevedere la possibilità di pubblicare, anche mediante lo sviluppo di nuovi strumenti che consentano la consultazione comparativa con modalità interattive, e con accesso da diversi dispositivi, i dati più significativi e gli indicatori relativi ai venditori, quale forma di divulgazione ulteriore rispetto alla pubblicazione di dati e informazioni che già attualmente avviene nell'ambito del Monitoraggio retail e della Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta;

verifica dei dati

- confermare la procedura semplificata di verifica dei dati, salvo gli aggiustamenti necessari per garantirne la coerenza con gli interventi di aggiornamento disposti dal provvedimento finale;

indagini di soddisfazione

- confermare l'obbligo per i venditori interessati di fornire all'Autorità le informazioni e i dati necessari per lo svolgimento delle indagini di soddisfazione previste dal TIQV, prevedendo inoltre che tali indagini possano essere unificate in un'unica indagine annuale, in modo da razionalizzare e ottimizzare le relative attività;
- prevedere la possibilità di ampliare la platea dei venditori interessati dalle indagini, per consentire il monitoraggio della qualità offerta anche dai venditori di dimensioni medie e piccole;
- rendere più flessibile il monitoraggio della soddisfazione dei clienti finali prevedendo che le indagini svolte dall'Autorità possano interessare, anche attivando ulteriori indagini specifiche, ulteriori aspetti della qualità regolata dal TIQV rispetto a quelli attualmente monitorati, individuati con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità, nella quale siano indicate le imprese obbligate e siano dettagliati gli obiettivi, i tempi, i criteri e la metodologia dell'indagine, i dati che dovranno essere resi disponibili all'Autorità dai soggetti coinvolti e le modalità di un'eventuale pubblicazione dei relativi esiti;
- confermare la possibilità di eventuali pubblicazioni, anche in forma comparativa, dell'indicatore sintetico di soddisfazione ICS riferito alle singole imprese calcolato in esito alle indagini demoscopiche;

tempistiche

- prevedere che la nuova disciplina si applichi a decorrere dal 1 gennaio 2026, ad eccezione dei nuovi obblighi in materia di comunicazione dei dati all'Autorità e della relativa pubblicazione, da applicare a partire dai dati riferiti all'anno solare 2026.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- in seguito alla pubblicazione del documento per la consultazione 205/2025/R/com, il 13 giugno 2025 si è tenuta la seconda sessione del *focus group* con i soggetti interessati, nel corso del quale gli Uffici dell’Autorità hanno illustrato gli orientamenti esposti nel documento stesso e hanno raccolto le prime osservazioni dei partecipanti;
- al termine del periodo di consultazione sono pervenuti contributi scritti da parte di 20 soggetti (i rispondenti), tra cui 11 venditori, sei associazioni rappresentative dei venditori (di cui tre in forma congiunta), due associazioni rappresentative dei clienti finali non domestici, in forma congiunta, e un’associazione di clienti finali domestici; le osservazioni esposte possono essere riassunte come segue:

considerazioni generali

- i rispondenti hanno espresso un generale apprezzamento per il metodo e per gli obiettivi individuati e una generale condivisione di molte proposte illustrate nel documento per la consultazione, evidenziando tuttavia criticità riguardo ad alcuni aspetti, tra i quali la definizione di reclamo, l’obbligo di attivare il reclamo telefonico e le tempistiche di attuazione previste, ritenute stringenti alla luce degli interventi di sviluppo sui sistemi e sui processi che si renderebbero necessari e degli ulteriori interventi sui sistemi richiesti ai venditori per effetto di altri provvedimenti di regolazione in via di finalizzazione e con implementazione prevista per i prossimi mesi;

ambito di applicazione

- le associazioni rappresentative dei clienti non domestici hanno evidenziato l’opportunità di non escludere soggetti che, pur alimentati in media tensione, presentano, in termini di numero di addetti e di fatturato, le caratteristiche delle microimprese; per contro, diversi venditori e loro associazioni rappresentative hanno espresso l’esigenza di restringere ulteriormente il perimetro di applicazione del provvedimento escludendo, oltre ai clienti finali serviti in media tensione, anche le pubbliche amministrazioni e i clienti finali di grandi dimensioni che, con riferimento ai servizi di ultima istanza, hanno diritto al servizio di salvaguardia o al servizio di *default*; un venditore e tre associazioni rappresentative ritengono inoltre opportuno che le revisioni proposte non abbiano effetto per i clienti finali del servizio di maggior tutela, considerando il previsto superamento di tale servizio e l’impatto economico sugli esercenti che deriverebbe dagli interventi di sviluppo dei sistemi e delle procedure necessari per l’adeguamento alla nuova regolazione; alcune associazioni di venditori hanno segnalato la necessità di razionalizzare l’ambito di applicazione di tutte le discipline di tutela non di prezzo, così come oggi risulta definito per effetto degli interventi assunti negli anni nel corso del processo di liberalizzazione, avviando un tavolo di confronto dedicato con i soggetti interessati;

