

DELIBERAZIONE 4 NOVEMBRE 2025

477/2025/R/COM

**RETTIFICA DI UN ERRORE MATERIALE DELLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ
399/2025/R/COM**

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1360^a riunione del 4 novembre 2025

- Premesso che l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) opera in regime di proroga ai sensi del decreto-legge 3 ottobre 2025, n. 145;
- ritenuto il presente provvedimento atto di ordinaria amministrazione.

VISTI:

- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- 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 (di seguito: legge 481/95);
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- la deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e il relativo Allegato A (di seguito: TIQV 2016);
- la deliberazione dell'Autorità 4 agosto 2016 463/2016/R/com e, in particolare, l'Allegato A (di seguito: TIF);
- la deliberazione dell'Autorità 13 gennaio 2022, 2/2022/A, e in particolare l'Allegato A recante "Quadro Strategico 2022-2025 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente" (di seguito: Quadro Strategico dell'Autorità);
- la deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2024, 548/2024/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 5 agosto 2025, 399/2025/R/com (di seguito: deliberazione 399/2025/R/com) e, in particolare, l'Allegato A recante "*Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)*" in vigore dal 1 gennaio 2026 (di seguito: TIQV 2026);

- 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;
- le osservazioni inviate da parte degli operatori in merito al documento per la consultazione 205/2025/R/com.

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 2016, approvato con la deliberazione 413/2016/R/com e vigente sino alla data del 31 dicembre 2025, l'Autorità ha aggiornato la regolazione della 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;
- con il TIF l'Autorità, tra l'altro, ha introdotto alcune disposizioni relative ai criteri di emissione e di frequenza alla bolletta sintetica di periodo e quella di chiusura per i servizi di fornitura di energia elettrica e di gas naturale e in tema di autolettura e indennizzi automatici a favore dei clienti finali, con applicazione ai contratti conclusi tra venditori e clienti finali di cui ai punti di prelievo nella titolarità di clienti finali domestici e in bassa tensione (a esclusione dei punti in bassa tensione per

l'illuminazione pubblica) e a punti di consegna con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc;

- in particolare, il Titolo III del TIF disciplina, tra l'altro, gli indennizzi automatici a carico dei venditori e a favore del cliente finale, nei casi di ritardo di emissione della bolletta sintetica di periodo o della bolletta sintetica di chiusura, prevedendo all'articolo 15, comma 1, che *“ai fini dell'applicazione [di tali] indennizzi automatici a carico dei venditori e a favore del cliente finale [...] trovano applicazione le previsioni di cui agli articoli 18, 20 e 21 del TIQV”*;
- tale rinvio, compiuto dall'articolo 15, comma 1, del TIF alle disposizioni del TIQV allora vigente (ossia il TIQV 2016), comporta che agli indennizzi automatici a carico dei venditori di cui al Titolo III dello stesso TIF trovino applicazione i limiti di carattere generale previsti dal TIQV, tra cui quello di cui all'articolo 20, comma 2, lettera b, secondo cui *“il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico [...] nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare”*;
- in altre parole, la norma che prevede un solo indennizzo automatico per anno solare (di cui all'articolo 20 del TIQV 2016), per effetto del rinvio operato dall'articolo 15, comma 1, del TIF, trova applicazione anche per gli indennizzi contemplati nel Titolo III di quest'ultimo provvedimento.

CONSIDERATO CHE:

- con la deliberazione 548/2024/R/com l'Autorità ha avviato un procedimento per la revisione e l'aggiornamento del TIQV 2016, al fine di 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;
- in esito al procedimento di cui sopra, con la deliberazione 399/2025/R/com l'Autorità - alla luce di quanto rappresentato nel processo di consultazione di cui al documento 205/2025/R/com, sia in esito a *focus group* sia nelle osservazioni allo stesso documento di consultazione - ha adottato il TIQV 2026, in vigore dalla data dell'1 gennaio 2026;
- con l'adozione del TIQV 2026 disposta con la deliberazione 399/2025/R/com, l'Autorità - nel confermare la previgente regolazione in materia di indennizzi automatici dovuti al cliente per il mancato rispetto di *standard* specifici nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale - ha inteso, fra l'altro, aggiornare la previsione secondo la quale tali indennizzi non devono essere corrisposti se il cliente finale ha già ricevuto nell'anno solare un indennizzo per violazione del medesimo *standard*, secondo gli orientamenti presentati nella fase della consultazione;

