

*Spett.le Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente
Direzione Consumatori e Utenti
Unità Diritti del Consumatore
Piazza Cavour 5
20121 Milano*

Milano, 20 giugno 2025

Osservazioni DCO 205/2025/R/com “Revisione della regolazione in materia di qualità dei servizi di assistenza ai clienti delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas naturale”

In riferimento alle complessive proposte descritte nel Documento in oggetto ed a quanto ci è stato illustrato anche nel corso del secondo Focus Group in plenaria relativo al procedimento di aggiornamento e revisione della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, segnaleremmo prima di tutto che dovrebbe essere precisato meglio nel nuovo TIQV il **conteggio dei clienti serviti**. A prescindere dalle modalità che ogni operatore può adottare per registrare i propri clienti sui propri sistemi, ai fini della raccolta dati sulla qualità commerciale **vorremmo aver conferma che il conteggio del numero clienti serviti debba avvenire correttamente considerando la tipologia contrattuale** (se l'operatore acquisisce un cliente - medesima persona fisica o giuridica - titolare di più punti di prelievo, con contratti diversi e/o sottoscritti in tempi diversi, il cliente dovrà essere conteggiato tante volte quanti sono i contratti attivi con il fornitore). Quindi in tal senso **confermare che** non è corretto effettuare il conteggio in base all'anagrafica del cliente ma **è corretto effettuarlo sulla base ai contratti che il cliente ha sottoscritto con la società di vendita**. Questa precisazione diventa fondamentale anche alla luce della nuova classificazione per tipologia di cliente e del nuovo indicatore di reclamo (evidenziato anche al cliente: numero di reclami ricevuti ogni mille clienti - si veda Tabella 9.1 DCO).

Chiederemmo inoltre **di uniformare i criteri per l'indicazione dei dati sul numero totale di clienti finali** (al termine di ciascun mese dell'anno relativamente alla qualità commerciale e quelli semestrali dei call center).

Q.1 Si condividono gli orientamenti relativi alla ridefinizione dell'ambito di applicazione complessivo del TIQV? In caso contrario, quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e per quali motivi?

Condivideremmo in linea generale l'orientamento, ma considereremmo altresì necessario che l'intera disciplina regolatoria si basi sullo **stesso perimetro di utenti** e riterremmo a tal proposito che sia necessario avviare una riflessione più ampia per una **classificazione delle diverse tipologie di clienti più aderente alla struttura del mercato**.

In particolare osserveremmo come all'interno della categoria "Bassa Tensione" nel settore elettrico possano di fatto rientrare soggetti con caratteristiche molto eterogenee: dai clienti domestici alle amministrazioni pubbliche (con tutti i suoi punti in BT), fino ad imprese che, pur avendo un'elevata complessità gestionale, dispongono esclusivamente di punti in BT (ad esempio, banche o imprese con una rete capillare di sportelli o punti vendita che assumono a tutti gli effetti la rilevanza di un contratto business).

Anche alla luce di ciò proporremmo che si valuti **l'apertura di un tavolo di confronto tra le associazioni stakeholder e Autorità** che possa portare ad una **revisione della classificazione attuale**, in modo da identificare in maniera puntuale le diverse tipologie di clienti. Una segmentazione più aderente alla realtà operativa consentirebbe una gestione più efficiente e coerente della customer base. I sistemi aziendali oltretutto già oggi raggruppano i clienti secondo logiche funzionali (come per esempio business, domestici, condomini...) indipendentemente dalla tensione di fornitura o dalle soglie di consumo.

Q.2 Si condividono gli orientamenti in materia di accessibilità del servizio di assistenza e dei relativi canali di contatto sopra descritti? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e per quali motivi?

Condivideremmo gli orientamenti in materia di accessibilità dei servizi di assistenza e contatto in riferimento ai **sol**i servizi offerti tramite canali digitali (web o app).

Chiederemmo altresì che **vengano date indicazioni agli operatori in relazione alle tempistiche nelle quali il venditore dovrà necessariamente garantire l'accesso ai servizi di assistenza anche in seguito all'estinzione del contratto, per la risoluzione di eventuali pendenze**. Riterremmo infatti che mantenere attivi i canali e lasciare disponibili bollette, documenti e comunicazioni riferiti ad un cliente cessato per un tempo indefinito possa di fatto esporre tali



AIGET
Associazione
Italiana di
Grossisti di
Energia
e Trader

informazioni a rischi di vulnerabilità. La conservazione per diversi anni di queste tipologie di documenti comporterebbe inoltre un aggravio in termini di sviluppo e manutenzione dei software aziendali.

Q.3 Si condivide l'orientamento di estendere il campo di applicazione degli obblighi di servizio relativi ai servizi telefonici come sopra indicato? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e per quali motivi?

Q.4 Si condividono gli orientamenti sopra esposti in merito al costo delle chiamate verso i servizi telefonici dei venditori? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e per quali motivi?

Condivideremmo le proposte.

Q.5 Si condividono gli orientamenti sopra descritti riguardo alla definizione dei canali attraverso i quali il venditore sarebbe tenuto a ricevere i reclami? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni sarebbero preferibili e per quali motivi?

Condivideremmo l'importanza del canale telefonico come modalità di contatto principale per i clienti nei rapporti con gli operatori, ed a tal proposito auspicheremmo altresì che **l'estensione della possibilità di presentare reclami anche tramite il canale telefonico non comporti una modifica sostanziale dell'attuale gestione dei reclami e delle richieste di informazione esistente e che rimanga eventualmente facoltativa per il venditore.**

Riterremo in particolare che non tutte le richieste di informazione tramite il canale telefonico da parte dei clienti possano essere risolte nel corso della stessa chiamata, ma in alcuni casi l'operatore potrebbe necessitare di ulteriori informazioni o approfondimenti per fornire una risposta adeguata, senza che ciò implichi necessariamente l'adozione di misure correttive o riparatorie.

Non divideremmo pertanto l'orientamento secondo cui tutte le richieste ricevute tramite canale telefonico, che non è possibile gestire nella stessa chiamata, debbano obbligatoriamente essere considerate reclami. La qualificazione della richiesta come reclamo dovrebbe avvenire solo al termine dell'analisi/approfondimento effettuato dall'operatore, sulla base dell'effettiva necessità di interventi correttivi. **Saremmo inoltre contrari all'introduzione dell'obbligo di redazione e invio dell'attestazione del reclamo al cliente, perché presenterebbe criticità implementative, legate anche al fatto che**

spesso i call center sono formati a fornire assistenza di primo livello al cliente, rimandando a personale aziendale più formato allo scopo la gestione e risoluzione della problematica segnalata dal cliente. La redazione dell'attestazione del reclamo e del suo successivo invio al cliente potrebbe risultare critica nei casi in cui ad esempio il cliente non abbia un indirizzo mail su cui condividere la documentazione (ad esempio nel caso di clienti anziani non dotati di indirizzo mail).

Inoltre è di fatto ben possibile che il soggetto che contatta il call center utilizzi un numero telefonico diverso da quello fornito in sede di sottoscrizione del contratto. Questo comporterebbe giocoforza dei problemi per il venditore relativamente alla corretta identificazione del cliente. In questi casi il venditore dovrà richiedere attraverso un canale di contatto scritto la documentazione idonea a comprovare l'identità del cliente, con conseguenti allungamenti dei tempi di gestione del reclamo. Un altro punto che ci premerebbe tenere in considerazione è che non avere una prova di quanto si è comunicato durante la chiamata potrebbe esporre il venditore (o il cliente stesso) a episodi di incomprensione sul contenuto del reclamo. Ad oggi di fatto molti operatori non dispongono di strumenti per la registrazione delle chiamate, la cui implementazione richiederebbe sia un ingente esborso economico, sia una revisione del rapporto di lavoro con gli operatori incaricati di rispondere alle chiamate. Evidenzieremmo inoltre le seguenti **aree di potenziale criticità**:

1. un possibile aumento dei tempi di conversazione e, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali e, di conseguenza, del TMA;
2. l'insorgere di incomprensioni tra l'operatore telefonico e il cliente finale circa la volontà di quest'ultimo di aprire un vero e proprio reclamo, laddove il cliente non lo espliciti;
3. l'interazione telefonica potrebbe risultare insidiosa nell'identificazione anche della corretta classificazione del reclamo. Il reclamo scritto da parte del cliente porta invece ad una più attenta valutazione della richiesta da parte di quest'ultimo, portando il cliente ad esprimere al meglio le proprie necessità, in quanto la conversazione potrebbe presentare caratteri di ambiguità o incertezze rispetto ai desiderata del cliente finale.