canali di contatto

- alcuni venditori e le loro associazioni rappresentative richiedono di non definire a priori canali obbligatori, in particolare il recapito postale, lasciando ai venditori la scelta dei canali più opportuni; le associazioni rappresentative dei clienti finali non domestici hanno evidenziato che i canali per l'inoltro dei reclami devono essere disponibili non solo nell'area personale del cliente finale, ma anche nel sito pubblico, perché la necessità di autenticazione ostacolerebbe l'inoltro di comunicazioni su delega;
- riguardo all'accesso ai servizi di assistenza dopo la cessazione del contratto, i rispondenti alla consultazione hanno espresso una generale condivisione; alcune associazioni rappresentative dei venditori hanno precisato che il periodo di assistenza dovrà avere durata limitata e un venditore ha chiesto che siano chiaramente specificate le funzionalità da mantenere attive;
- riguardo all'estensione ai venditori di minori dimensioni dell'obbligo di offrire un servizio telefonico di assistenza con operatore, un venditore esprime contrarietà, in quanto l'obbligo risulterebbe penalizzante, anche economicamente, per soggetti di minori dimensioni e per nuovi entranti; la maggior parte dei rispondenti condivide invece la proposta, perché garantisce pari condizioni tra imprese e uniformità di trattamento dei clienti; alcuni venditori ritengono che dovrebbe essere esteso anche l'obbligo di dotarsi di un call center; un'associazione di clienti finali domestici precisa che sarebbe opportuno introdurre in questo caso standard meno stringenti;
- riguardo ai costi delle chiamate telefoniche al servizio clienti, i rispondenti alla consultazione hanno generalmente condiviso gli orientamenti consultati; un venditore ritiene preferibile rimuovere l'obbligo di offrire chiamate completamente gratuite almeno da rete fissa, dato che le tariffe telefoniche sono tendenzialmente onnicomprensive; un altro venditore, per contro, ritiene opportuno estendere la gratuità alle chiamate telefoniche da rete mobile per garantire maggiore accessibilità al servizio, soprattutto ai clienti finali domestici;
- con riferimento all'utilizzo del canale telefonico per l'attivazione di procedure di reclamo, ad eccezione delle associazioni dei clienti finali non domestici, che precisano la necessità di prevedere la presentazione dei reclami anche da soggetti delegati, realizzabile, per esempio con la comunicazione dei dati relativi al cliente come codice fiscale e POD, il resto dei rispondenti ha segnalato numerose criticità: l'onere per l'operatore telefonico di procedere alla formalizzazione della lamentela del cliente e la conseguente necessità di formazione specifica per gli stessi operatori (anche alla luce della nuova definizione di reclamo); la necessità di sviluppi informatici per la registrazione delle chiamate; l'aumento considerevole del numero dei reclami e un conseguente allungamento dei tempi di gestione che si tradurrebbe in un peggioramento delle performance sia della qualità dei servizi telefonici, sia della qualità commerciale, con possibile aumento del numero di indennizzi da riconoscere ai clienti finali; il rischio elevato di contestazioni da parte dei medesimi clienti circa i contenuti dell'attestazione; possibili difficoltà a individuare il canale da utilizzare per trasmettere l'attestazione stessa (qualora il cliente finale non disponga di recapiti telematici o fornisca per errore recapiti sbagliati) e a identificare correttamente l'eventuale soggetto terzo che si presenti come delegato;

sono state avanzate inoltre diverse proposte correttive alla proposta e alcuni venditori e alcune loro associazioni rappresentative hanno chiesto l'attivazione di un tavolo congiunto tra l'Autorità e i soggetti interessati per approfondimenti sulle soluzioni tecniche da adottare per l'implementazione della soluzione più idonea;

- in relazione ai canali per l'invio dei reclami, e in particolare all'implementazione della possibilità di presentare un reclamo per via telematica attraverso l'area personale, alcune associazioni rappresentative dei venditori hanno evidenziato che il processo di sviluppo richiede tempi lunghi e non in linea con la decorrenza fissata al 1 gennaio 2026

reclami e richieste di informazioni

- in relazione alla definizione di reclamo scritto, mentre le associazioni rappresentative dei clienti concordano con gli orientamenti espressi in consultazione, la maggior parte dei venditori e delle loro associazioni rappresentative esprime contrarietà, sostenendo che il riferimento alla necessità di operare una verifica puntuale modificherebbe l'essenziale natura di doglianza del reclamo, produrrebbe una maggiore incertezza interpretativa e operativa per i venditori, chiamati a identificare le tipologie di verifica ricomprese nella definizione, e potrebbe generare un considerevole aumento del numero di comunicazioni classificate come reclamo, soprattutto se fosse introdotta la possibilità di inoltrare reclami anche attraverso il canale telefonico, con conseguente peggioramento della qualità telefonica e della qualità commerciale e con riflesso anche sui dati pubblicati, oltretutto sugli indennizzi da riconoscere; secondo altre imprese la classificazione dovrebbe avvenire solo dopo l'analisi della comunicazione da parte delle medesime imprese, sulla base dell'effettiva necessità di interventi correttivi;
- con riferimento alla nuova struttura predefinita di risposta ai reclami, la maggior parte dei rispondenti si è espressa favorevolmente; un venditore non è favorevole ai titoli predefiniti e un altro ai contenuti predefiniti; alcune associazioni e alcuni venditori ritengono che la parte denominata *Il Suo reclamo*, che riepiloga sinteticamente il problema evidenziato, possa esporre l'impresa di vendita a contestazioni nel caso di un'eccessiva semplificazione o per omissioni involontarie; alcune associazioni e alcuni venditori evidenziano che nei casi di risposte relative agli importi fatturati possa essere utile un semplice rinvio alla bolletta, documento che già contiene tutti gli elementi per approfondire;
- riguardo alla ricollocazione della definizione di reclamo per fatturazione di importo anomalo, alcuni venditori e una loro associazione rappresentativa condividono pienamente l'orientamento; altre associazioni e un venditore, pur condividendo la proposta, chiedono di mantenere inalterata la definizione; due associazioni rappresentative dei venditori e un venditore preferiscono che la definizione venga confermata all'interno del TIQV; le associazioni rappresentative dei clienti finali condividono l'orientamento;
- la previsione di includere nell'oggetto delle richieste di informazioni la dicitura *Risposta alla sua richiesta di informazioni* è stata condivisa da tutti i rispondenti,

ad eccezione di due venditori; in relazione all'indicazione, anche con nota in calce alla risposta, dei recapiti dell'impresa per eventuali reclami, del tempo massimo di risposta previsto dallo standard e dell'indennizzo dovuto in caso di ritardo, alcuni rispondenti non condividono l'esplicitazione dei tempi standard e dell'indennizzo, altri l'indicazione dei recapiti da utilizzare per eventuali reclami, in quanto potrebbero generare confusione nel cliente finale e indurlo ad aspettarsi un indennizzo o spingerlo a presentare reclami anche in assenza di presupposti; di contro, le associazioni rappresentative dei clienti finali sono favorevoli.

indicatori di qualità, standard e indennizzi

- in relazione alla riduzione dello standard specifico per rettifica di doppia fatturazione, le associazioni rappresentative dei clienti finali sono favorevoli alla modifica e quelle dei clienti finali non domestici suggeriscono anche uno standard più stringente; per contro, alcune associazioni dei venditori ritengono che la misura diventi critica se introdotta insieme ad altre (eliminazione del numero minimo di indennizzi e reclamo telefonico); un altro venditore evidenzia la criticità della riduzione, a causa del fatto che le tempistiche sono vincolate dalle verifiche necessarie e dalla ricezione dei dati necessari da altri soggetti della filiera;
- in relazione all'opportunità di introdurre nuovi indicatori, i rispondenti non hanno evidenziato la necessità di procedere in tal senso;
- riguardo al valore dell'indennizzo, la maggior parte dei rispondenti si è detta favorevole all'adeguamento dell'importo base proposto in consultazione, ma alcuni di essi esprimono preoccupazioni in relazione all'effetto combinato dell'introduzione contestuale di altre previsioni come, per esempio, la nuova definizione di reclamo; di contro un'associazione rappresentativa dei clienti finali domestici segnala che l'importo dell'indennizzo è ancora in misura insufficiente e del tutto sproporzionata rispetto al disagio patito dal cliente; alcune associazioni di venditori e un venditore chiedono che sia precisato se il nuovo valore dell'indennizzo dovrà essere applicato solo alle prestazioni avviate dall'entrata in vigore del provvedimento o anche agli indennizzi maturati in precedenza;
- in relazione alla rimozione del numero massimo di indennizzi erogabili al cliente finale nell'arco dell'anno, un'associazione rappresentativa dei venditori, alcune imprese e le associazioni dei clienti finali sono favorevoli alla proposta posta in consultazione; alcune associazioni dei venditori e un'impresa ritengono che il criterio argomento/subargomento non sia di agevole comprensione per il cliente; un'associazione rappresentativa dei venditori e un venditore chiedono di non considerare reclamo la reiterazione della stessa richiesta, senza che il cliente finale aggiunga nuovi elementi di doglianza, dopo due risposte già fornite al cliente;
- con riferimento all'opportunità di introdurre nuovi indicatori e standard di qualità dei servizi telefonici, i rispondenti non hanno evidenziato la necessità di procedere in tal senso, salvo sia introdotto il reclamo telefonico;
- in relazione all'utilizzo di applicazioni dotate di intelligenza artificiale in grado di dialogare con l'essere umano, e in particolare al calcolo del tempo medio di attesa (TMA), la maggior parte delle associazioni dei venditori e degli stessi venditori ha

chiesto di non considerare la durata delle interazioni cliente-assistente vocale, perché il cliente finale, durante l'interazione, potrebbe compiere operazioni semplici o risolvere problematiche minori e non essere quindi *in attesa*; in alcuni casi gli stessi soggetti chiedono inoltre di non considerare il tempo dedicato alle informative obbligatorie e in particolare all'informativa *privacy*; le associazioni rappresentative dei clienti finali sono, di contro, favorevoli alla proposta;

indicatori di performance

- con riferimento all'indicatore relativo
 - ✓ alla *quantità di reclami ricevuti dall'impresa*, la maggior parte dei rispondenti è favorevole, tenendo conto, tuttavia, delle criticità segnalate per l'introduzione della nuova definizione di reclamo anche in termini di tempistica di implementazione; alcune associazioni rappresentative dei venditori e un venditore segnalano, però, che i dati alla base del calcolo degli indicatori sono autocertificati dalle singole imprese e dunque potrebbero rispecchiare diverse interpretazioni e rappresentazioni; un altro venditore evidenzia che l'indicatore con metrica complessa, strutturato per finalità tecniche, comparative, potrebbe risultare non di agevole comprensione per il cliente finale (osservazione riferita anche per il successivo indicatore);
 - ✓ alla *rapidità delle risposte*, i rispondenti si sono espressi in modo favorevole con alcune differenze; un venditore chiede di non estendere l'indicatore alle rettifiche e alle richieste di informazione, un altro evidenzia l'opportunità di chiarire la differenza tra reclami e richieste di informazioni; un'associazione di venditori e alcune imprese evidenziano la necessità di tenere in debito conto le osservazioni fatte sulle tempistiche di implementazione;

registrazione dei dati

- in relazione alla razionalizzazione dei criteri di classificazione, la maggior parte dei rispondenti, pur essendo favorevole alle proposte, esprime preoccupazioni per le tempistiche di decorrenza e per gli impatti economici derivanti; un venditore ritiene necessario definire più dettagliatamente le prestazioni da includere nella categoria *aspetti comuni*; un altro venditore propone di prevedere ulteriori livelli di aggregazione come, per esempio, i servizi di ultima istanza aggregati ai servizi di vulnerabilità, e di superare la distinzione tra il servizio elettrico e il servizio gas (un reclamo, di uno stesso cliente finale, che riguarda due forniture ricadenti in due differenti classificazioni crea problemi al momento della registrazione della prestazione, con il rischio di duplicazione sia ai fini della tracciatura, sia della rendicontazione, anche se il reclamo è unico e la risposta viene fornita in un'unica comunicazione);
- riguardo all'estensione dell'obbligo di registrazione dei dati relativi alle chiamate telefoniche ai venditori di minori dimensioni che si dotino di call center, una parte dei rispondenti è favorevole, l'altra non è favorevole, evidenziando l'onerosità dell'obbligo, oltre alla decorrenza troppo sfidante;