- in particolare, per effetto della modifica disposta con la deliberazione 399/2025/R/com, l'articolo 20 del TIQV 2026 prevede, a decorrere dall'1 gennaio 2026, che:
 - l'indennizzo debba essere sempre corrisposto per i casi di ritardo nel rimborso per errori in bolletta o per doppia bolletta, in quanto sia l'errore riscontrato nella fatturazione che i tempi per il rimborso non comportano un ruolo attivo del cliente, che subisce invece un disservizio rispetto a quanto previsto dalla regolazione;
 - la limitazione precedentemente in vigore sia mantenuta solo per il caso in cui il cliente abbia già ricevuto *“nel medesimo anno solare un indennizzo per mancato rispetto dello standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto, relativo alla medesima doglianza”*;
- come chiarito espressamente dalla motivazione di cui alla deliberazione 399/2025/R/com, nonché dal documento 205/2025/R/com che l'ha preceduta, la *ratio* dell'intervento di cui sopra è quella di salvaguardare l'esigenza di misure che contrastino in modo più mirato ed equo eventuali comportamenti ripetitivi da parte dei clienti per una delle fattispecie degli indennizzi trattati dal TIQV 2016, estendendo la possibilità di emissione per le altre fattispecie del TIQV 2026;
- conseguentemente, la modifica apportata al (nuovo) articolo 20 del TIQV 2026 non ha affatto riguardato l'applicazione della limitazione ivi prevista (ossia il limite di un solo indennizzo per anno solare) anche per gli indennizzi automatici di cui al Titolo III del TIF (il cui articolo 15, comma 1, infatti, continua a far rinvio all'articolo 20 del TIQV);
- risulta quindi evidente che, per una mera svista di natura materiale, l'attuale formulazione dell'articolo 20 del TIQV 2026 omette di tenere conto del rinvio a esso compiuto dall'articolo 15, comma 1, del TIF, e del fatto che il limite d'un indennizzo per anno solare continua a trovare applicazione anche per gli indennizzi di cui al Titolo III del TIF, senza alcuna soluzione di continuità.

RITENUTO:

- necessario rettificare l'errore materiale compiuto nell'aggiornamento del testo dell'attuale l'articolo 20, comma 2, lettera b), del TIQV 2026, al fine di dare evidenza del fatto che il limite ivi previsto continua ad applicarsi agli indennizzi previsti dal Titolo III del TIF, in coerenza col rinvio compiuto dal suo articolo 15, comma 1;
- che il presente provvedimento, costituendo atto volto a rettificare il testo di una disposizione, ponendo rimedio a una svista compiuta in sede di redazione, costituisce un atto dovuto che l'Autorità è quindi legittimata ad adottare anche nell'attuale regime di proroga; inoltre, trattandosi di una rettifica di un errore materiale, il richiamato limite di un indennizzo automatico per anno solare continua a trovare applicazione agli indennizzi di cui al Titolo III del TIF senza soluzione di continuità

DELIBERA

1. di modificare l'Allegato A alla deliberazione 399/2025/R/com come segue:
 - i. inserendo all'articolo 1, comma 1, dopo la definizione di "*TICO*" la seguente definizione "*TIF è il vigente Testo Integrato Fatturazione;*";
 - ii. rettificando l'articolo 20, comma 2, lettera b), aggiungendo, dopo le parole "*relativo alla medesima doglianza*", le parole "*e, ai fini del TIF, dei termini di emissione delle bollette*";
2. di pubblicare la presente deliberazione e l'Allegato A alla deliberazione 399/2025/R/com, come risultante dalle modifiche di cui sopra, sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

4 novembre 2025

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini