



Autorità di regolazione per energia reti e ambiente

Documento di consultazione 205/2025/R/com

Osservazioni di Energia Libera



Il presente documento contiene le osservazioni di Energia Libera al documento di consultazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (**Autorità**) 205/2025/R/com, recante *Revisione della regolazione in materia di qualità dei servizi di assistenza ai clienti delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas naturale (DCO)* (20 giugno 2025, prot. n. 66, inviato a protocollo@pec.arera.it).

* * *

Osservazioni generali

Si accoglie positivamente la decisione dell'Autorità di avviare una revisione del Testo Integrato della Qualità della Vendita (**TIQV**), con l'obiettivo di aggiornarlo alla luce delle evoluzioni degli ultimi anni, in particolare in materia di modalità di contatto con i clienti. Peraltro, i dati raccolti attraverso il monitoraggio dell'Autorità mostrano come gli standard della qualità siano stati generalmente rispettati e non presentino particolari elementi di criticità, evidenziando come gli operatori continuino a destinare risorse per la gestione efficace delle richieste dei clienti, un ambito che rappresenta una priorità per la loro attività. Si ritiene opportuno, in ogni caso, sottoporre all'Autorità alcune osservazioni in riferimento ai primi orientamenti contenuti nel DCO, con l'auspicio che vengano attentamente valutati gli impatti che tali proposte potrebbero avere sulle attività aziendali in essere. In particolare, si condividono le proposte dell'Autorità volte a chiarire e semplificare alcuni passaggi della normativa ma - allo stesso tempo - si ritiene importante segnalare che le modifiche proposte non dovrebbero essere valutate singolarmente, ma considerate nel loro complesso. In particolare, gli orientamenti relativi alla revisione della definizione e della gestione dei reclami meritano un'attenta valutazione in quanto potrebbero comportare un aumento considerevole dei costi operativi rispetto a quelli sostenuti con l'attuale disciplina, che si ritiene già adeguata a garantire la tutela dei clienti. Inoltre, in riferimento alle proposte volte alla semplificazione della registrazione dei dati (punto 8 del DCO), si ritiene importante evidenziare che l'adozione delle nuove modalità di raccolta, categorizzazione e trasmissione dei dati richiederà un rilevante adeguamento dei sistemi interni delle società di vendita con importanti impatti, anche in termini economici. Pertanto, anche alla luce dei crescenti obblighi di *compliance* per i venditori – anche alla luce del recente DCO 245/2025/R/com - si propone che possa essere valutata una implementazione graduale della riforma del TIQV a partire dal 1 gennaio 2026 oppure posticipata allo scopo di rendere maggiormente sostenibile il percorso di adeguamento da parte dei venditori.

Risposte ai singoli spunti di consultazione

Q1. 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?



Si condivide in linea generale l'orientamento dell'Autorità ma si ritiene tuttavia necessario che l'intera disciplina regolatoria si basi sullo stesso perimetro di utenti; a tal proposito, l'Autorità dovrebbe avviare una riflessione più ampia su una classificazione delle diverse tipologie di clienti più aderente alla struttura del mercato. In particolare, si osserva che all'interno della categoria Bassa Tensione (**BT**) nel settore elettrico possano 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*). Si chiede quindi che l'Autorità apra un tavolo di confronto con gli operatori, che possa portare a 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 (es. *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 i canali di contatto sopra descritti? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e per quali motivi?

Si condividono gli orientamenti in materia di accessibilità dei servizi di assistenza e contatto in riferimento ai soli servizi offerti tramite canali digitali (*web* o *app*). Allo stesso tempo, però, si reputa necessaria la definizione di un limitato intervallo di tempo per la messa a disposizione dei servizi di assistenza a favore dei clienti ormai cessati. Si ritiene infatti che mantenere attivi i canali e lasciare disponibili bollette, documenti e comunicazioni riferiti ad un cliente cessato per un tempo indefinito possa esporre tali informazioni a rischi di vulnerabilità, rendendoli potenzialmente accessibili a terze parti nel caso in cui queste entrino in possesso dei dati di accesso del cliente. Inoltre, la conservazione per diversi anni di queste tipologie di documenti comporterebbe 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?