Chiederemmo inoltre in relazione all'art 3.25 di chiarire se lo standard specifico o generale di 30 giorni solari di risposta previsto dal TIQV debba esser calcolato dalla data di invio/messa a disposizione del cliente dell'attestazione scritta del suo reclamo telefonico sul supporto durevole da lui accettato (punto a.) o sulla data del contatto telefonico (es. caso di cliente che non disponga di mail).



AIGET
Associazione
Italiana di
Grossisti di
Energia
e Trader

Q.6 Si condividono gli orientamenti sopra illustrati relativi alla definizione di reclamo? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e per quali motivi?

Non condivideremmo la proposta di definizione illustrata nel DCO. in quanto non ci parrebbe idonea allo scopo. La stessa risulterebbe infatti troppo ampia e generica, facendo rientrare nella definizione di reclamo di fatto anche casistiche del tutto estranee alla rilevazione di contestazioni e doglianze da parte del cliente e comporterebbe un aumento delle richieste classificate come reclami, con il conseguente impatto sui diversi indici e standard di misura della reclusività di ogni operatore. Tale incremento non sarebbe assimilabile ad una diminuzione del livello di servizio, ma al solo allargamento del perimetro della definizione di reclamo ad oggi più limitato.

Ad ogni modo è fondamentale che tale definizione sia coerente con le modalità operative attraverso cui queste richieste vengono effettivamente gestite e non riterremo la natura delle verifiche e l'acquisizione dei documenti presso terzi l'unico criterio sul quale fondare tale definizione. Riterremo semmai corretto mantenere l'attuale criterio prudenziale oltre all'attenzione al disservizio percepito, tenendo la logica delle attività e verifiche svolte come elemento rafforzativo, ma non decisivo. In particolare la nuova definizione di reclamo dovrebbe tener conto del fatto che alcune richieste da parte dei clienti possono essere correttamente identificate come reclami **solo a seguito degli opportuni approfondimenti** e il loro esito può infatti determinare se siano necessarie misure correttive o riparatorie.

Pertanto potrebbero verificarsi situazioni in cui una richiesta inizialmente trattata come reclamo dopo approfondimenti non comporti alcun intervento correttivo, e viceversa una richiesta inizialmente classificata come una richiesta di informazione dopo le opportune verifiche possa richiedere un'azione riparatoria.

Tale dinamica potrebbe comportare incertezza per il cliente, in particolare rispetto alle tempistiche di risposta e sull'eventuale diritto a indennizzi previsti per i reclami. Per questo motivo riterremo importante che la regolazione tenga conto di tali casistiche, garantendo trasparenza e coerenza nella gestione delle diverse tipologie di richiesta.

Allo stesso tempo la semplificazione della definizione di reclamo avrebbe anche un impatto sugli indennizzi automatici previsti in caso di ritardo nella risposta. Un eventuale aumento della quantità di reclami da gestire - che necessitano di una attenzione e un approfondimento maggiore rispetto alle altre richieste - comporterebbe una maggiore

complessità operativa e la necessità di ulteriori investimenti da parte degli operatori per garantire un servizio tempestivo ed efficace ai consumatori.

Condivideremmo infine la proposta di escludere dalla definizione di reclamo le comunicazioni relative al cmor e le richieste reiterate in merito alla stessa fattispecie.

Q.7 Si condividono gli orientamenti sopra esposti in materia di contenuti obbligatori delle risposte ai reclami? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni sarebbero preferibili e perché?

Accoglieremmo positivamente la proposta di definire una struttura comune per le risposte a tutti i reclami, con l'obiettivo di creare un processo più strutturato e chiaro.