comunicazione dei dati qualità dei servizi telefonici

- con riferimento alla previsione della frequenza annuale della raccolta dati della qualità dei call center, i rispondenti sono tutti favorevoli; alcuni segnalano la necessità di aver tempistiche adeguate all'entrata in vigore; un'associazione rappresentativa dei clienti finali domestici è favorevole, purché la nuova frequenza di raccolta dati non impatti sui livelli di tutela dei clienti; alcuni venditori chiedono che siano definiti puntualmente i criteri che identificano la violazione degli standard generali applicabili;

comunicazione dei dati sulla qualità commerciale

- in relazione alle nuove logiche di rendicontazione, la maggior parte dei rispondenti è favorevole, evidenziando, tuttavia, la criticità delle tempistiche di implementazione; alcune associazioni rappresentative dei venditori e un venditore chiedono di avere anticipatamente la nuova struttura della raccolta dati; un'altra impresa è contraria, ritenendo che dovrebbe essere privilegiato il mantenimento della continuità con i dati comunicati in anni precedenti;

pubblicazione dei dati da parte dei venditori

- in relazione alla pubblicazione dei dati da parte dei venditori, molti rispondenti alla consultazione non sono favorevoli per una pluralità di motivi; un venditore segnala che deve essere attentamente ponderato ogni intervento che impatti sugli aspetti comparativi delle performance; un'altra impresa e la maggior parte delle associazioni rappresentative dei venditori ritiene che il *tempo medio Italia* debba essere eliminato dalla Scheda qualità, perché le altre informazioni (*Il nostro tempo medio* e *il Tempo massimo*) offrono elementi sufficienti per la valutazione del venditore da parte del cliente finale; riguardo alla pubblicazione della Scheda qualità sui siti internet e alla sua messa a disposizione in fase precontrattuale e contrattuale, un venditore e alcune associazioni rappresentative dei venditori chiedono di prevedere delle modalità che non appesantiscano e che si integrino con quelle già esistenti (supporto durevole, link dove è possibile consultare tali dati); un'associazione rappresentativa di clienti finali non domestici non è favorevole, perché gli indicatori si basano su dati autocertificati dall'impresa di vendita;

pubblicazione dei dati da parte dell'Autorità

- in relazione alla pubblicazione dei dati da parte dell'Autorità, molti rispondenti non sono favorevoli per una pluralità di motivi: alcuni venditori e le loro associazioni rappresentative ritengono necessario avviare ulteriori approfondimenti; un venditore e alcune associazioni di venditori non condividono la pubblicazione, perché si baserebbe su dati autocertificati dalle imprese, potenzialmente basati su interpretazioni eterogenee, per esempio riguardo alla classificazione come reclamo o richiesta di informazioni (a tal proposito propongono di fare ricorso a valutazioni oggettive di terze parti), comporterebbero una comparazione non differenziata in base alle dimensioni, al territorio servito, al portafoglio clienti e alle caratteristiche delle offerte messe a disposizione; inoltre, per un venditore, la previsione di utilizzare il Portale Offerte per pubblicare i dati non è condivisibile, perché le

offerte non sono agevolmente confrontabili; inoltre, riguardo alle informazioni da pubblicare, sarebbe preferibile concentrarsi su pochi e utili indicatori di qualità (es. giudizio medio dei clienti, tempi di risposta), evitando un eccesso di informazione che non giova alla scelta del cliente finale;

verifica dei dati

- riguardo alla procedura di verifica dei dati di qualità commerciale registrati e comunicati dai venditori all'Autorità, di cui alla Parte V del TIQV, non sono pervenuti contributi;

indagini di soddisfazione

- in relazione alla proposta di ampliamento della platea dei venditori interessati a quelli di dimensioni medie e piccole, le associazioni rappresentative dei venditori esprimono contrarietà a causa degli oneri non trascurabili e non ammortizzabili; inoltre, l'insieme delle imprese di vendita da includere non sarebbe coerente con quello della raccolta dati; un venditore e un'associazione rappresentativa dei clienti finali domestici sono invece favorevoli;
- riguardo alla previsione di unificare le indagini, i venditori e le loro associazioni rappresentative non sono favorevoli, perché le risposte del cliente finale sulla soddisfazione relativa ai call center potrebbero essere influenzate dagli esiti del reclamo; inoltre, non si garantirebbe la "freschezza" della valutazione del cliente (soddisfazione relativa ai call center); un altro venditore non è favorevole perché l'esperienza del cliente finale sul call center e quella relativa alla gestione reclami interessano ambiti operativi diversi, che richiedono rilevazioni dedicate; la fusione delle indagini comporterebbe un restringimento significativo del campione utile, perché bisognerebbe intercettare clienti finali che abbiano chiamato e che abbiano ricevuto una risposta a un reclamo; infine, considerato che le domande fatte per entrambe le indagini sono molte, un'ulteriore unificazione impatterebbe sulla durata complessiva dell'intervista e potrebbe avere delle ricadute negative sull'attenzione richiesta al cliente finale;
- con riferimento alla proposta di prevedere che le indagini possano interessare anche aspetti della qualità regolata dal TIQV ulteriori rispetto a quelli attualmente monitorati, i venditori e le loro associazioni rappresentative chiedono di conoscere in anticipo, prima dell'adozione del nuovo TIQV, quali ulteriori dati potrebbero essere oggetto delle indagini, per valutarne l'impatto e per realizzare in tempo gli sviluppi informatici che consentano l'estrazione dei dati; un altro venditore chiede di conoscere anche le modalità operative, in particolare i criteri di raccolta e distribuzione temporale delle interviste; le associazioni rappresentative dei clienti finali sono favorevoli e quelle rappresentative dei clienti finali non domestici raccomandano il loro coinvolgimento nell'individuazione dei temi specifici da sottoporre all'indagine;
- riguardo alla possibilità di eventuali pubblicazioni, anche in forma comparativa, dell'indicatore sintetico di soddisfazione ICS riferito alle singole imprese, alcuni venditori e le loro associazioni rappresentative segnalano che la pubblicazione comparativa degli ICS deve avvenire per imprese omogenee per dimensioni; un