Escludere le imprese di vendita di minori dimensioni dall'obbligo di dotarsi di un *call center* potrebbe determinare un ingiustificato vantaggio competitivo per questi operatori anche alla luce del fatto che l'operatività dei *call center* ha un costo che potrebbe essere riflesso nelle condizioni economiche applicate ai clienti finali.



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?

Si condividono le proposte dell'Autorità.

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?

Si condivide l'importanza del canale telefonico come modalità di contatto principale per i clienti nei rapporti con gli operatori. A tal proposito, si auspica 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 informazioni esistente. Non tutte le richieste di informazioni rivolte dai clienti tramite il canale telefonico possono essere infatti risolte nel corso della stessa chiamata; in alcuni casi, l'operatore potrebbe necessitare di ulteriori dati o approfondimenti per fornire una risposta adeguata, senza che ciò implichi necessariamente l'adozione di misure correttive o riparatorie. Non si condivide, 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. Inoltre, è 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 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 da 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, 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.

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?

Si condivide la proposta di inserire nella regolazione una definizione di reclamo che permetta una distinzione più netta di tale tipologia di richiesta rispetto ad altre ed in particolare rispetto alle richieste di informazione. Tuttavia, è fondamentale che tale definizione sia coerente con le modalità operative attraverso cui queste richieste vengono effettivamente gestite. In particolare, la nuova definizione di reclamo dovrebbe tenere 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. Potrebbero infatti verificarsi situazioni in cui una richiesta inizialmente trattata come reclamo, dopo gli 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, si ritiene importante che la regolazione tenga conto di tali casistiche, garantendo trasparenza e coerenza nella gestione delle diverse tipologie di richiesta. In un'ottica di apportare ulteriore chiarezza alla distinzione tra richiesta di informazione e reclamo, si propone quindi di modificare la definizione di reclamo come segue: *Reclamo è qualunque comunicazione che comporta un'attività di verifica puntuale, anche attraverso l'acquisizione di informazioni e documenti presso soggetti terzi.* Eliminando il riferimento all'esito della verifica (il cui significato si auspica venga meglio descritto all'interno del nuovo TIQV), si introduce una netta distinzione tra una mera richiesta di informazione a cui un operatore può fornire una risposta immediata (telefonica o per iscritto) e un reclamo, che richiede un approfondimento di carattere più tecnico. Ciò contribuirebbe a una gestione più coerente e trasparente delle diverse tipologie di contatto, migliorando l'efficienza operativa e la chiarezza nei confronti del cliente. La proposta illustrata nel DCO 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. 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.

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?

Si accoglie positivamente la proposta dell'Autorità di definire una struttura comune per le risposte a tutti i reclami con l'obiettivo di creare un processo più strutturato e chiaro. Tuttavia, la sezione *Il suo reclamo* dedicata al riepilogo sintetico del reclamo avanzato dal cliente finale potrebbe esporre il venditore a lamentele da parte del cliente finale nei casi in cui quest'ultimo, per motivi opportunistici o mera dimenticanza, non si riconoscesse in quanto riepilogato e/o precedentemente dichiarato nel corso della telefonata.

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?

Anche la nuova definizione di reclamo dovrebbe in ogni caso prevedere una differenziazione basata sull'entità economica, prevedendo una soglia minima al di sotto della quale la richiesta non possa essere considerata come reclamo. Si propone 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 si condividono del tutto gli orientamenti dell'Autorità, soprattutto con riferimento all'inclusione 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 decida di presentare formalmente un reclamo, ad esempio attraverso l'attestazione di ricezione della segnalazione, garantendo così una comunicazione più coerente e mirata. Si condivide invece la proposta di inserire i riferimenti utili per la presentazione di un eventuale reclamo, così come la dicitura obbligatoria 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?