In riferimento al 4.15 evidenzieremmo come **estendere gli obblighi specifici qui descritti a tutti i reclami relativi agli importi fatturati indipendentemente dalla loro entità potrebbe comportare un incremento nei tempi di attesa del cliente per la ricezione di una risposta scritta, che dovrebbe in tal caso essere completa di tutti gli elementi indicati**. Ritenendo gli attuali obblighi già adeguati a una risposta motivata esaustiva, preciseremmo che l'aumento dei tempi medi di risposta inciderebbe negativamente sulla qualità del servizio offerto al cliente.

Chiederemmo inoltre se, nel caso si introducesse un maggior grado di dettaglio nei contenuti minimi delle risposte ai reclami sugli importi fatturati (anche appunto nel caso di reclami non relativi a importi anomali come definiti da TIQV) sia possibile produrre un **esempio di risposta a reclamo comprensiva di tutti gli elementi**, per una stima dei tempi di lavorazione e un eventuale efficientamento dei sistemi informatici volto a garantire un'alta qualità del servizio al cliente.

Q.8 Si condivide l'opportunità di razionalizzare e semplificare l'attuale definizione di fatturazione di importo anomalo? Sono presenti nell'attuale definizione elementi di criticità che sarebbe opportuno risolvere e per quali motivi?

Proporremmo che venga confermata la definizione di reclamo per importi anomali come casistica separata.

Q.9 Si condividono gli orientamenti sopra esposti in materia di contenuti obbligatori delle risposte alle richieste di informazioni? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni sarebbero preferibili e perché?

Non condivideremmo del tutto gli orientamenti, soprattutto in riferimento ad includere nelle risposte alle richieste di informazione anche i dettagli relativi agli standard di risposta e agli indennizzi previsti. Tali informazioni sarebbero più correttamente fornite nel momento in cui il cliente decidesse di presentare formalmente un reclamo, ad esempio attraverso l'attestazione di ricezione della segnalazione, garantendo così una comunicazione più coerente e mirata.

Condivideremmo invece la proposta di inserire i riferimenti utili per la presentazione di un eventuale reclamo, così come la dicitura obbligatoria “richiesta di informazioni” nell’oggetto della risposta in quanto elementi utili a fornire un’informazione più chiara e completa.

Q. 10 Si condividono gli orientamenti sopra esposti in materia di indicatori e standard di qualità commerciale? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni sarebbero preferibili e perché?

Q. 11 Si ritiene opportuno prevedere l'introduzione di indicatori e standard ulteriori rispetto a quelli attualmente previsti? Quali prestazioni di particolare rilevanza per i clienti dovrebbero riguardare, e con quali finalità?

Rispetto all’art. 5.12 **non riterremo opportuno ri-denominare** gli indicatori “tempo di rettifica di fatturazione” in “tempo di rimborso per errori in bolletta” in quanto, nella maggior parte dei casi, non si tratta di errori materiali in fattura, quanto di rettifiche di misure che, come prevede la normativa, possono pervenire in momenti successivi alle prime rilevazioni, rendendo necessaria la rettifica di fatturazione stessa.

In relazione alla rettifica di doppia fatturazione, non riterremo produttivo abbassare uno standard (quello di 20 giorni solari attualmente previsto) **già ridotto rispetto agli altri standard specifici**, specialmente se si considera che i casi di doppia fatturazione, per quanto numericamente inferiori alle altre fattispecie, richiedono per loro stessa natura analisi e operatività tecniche che necessitano di tempi maggiori rispetto ad altre prestazioni.

Q.12 Si condividono gli orientamenti sopra esposti in materia di valore dell'indennizzo automatico? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e perché?

Condivideremmo l’orientamento di aggiornare l’entità dell’indennizzo automatico, condividendo inoltre l’utilizzo come riferimento dell’IPC.

Riterremo tuttavia fondamentale che si **valuti l’impatto complessivo dell’insieme delle modifiche proposteci, considerando**

attentamente le implicazioni che esse comportano per i venditori.