altro venditore suggerisce che i dati raccolti siano validati prima della pubblicazione, per evitare errori o distorsioni; l'associazione rappresentativa dei clienti finali domestici è favorevole all'intervento;

tempistiche

- riguardo alla decorrenza del nuovo TIQV, la maggior parte dei rispondenti ha espresso disaccordo circa le tempistiche proposte, perché le misure prefigurate comportano impatti significativi in termini di adeguamento dei sistemi, dei processi interni e dell'organizzazione complessiva del servizio; la maggior parte chiede un rinvio; alcuni suggeriscono un piano di implementazione graduale per consentire alle imprese di adeguare progressivamente i sistemi, i processi interni e l'organizzazione complessiva del servizio, anche per consentire di coordinare gli ulteriori interventi con quelli richiesti da altri provvedimenti regolatori recenti o in via di finalizzazione.

RITENUTO OPPORTUNO:

- alla luce di quanto rappresentato nel processo di consultazione, sia in esito ai *focus group*, sia nelle osservazioni al documento di consultazione, adottare il *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale* (di seguito: TIQV) come di seguito riepilogato per singolo ambito di intervento,
 - confermando l'impostazione generale prospettata nel documento per la consultazione e chiarendo e/o integrando alcuni aspetti;
 - viste le osservazioni critiche pervenute in merito ai potenziali impatti di alcune proposte di intervento e le evidenze emerse dalla consultazione:
 - ✓ posticipando l'entrata in vigore di alcune disposizioni, anche per consentire di ottimizzare le tempistiche di intervento sui sistemi e quindi di minimizzare i relativi oneri;
 - ✓ prevedendo che la definizione della soluzione più idonea da adottare relativamente ad alcuni ambiti specifici sia rimandata a un successivo provvedimento, per consentire i necessari approfondimenti anche di carattere tecnico con il coinvolgimento di tutti i soggetti interessati e anche in esito a opportune azioni di controllo a tutela dei clienti finali;
 - ✓ svolgendo ulteriori approfondimenti e valutazioni e pertanto rinviando le relative decisioni a futuri provvedimenti;
 - adottando le opportune semplificazioni e i necessari aggiornamenti del Testo integrato ai fini di una sua maggiore comprensibilità e facilità di lettura;

ambito di applicazione

- confermare l'orientamento delineato in sede di consultazione, prevedendo che il TIQV si applichi ai clienti finali di energia elettrica ai quali siano esclusivamente riconducibili punti di prelievo alimentati in bassa tensione, esclusa l'illuminazione pubblica e il servizio di salvaguardia, e del gas naturale con consumi complessivi non superiori a 200.000 Sm³/anno, escluso il servizio di default, prevedendo al

contempo che il nuovo Testo integrato si applichi ai clienti del servizio a tutele gradualmente per le piccole imprese a partire dall'1 aprile 2027 e ai clienti del servizio fornitura di ultima istanza gas a partire dall'1 ottobre 2027; e quindi adottare per il TIQV lo stesso perimetro del Codice di condotta commerciale e della Bolletta dei clienti finali di energia, valutando come trascurabile il ricorso al normale canale dei reclami da parte dei grandi clienti finali, la maggiore rispondenza di questa soluzione ai criteri di coerenza e semplificazione valutati in ambito AIR, nonché i minori effetti attesi in termini di oneri di implementazione;

- rinviare all'esito di futuri approfondimenti, anche con i soggetti interessati, ulteriori valutazioni sulla definizione di un ambito di applicazione unico per tutte le discipline di tutela non di prezzo;

canali di contatto

- al fine di tutelare l'interesse del cliente finale alla facilitazione all'accesso al servizio, attraverso la disponibilità di una pluralità di canali, confermare che gli obblighi informativi relativi ai recapiti del servizio di assistenza ai clienti riguardino, in conformità alle previsioni della bolletta, almeno i canali telefonico, postale e telematico, e che la pubblicazione sui siti internet dei venditori comprenda tutti i canali di contatto disponibili, dando adeguata pubblicità a canali o strumenti dedicati ai clienti con disabilità, realizzati nel rispetto delle normative vigenti; relativamente a questi ultimi, come proposto in consultazione, attivare specifiche interlocuzioni con l'Autorità Garante nazionale dei diritti delle persone con disabilità e con l'Agenzia per l'Italia Digitale, al fine di intercettare eventuali criticità nell'accessibilità dei servizi erogati a persone con disabilità, nei settori dell'elettricità e gas e contribuire a ipotesi di soluzione nonché a opportune iniziative di informazione e formazione;
- confermare l'orientamento di garantire l'accesso ai servizi di assistenza, incluso l'accesso alle aree personali, anche in seguito alla cessazione del contratto, prevedendo un tempo minimo di 6 mesi, fatto salvo in ogni caso l'esercizio da parte del cliente finale dei propri diritti;
- con riferimento all'attivazione di procedure di reclamo tramite canale telefonico e alla relativa attestazione su supporto durevole, in ragione delle criticità sollevate dai venditori con riferimento alle soluzioni tecniche e organizzative da adottare e quindi in merito alle tempistiche proposte, nonché alla luce di quanto emerso in consultazione in merito alle attuali prassi di classificazione dei reclami, e delle proposte alternative o integrative avanzate in consultazione, prevedere che siano svolti ulteriori approfondimenti con il coinvolgimento dei soggetti interessati, nonché attraverso opportune attività di controllo a tutela dei clienti finali e per una maggiore efficacia ed efficienza della nuova procedura;
- confermare l'estensione, con decorrenza dal 1 luglio 2026, dell'obbligo di offrire un servizio telefonico di assistenza, ai sensi del TIQV, ai venditori di minori dimensioni, lasciando loro la facoltà di dotarsi volontariamente di call center;
- confermare le disposizioni del TIQV in materia di costo delle chiamate telefoniche per i clienti finali;