La proposta avanzata dall'Autorità potrebbe originare criticità qualora trovassero applicazione le altre misure previste nel DCO quali, a titolo esemplificativo, il superamento del limite al numero di indennizzi da corrispondere nel corso di un anno per errori in bolletta o per doppia fatturazione e, soprattutto, in ragione del verosimile incremento nei reclami dovuto alla possibilità di presentare reclami anche tramite canale telefonico.



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?

Si condivide l'orientamento di confermare i tempi standard di risposta e di abbassare il tempo di rettifica di doppia fatturazione da 20 a 15 giorni. Si ritiene utile rinominare gli standard proposti; tuttavia, si propone di sostituire alla dicitura *tempo di rimborso per errori in bolletta* la dicitura *tempo di rimborso per difformità in bolletta*.

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?

Si condivide l'orientamento di aggiornare l'entità dell'indennizzo automatico e l'utilizzo come riferimento dell'IPC. Tuttavia, è fondamentale che l'Autorità valuti l'impatto complessivo dell'insieme delle modifiche proposte, 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, si auspica che l'Autorità possa 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?

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità riguardo la modifica della regola del numero massimo di indennizzi negli ultimi dodici mesi.

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?

Si condivide l'orientamento dell'Autorità di confermare gli attuali standard di qualità dei servizi telefonici.

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?

Con riferimento all'indicatore del *Tempo medio di attesa (TMA)* l'orientamento espresso dall'Autorità potrebbe originare criticità in fase implementativa. A tal fine, si propone che il TMA sia calcolato solamente a partire dal momento in cui il cliente esplicita la richiesta di parlare con l'operatore umano non ricomprendendo anche il tempo trascorso con l'operatore virtuale. Attualmente, infatti, nel TMA è incluso il tempo trascorso dal cliente con l'operatore virtuale. Tuttavia, in questo lasso temporale, il cliente, grazie all'operatore virtuale, potrebbe essere già riuscito a evadere alcune richieste di informazioni per poi eventualmente chiedere di essere trasferito a un operatore persona fisica rispetto ad altri quesiti. In queste circostanze, non si tratterebbe di un cliente in attesa ma di un cliente che sta interagendo con l'operatore virtuale prima di avviare un confronto con l'operatore persona fisica. Inoltre, alcuni clienti potrebbero volere riascoltare le risposte/indicazioni dell'operatore virtuale per avere conferma su come procedere nella telefonata e/o per essere re-indirizzato all'operatore persona fisica. Analogamente, l'operatore virtuale potrebbe mostrare difficoltà nella comprensione delle richieste/quesiti del cliente finale.

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?

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità 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?

Si condivide 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 espresse 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 dell'Autorità volta a semplificare le categorie dei clienti per la classificazione reclami, richieste di informazione e rettifiche, si sottolinea la forte preoccupazione legata agli impatti rilevanti che questa misura necessariamente avrà per la raccolta e di classificazione di questi dati sui sistemi aziendali degli operatori.

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?

Si segnala, 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, e che la data di entrata in vigore, qualora confermata, risulterebbe 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?

Si condividono 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?

Si condivide la proposta di un formato standard per la pubblicazione dei dati relativi alla qualità dei venditori. Si ritiene 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, si ritiene 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, si auspica 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. Ciò anche alla luce del fatto che la Scheda sarà già resa disponibile nella sezione dedicata del sito e all'interno del *kit* contrattuale o precontrattuale, in linea con quanto previsto dal Codice di condotta commerciale.

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, si auspica che sia consentito caricare tali dati come un allegato all'offerta, senza l'obbligo di doverli inserire con un *format* specifico del Portale Offerte, nell'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?

Si apprezzano gli orientamenti relativi all'indagine di soddisfazione. Tuttavia, si ritiene necessario che prima dell'adozione del provvedimento conclusivo del procedimento, l'Autorità 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, ferma restando la necessità che le indagini riferite a questi ulteriori dati della qualità vengano individuate mediante Determina con tempi congrui.

Alessandro Bianco - Segretario generale