In particolare, qualora venga accolta la proposta di semplificazione della definizione di reclamo — che comporterebbe un'estensione significativa del numero di richieste da gestire come tali — sarà essenziale tenere conto dei **rilevanti impatti economici** che potrebbero derivare dall'adozione simultanea di più interventi regolatori.

Per questo motivo auspicheremmo che si possano prevedere **misure di accompagnamento** o ulteriori proposte volte a mitigare tali impatti, garantendo così un equilibrio tra l'obiettivo di tutela del cliente e la sostenibilità operativa per gli operatori del mercato.

Q. 13 Si condivide l'orientamento di modificare come sopra descritto la previsione che regola il numero massimo di indennizzi riconosciuti al cliente nell'arco di dodici mesi? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e perché?

Condivideremmo gli orientamenti riguardo la modifica della regola del numero massimo di indennizzi negli ultimi dodici mesi.

La soluzione propostaci all'Art. 5.19, che prevedrebbe di utilizzare “argomento” e “sub-argomento” come parametro per la corresponsione di più indennizzi nello stesso anno solare per lo stesso standard specifico (tempo di risposta a reclamo scritto) **non ci sembrerebbe del tutto risolutiva**, anche considerando che spesso i reclami contengono al loro interno più tematiche, e quindi più argomenti e/o sub-argomenti. In riferimento al solo standard specifico di tempo di risposta a reclamo scritto, riterremmo pertanto corretto mantenere l'attuale art. 20.2 lettera b) del TIQV, continuando così a **contenere comportamenti opportunistici dei clienti**, essendo inoltre già prevista una rivalutazione dell'ammontare degli indennizzi automatici.

Q.14 Si condivide l'orientamento di confermare gli attuali indicatori e standard di qualità dei servizi telefonici? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni sarebbero preferibili e perché?

Condivideremmo l'orientamento di confermare gli attuali standard di qualità dei servizi telefonici. Proporremmo in tal senso che lo standard TMA (tempo medio di attesa) venga calcolato a partire dall'istante in cui termina il tempo necessario per informative obbligatorie da normativa primaria (ad esempio informativa privacy, ecc).

Q. 15 Si condividono gli orientamenti sopra esposti riguardo agli obblighi di servizio e il calcolo degli indicatori "tempo medio di attesa" e "livello

di servizio" in caso di impiego di operatori virtuali? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e perché?
Q. 16 Si condividono gli orientamenti sopra esposti riguardo alla ridefinizione dell'indicatore di performance relativo ai reclami ricevuti? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e perché?

Condivideremmo gli orientamenti in merito alla ridefinizione dell'indicatore di performance relativo ai reclami ricevuti, considerando in ogni caso le osservazioni sopra esposte relative alla proposta di definizione di reclamo (Q.6).

Q.17 Si condivide l'orientamento di sostituire l'indicatore della capacità di risposta ai reclami ICRC, attualmente previsto dal TIQV, con l'indicatore di rapidità della risposta sopra descritto? In caso contrario, per quali motivi? Quale soluzione alternativa sarebbe preferibile e per quali motivi?

Condivideremmo la proposta di sostituire l'indicatore ICRC con l'indicatore di tempo medio effettivo medio di risposta, misurato come previsto nel DCO, fermo restando le considerazioni esposte in merito agli impatti e i tempi di implementazione dei nuovi standard e indicatori.

Q.18 Si condividono gli orientamenti sopra descritti per la revisione dei criteri di classificazione di reclami, richieste di informazioni e rettifiche? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni sarebbero preferibili e per quali motivi?

Nel condividere la volontà di semplificare le categorie dei clienti per la classificazione reclami, richieste di informazione e rettifiche, sottolineeremmo altresì **la forte preoccupazione legata agli impatti rilevanti che questa misura necessariamente avrà per la raccolta e di classificazione di questi dati sui sistemi aziendali.**

Q. 19 Si condivide l'orientamento di estendere gli attuali obblighi di registrazione a tutti i venditori dotati di call center? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e perché?

Segnaleremmo, in linea con quanto già espresso in questo documento, che l'estensione dell'applicazione degli obblighi di registrazione a tutti gli operatori, indipendentemente della loro dimensione si tradurrebbe in un **significativo impatto in termini economici, oltre che di sviluppo**

e di integrazione con i sistemi interni, segnalando altresì quanto la data di entrata in vigore, qualora confermata, risulti eccessivamente sfidante.