- confermare che i venditori, a partire dal 1 luglio 2026, debbano garantire che un reclamo presentato mediante modulo *online* sia riscontrato consentendo al cliente finale di scaricare, o di ricevere tramite posta elettronica, una copia del modulo compilato recante la data di presentazione e il codice di riferimento della pratica e la possibilità per i medesimi clienti di presentare un reclamo attraverso i canali digitali che comportano l'accesso riservato a un'area personale;

reclami e richieste di informazioni

- in relazione alla definizione di reclamo scritto, alla luce di quanto emerso dalla consultazione rispetto alle possibili diverse interpretazioni in fase di classificazione, confermare l'attuale definizione basata sul concetto di lamentela, integrandola con l'obbligo di classificazione dello stesso reclamo *ex ante* e non dipendente dalla fondatezza o meno della segnalazione e chiarendo ulteriormente, in relazione alle modalità di controllo nell'ambito delle verifiche di corrispondenza della risposta alla comunicazione pervenuta, di cui alla parte V del TIQV, che la verifica documentale include anche l'originaria comunicazione del cliente finale, come peraltro già logicamente implicito e indispensabile dal punto di vista operativo;
- riguardo ai contenuti delle risposte ai reclami, confermare che, ai fini di una migliore comprensibilità da parte dei clienti finali, tali risposte siano obbligatoriamente strutturate secondo una sequenza di parti, o sezioni, dal titolo predefinito, mantenendo comunque un set minimo obbligatorio di informazioni più dettagliate per le risposte ad alcuni tipi di reclami, tra cui quelli relativi agli importi fatturati;
- prevedere la ricollocazione nel TIF della definizione di reclamo per fatturazione di importo anomalo, operando le opportune modifiche nello stesso TIF e nei provvedimenti in cui tale definizione è richiamata, al fine di garantire l'invarianza delle regole in materia di rateizzazione e di sospensione della fornitura per morosità attualmente in vigore;
- riguardo alle richieste scritte di informazioni, confermare che le relative risposte includano nell'oggetto la dicitura *Risposta alla sua richiesta di informazioni* e prevedere che nel testo della risposta venga esplicitato un recapito al quale il cliente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti e sia indicata la pagina del sito internet dell'impresa di vendita che riporta tutti i canali di contatto, accettando le motivazioni sottostanti la proposta di alcune associazioni dei venditori e di alcuni venditori di non inserire riferimenti diretti alla presentazione di reclami e agli indennizzi dovuti in caso di ritardo nella relativa risposta;

indicatori di qualità, standard e indennizzi

- confermare gli attuali indicatori di qualità commerciale e i relativi standard specifici e generali, ad eccezione dello standard relativo al tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione, per il quale si prevede una riduzione a 15 giorni solari;
- confermare l'attuale regolazione in materia di indennizzi automatici dovuti al cliente per il mancato rispetto di standard specifici, adeguando a 30 euro il valore base dell'indennizzo, in relazione agli indennizzi erogati dal 1 gennaio 2026, data di entrata in vigore del provvedimento;

- aggiornare la previsione secondo la quale l'indennizzo non deve essere corrisposto se il cliente finale ha già ricevuto in corso d'anno un indennizzo per violazione del medesimo standard, prevedendo che tale limitazione sia mantenuta solo per il caso in cui il cliente abbia già ricevuto nei dodici mesi precedenti un indennizzo per risposta tardiva a un reclamo relativo alla medesima doglianza; tale soluzione risulta preferibile a quella prefigurata in sede di consultazione al fine di evitare incertezze interpretative e incomprensioni da parte dei clienti, come segnalato da alcuni rispondenti alla consultazione;
- confermare gli attuali indicatori di qualità dei servizi telefonici e i relativi standard generali;
- in relazione all'utilizzo, in tali servizi, di applicazioni dotate di intelligenza artificiale in grado di dialogare con l'essere umano, di comprendere il significato e il contesto del messaggio dell'interlocutore e di generare risposte o azioni consequenziali, confermare gli orientamenti posti in consultazione, prevedendo:
 - ✓ in termini di obblighi di servizio, che il cliente finale sia sempre avvertito in anticipo se la scelta di un'opzione comporta il trasferimento della chiamata a un assistente vocale, e che durante la conversazione con un assistente vocale la chiamata sia trasferita a un operatore in caso di richiesta del cliente o se l'assistente vocale non è in grado di comprendere o soddisfarne la richiesta;
 - ✓ in termini di calcolo degli indicatori di qualità, confermare che il tempo medio di attesa (TMA) sia calcolato fino al momento della risposta dell'operatore o dell'assistente vocale, ma che in caso di chiamata gestita dall'assistente vocale reindirizzata all'operatore, il tempo di attesa sia calcolato fino al momento della risposta dell'operatore, e confermare che il livello di servizio (LS) sia calcolato come il rapporto fra il numero di clienti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di clienti finali che hanno chiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati all'operatore per impossibilità del risponditore automatico o dell'assistente vocale di gestire o soddisfare la richiesta del cliente;
 - ✓ in tal senso, riguardo alle osservazioni formulate da alcuni rispondenti alla consultazione, si ritiene che la soluzione adottata sia preferibile, in quanto valorizza sia la capacità dell'assistente vocale, i cui tempi di risposta sono minimi, di risolvere le richieste più semplici formulate dal cliente finale senza necessità di un intervento dell'operatore, sia la capacità dello stesso assistente vocale di comprendere rapidamente la necessità di un intervento dell'operatore nei casi di richieste più complesse; si ritiene peraltro che i casi di clienti finali che compiono più operazioni semplici tramite l'assistente vocale per poi chiedere l'intervento dell'operatore per risolvere problematiche più complesse non incidano in modo significativo e penalizzante per le performance complessive del call center;