Q. 20 Si condividono gli orientamenti in materia di raccolta dati di qualità dei call center sopra esposti? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e per quali motivi?

Q.21 Si condividono gli orientamenti sopra descritti relativi alla comunicazione dei dati di qualità commerciale? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e perché?

Condivideremmo gli orientamenti relativi alla comunicazione dei dati di qualità commerciale, sottolineando ancora una volta che **dovranno essere completamente rimodulati i sistemi di gestione dei venditori ad oggi utilizzati, con un impatto non trascurabile.**

Q.22 Si condividono gli orientamenti relativi alle modalità di pubblicazione dei dati di qualità da parte dei venditori? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e perché?

Condivideremmo la proposta di un formato standard per la pubblicazione dei dati relativi alla qualità dei venditori, ritenendo che tale scelta possa facilitare la comprensione delle informazioni da parte dei clienti e migliorarne la capacità di confronto tra i diversi operatori presenti sul mercato.

A tal proposito, riteniamo opportuno che l'Autorità confermi che l'aggiornamento della Scheda di Qualità con gli ultimi dati disponibili avvenga nel mese di marzo dell'anno successivo a quello di riferimento, in concomitanza con la trasmissione dei dati all'Autorità stessa. Questo permetterebbe agli operatori di disporre del tempo necessario per l'elaborazione accurata delle informazioni e la predisposizione della Scheda.

Inoltre, auspichiamo che l'Autorità possa **riconsiderare l'obbligo di includere tale Scheda come documento aggiuntivo all'interno della proposta contrattuale.** Pur riconoscendo il valore informativo della Scheda di Qualità e il diritto del cliente di essere prontamente informato, l'aggiunta di un ulteriore documento rischia di appesantire ancora di più la documentazione contrattuale, già ad oggi particolarmente corposa e articolata. Ciò potrebbe compromettere la chiarezza e la comprensibilità dell'offerta oltre a risultare in contrasto con gli obiettivi di sostenibilità condivisi da operatori e l'Autorità.

Q. 23 Si condividono gli orientamenti sopra esposti in materia di pubblicazione dei dati da parte dell'Autorità? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e perché?

Qualora si ritenga necessaria la pubblicazione della Scheda relativa alla qualità commerciale delle imprese, auspichiamo che sia consentito caricare tali dati come un allegato all'offerta, **senza l'obbligo** di doverli inserire con un format specifico del Portale Offerte. In ottica di ridurre gli oneri gestionali in capo agli operatori.

Q. 24 Si condividono gli orientamenti sopra esposti volti a razionalizzare, rafforzare e rendere più flessibile l'attività di monitoraggio degli aspetti di qualità regolati dal TIQV mediante indagini demoscopiche? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e perché?

Apprezziamo gli orientamenti relativi all'indagine di soddisfazione. Tuttavia, riteniamo necessario che prima dell'adozione della Delibera, ARERA **definisca in modo chiaro quali altri dati della qualità potranno essere oggetto di indagine**, sia in forma separata che nella prospettata indagine annua, in modo che possano essere adeguatamente valutati dagli operatori gli eventuali impatti. In ogni caso, fermo restando la necessità che le indagini riferite a questi ulteriori dati della qualità vengano individuate mediante Determina con tempi congrui.

Rispetto alle tempistiche di implementazione previste dal DCO, si fa presente come **la data del 1° gennaio 2026 risulti troppo ravvicinata** in quanto gli interventi da porre in essere sono particolarmente impattanti per le società di vendita, sia in relazione agli adeguamenti tecnico informatici sia in relazione al tempo della forza lavoro interna da veicolare su tale attività di revisione. Si richiede pertanto che **l'entrata in vigore sia prevista ad almeno 12 mesi dalla data di emissione della Specifiche Tecniche**.

Restando comunque come sempre a piena disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento ed eventuale opportunità di confronto in tema, rinnoviamo tutti i nostri più cordiali saluti.


Paolo Ghislandi