indicatori di performance

- confermare gli orientamenti posti in consultazione finalizzati a prevedere che, ai fini della pubblicazione dei dati di qualità delle singole imprese, in luogo

dell'attuale indice di reclamosità, l'indicatore relativo alla quantità relativa di reclami ricevuti dall'impresa sia espresso in termini di numero di reclami ricevuti ogni mille clienti, calcolato per ogni categoria contrattuale di cliente finale, senza prevedere una differenziazione in base al servizio (elettrico o gas), e in relazione alla tempestività delle prestazioni soggette a standard, in luogo dell'attuale indicatore della capacità di risposta ai reclami sia utilizzato il tempo effettivo medio di risposta, secondo i criteri già indicati dal TIQV, prevedendo che il tempo effettivo medio sia calcolato anche in relazione alle altre prestazioni di qualità commerciale soggette a standard;

- prevedere tuttavia, a tale proposito, alla luce dell'esigenza di definire tali aspetti in modo organico e coerente con le disposizioni in materia di registrazione, comunicazione e pubblicazione dei dati, di cui al successivo paragrafo, che la pubblicazione da parte dei venditori dei dati relativi al grado di rispetto degli standard prosegua con le modalità attualmente in vigore, integrando le informazioni già previste con il dato relativo al tempo effettivo medio di risposta ai reclami scritti, e che le modalità di pubblicazione degli ulteriori indicatori di performance posti in consultazione siano definite con successivo provvedimento nel quale, come indicato di seguito, saranno definiti gli aspetti relativi alla registrazione, comunicazione e pubblicazione dei dati;

registrazione, comunicazione e pubblicazione dei dati

- relativamente a questi ambiti di intervento, confermare, con riferimento ai dati di qualità commerciale, gli orientamenti espressi in consultazione prevedendo tuttavia, alla luce delle osservazioni e delle criticità evidenziate dai soggetti rispondenti alla consultazione in merito, tra l'altro, all'onerosità e alle tempistiche necessarie per l'aggiornamento dei sistemi e delle procedure aziendali, tenuto conto altresì degli interventi sui sistemi già previsti o prevedibili anche per altri provvedimenti regolatori in esito a disposizioni normative sopravvenute, e alla conseguente esigenza di conoscere con congruo anticipo la nuova struttura della raccolta dati, che questi interventi siano oggetto di successivi provvedimenti, in modo che possano trovare applicazione con decorrenza dal 1 gennaio 2027 con riferimento agli obblighi di registrazione e con riferimento ai dati relativi all'anno 2027 per gli obblighi di comunicazione e di pubblicazione, mantenendo in vigore, fino a tali date, le disposizioni attualmente vigenti;
- con riferimento ai dati relativi alla qualità dei servizi telefonici, confermare gli orientamenti posti in consultazione relativi alla periodicità di comunicazione all'Autorità prevedendo che, per motivi di semplificazione ed efficientamento del processo, tale comunicazione avvenga su base annuale, già a partire dai dati riferiti all'anno 2025, che avverrà pertanto in un'unica soluzione entro il termine del 28 febbraio 2026, modificando a tale scopo il TIQV con decorrenza dal 1° settembre 2025;

indagini di soddisfazione

- prevedere la possibilità di ampliare la platea dei venditori interessati dalle indagini, per consentire il monitoraggio della qualità offerta anche dalle imprese di dimensioni medie e piccole;
- rendere più flessibile il monitoraggio della soddisfazione dei clienti finali prevedendo che le indagini demoscopiche svolte dall'Autorità possano interessare, anche attivando ulteriori indagini specifiche, ulteriori aspetti della qualità rispetto a quelli attualmente monitorati; e che tali indagini siano attivate con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità, nella quale siano indicate le imprese obbligate, siano dettagliati con congruo anticipo gli obiettivi, i tempi, i criteri e la metodologia dell'indagine, i dati che dovranno essere resi disponibili all'Autorità dai soggetti coinvolti e le modalità di un'eventuale pubblicazione dei relativi esiti;
- confermare la possibilità di eventuali pubblicazioni, anche in forma comparativa, dei dati rilevati, e in particolare dell'indicatore sintetico di soddisfazione ICS riferito alle singole imprese calcolato in esito alle indagini demoscopiche;

tempistiche

- al fine di ottimizzare le tempistiche di intervento sui sistemi informativi delle imprese e quindi di minimizzare i relativi costi sui clienti finali, prevedere le seguenti tempistiche per l'entrata in vigore delle previsioni del presente provvedimento:
 - ✓ 1 gennaio 2006 per le previsioni di cui all'Allegato A, salvo quanto ivi diversamente specificato;
 - ✓ 1 luglio 2026 per l'implementazione delle modifiche relative all'inoltro di reclami e risposte tramite servizi *on line* e per l'attivazione di un canale di contatto telefonico, senza obbligo di dotarsi di call center, per venditori con meno di 10.000 clienti concentrati in aree geografiche ristrette;
 - ✓ 1 aprile 2027 per l'applicazione del TIQV nei confronti dei clienti del servizio a tutele graduali per le piccole imprese e 1 ottobre 2027 per l'applicazione del TIQV nei confronti dei clienti del servizio di ultima istanza gas;
- prevedere inoltre, al fine di razionalizzare il processo di comunicazione all'Autorità dei dati relativi alla qualità dei servizi telefonici e ridurre contestualmente i relativi oneri in capo ai soggetti coinvolti, che la raccolta di tali dati relativi all'intero anno 2025 avvenga in un'unica soluzione entro il 28 febbraio 2026, modificando a tale scopo, con decorrenza dal 1° settembre 2025, la formulazione dell'articolo 30, comma 30.1, e degli articoli correlati, del TIQV attualmente vigente;
- prevedere infine il termine del 1 gennaio 2027 per l'implementazione degli obblighi di registrazione e comunicazione dei dati di qualità commerciale, con effetti a partire dalle raccolte riferite ai dati dell'anno 2027, da definire con successivi provvedimenti.

DELIBERA

1. di sostituire, con decorrenza 1 gennaio 2026, l'Allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com e s.m.i., con l'*Allegato A* alla presente deliberazione;
2. di prevedere che siano definiti con successivi provvedimenti gli obblighi in materia di registrazione, comunicazione e pubblicazione dei dati di qualità, da applicare a partire dal 1 gennaio 2027;
3. di prorogare, di conseguenza, al 30 giugno 2026 il termine di conclusione del procedimento avviato con deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2024, 548/2024/R/com, ai fini dell'adozione dei provvedimenti di cui al precedente punto 2;
4. di apportare le seguenti modifiche all'Allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com (TIQV) attualmente in vigore, con decorrenza dal 1° settembre 2025:
 - a. all'articolo 30, comma 30.1, le parole "ed il 30 settembre" sono eliminate, e le parole "del semestre" sono sostituite dalle parole "dell'anno";
 - b. all'articolo 31, comma 31.2, lettera a), le parole "nel semestre" sono sostituite dalle parole "nell'anno";
 - c. all'articolo 33, comma 33.1, la parola "semestralmente" è eliminata;
5. di apportare le seguenti modifiche al TIF, con decorrenza dal 1 gennaio 2026:
 - a. all'articolo 1, comma 1.1, dopo la definizione di "Bolletta 2.0" è inserita la seguente definizione: "Bolletta dei clienti finali dell'energia è l'Allegato A alla deliberazione 23 luglio 2024, 315/2024/R/com";
 - b. all'articolo 1, comma 1.1, la definizione di TIQV è sostituita dalla seguente: "è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale";
 - c. dopo l'articolo 3 è inserito il seguente:

"Articolo 3bis

Fatturazione di importi anomali

- 3bis.1 Si ha fatturazione di importi anomali relativi alla fornitura di energia elettrica nei casi di bollette:
- a) che contabilizzano i consumi sulla base di dati di misura effettivi o stimati il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
 - b) contenenti ricalcoli di cui all'articolo 8, comma 8.5, della Bolletta dei clienti finali dell'energia, ed esclusivamente con riferimento ai clienti finali serviti in regime di maggiore tutela all'articolo 6, comma 6.3, della Bolletta 2.0, il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al

- c) contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'articolo 8, comma 8.6, della Bolletta dei clienti finali dell'energia, ed esclusivamente con riferimento ai clienti finali serviti in regime di maggiore tutela all'articolo 6.4 della Bolletta 2.0, il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
 - d) emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
 - e) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.
- 3bis.2 Si ha fatturazione di importi anomali relativi alla fornitura di gas nei casi di bollette:
- a) che contabilizzano i consumi sulla base di dati di misura effettivi o stimati il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
 - b) contenenti ricalcoli di cui all'articolo 8, comma 8.5, della Bolletta dei clienti finali dell'energia, ed esclusivamente con riferimento ai clienti finali serviti in regime di maggiore tutela all'articolo 6, comma 6.3, della Bolletta 2.0, il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
 - c) contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'articolo 8, comma 8.6, della Bolletta dei clienti finali dell'energia, ed esclusivamente con riferimento ai clienti finali serviti in regime di maggiore tutela all'articolo 6.4 della Bolletta 2.0, il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;

- d) emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
 - e) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.”;
6. di approvare le seguenti modifiche al TIV, con decorrenza dal 1 gennaio 2026:
- a. all'articolo 14, comma 14.2, lettera d), le parole “di cui all'articolo 9, comma 9.1, del TIQV” sono sostituite dalle parole “di cui all'articolo 3bis, comma 3bis.1, del TIF”;
7. di approvare le seguenti modifiche all'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, con decorrenza dal 1 gennaio 2026:
- a. l'articolo 4, comma 4.1, lettera g), è soppresso;
 - b. all'articolo 11, comma 11.2, lettera a) punto v. le parole “di cui all'articolo 9, comma 9.1, del TIQV” sono sostituite dalle parole “di cui all'articolo 3bis, comma 3bis.1, del TIF”;
 - c. all'articolo 11, comma 11.2, lettera b. punto v. le parole “di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIQV” sono sostituite dalle parole “di cui all'articolo 3bis, comma 3bis.2, del TIF”;
8. di approvare le seguenti modifiche al TIMOE, con decorrenza dal 1 gennaio 2026:
- a. all'articolo 1, comma 1.1, la definizione di “Fatturazione di importi anomali” è sostituita dalla seguente: “è la bolletta che contabilizza importi ai sensi dell'articolo 3bis, comma 3bis.1, del TIF”;
 - b. all'articolo 1, comma 1.1 la definizione di TIQV è sostituita dalla seguente: “TIQV è il vigente Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale”;
 - c. all'articolo 1, comma 1.1 dopo la definizione di TIBEG è aggiunta la seguente definizione: "TIF è il vigente Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale”;
9. di approvare le seguenti modifiche al TIMG, con decorrenza dal 1 gennaio 2026:
- a. all'articolo 1, comma 1.1 la definizione di “Fatturazione di importi anomali” è sostituita dalla seguente: “è la bolletta che contabilizza importi ai sensi dell'articolo 3bis, comma 3bis.2, del TIF”;
 - b. all'articolo 1, comma 1.1, dopo la definizione di TIBEG è aggiunta la seguente definizione: "TIF è il vigente Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale”;
10. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori e Utenti per i seguiti di

competenza;

11. di pubblicare la presente deliberazione e il relativo *Allegato A*, nonché le versioni aggiornate del TIQV, del TIF, del TIV, del TIMOE, del TIMG e dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

5 agosto 2025

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini