

DELIBERAZIONE 25 GIUGNO 2026
213/2026/R/COM

APPROVAZIONE DEL TESTO INTEGRATO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE (TIQV) CON DECORRENZA DAL 1° GENNAIO 2027

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

Nella 1392^a riunione del 25 giugno 2026

VISTI:

- 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), di istituzione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità);
- 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, recante norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, recante norme comuni per il mercato interno del gas naturale;
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196, recante il Codice in materia di protezione dei dati personali;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, 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, 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 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11 e il relativo allegato A (TIMG);
- la deliberazione dell'Autorità 3 novembre 2011, ARG/com 151/11 e, il relativo allegato A (TIMR);

- la deliberazione dell'Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com e il relativo Allegato A (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 (TIMOE);
- la deliberazione dell'Autorità 24 marzo 2016, 137/2016/R/com e il relativo allegato A (TIUC);
- la deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com e il relativo allegato A (TICO);
- la deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com e il relativo allegato A, 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 (TIQV);
- la deliberazione dell'Autorità 4 agosto 2016 463/2016/R/com e il relativo allegato A (TIF);
- la deliberazione dell'Autorità 6 aprile 2017, 228/2017/R/com e il relativo allegato A (TIRV);
- la deliberazione dell'Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com, e il relativo Allegato A (Disciplina delle offerte PLACET);
- la deliberazione dell'Autorità 3 agosto 2017, 593/2017/R/com e il relativo allegato A (TISIND);
- la deliberazione dell'Autorità 1° febbraio 2018, 51/2018/R/com e il relativo allegato A, recante il regolamento di funzionamento del Portale Offerte;
- la deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2018, 366/2018/R/com e il relativo Allegato A, recante il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- 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 (RQDG);
- la deliberazione dell'Autorità 14 marzo 2023 100/2023/R/com e il relativo Allegato A (TIVG);
- la deliberazione dell'Autorità 6 agosto 2023 362/2023/R/gas e il relativo Allegato A (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;
- la deliberazione dell’Autorità 5 agosto 2025, 399/2025/R/com (di seguito: deliberazione 399/2025/R/com), recante revisione della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;
- la deliberazione dell’Autorità 4 novembre 2025, 477/2025/R/com, recante rettifica di un errore materiale della deliberazione dell’Autorità 399/2025/R/com;
- 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;
- il documento per la consultazione dell’Autorità 3 marzo 2026, 54/2026/R/com (di seguito: documento per la consultazione 54/2026/R/com), recante gli orientamenti dell’Autorità per l’ulteriore revisione della regolazione in materia di qualità dei servizi 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:
 - obblighi generali di servizio in relazione ai canali di comunicazione per l’invio di comunicazioni scritte;
 - 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 da parte dei venditori dei reclami stessi e delle richieste scritte di informazioni, e il contenuto

- minimo delle risposte da fornire ai clienti;
- le modalità e le tempistiche di erogazione degli indennizzi automatici dovuti ai clienti in caso di 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 relativi alle prestazioni regolate e delle informazioni necessarie per il monitoraggio e per lo svolgimento di indagini demoscopiche in merito alla soddisfazione dei clienti 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 informazioni* (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 informazioni relativi alle chiamate in ingresso e delle 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;
 - 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;
 - con il documento per la consultazione 205/2025/R/com, l’Autorità, tenendo conto anche degli esiti delle riunioni del *focus group* con le associazioni rappresentative dei clienti finali domestici e non domestici e le associazioni rappresentative dei venditori, ha dettagliato i propri orientamenti per la revisione del TIQV, e ha applicato l’analisi delle opzioni secondo la procedura AIR agli argomenti ravvisati come i più rilevanti per il loro impatto sugli obiettivi fissati dal procedimento e sui soggetti interessati e cioè *ambito di applicazione*, *canali per l’invio dei reclami* e *pubblicazione dei dati di qualità*;

- in esito al processo di consultazione (che ha compreso una ulteriore riunione del *focus group* dedicato), con la deliberazione 399/2025/R/com l’Autorità ha approvato il nuovo TIQV, introducendo misure volte ad aggiornare, estendere e rafforzare le tutele offerte ai clienti con decorrenza dal 1° gennaio 2026;
- con la medesima deliberazione 399/2025/R/com, l’Autorità ha rimandato a successivi provvedimenti la revisione degli obblighi stabiliti dal TIQV in materia di registrazione, comunicazione e pubblicazione dei dati di qualità commerciale, con ciò accogliendo le richieste di ulteriori approfondimenti formulate in particolare dai venditori, in relazione alla complessità degli interventi necessari per l’aggiornamento delle procedure aziendali e dei sistemi informativi.

CONSIDERATO CHE:

- con il documento per la consultazione 54/2026/R/com, l’Autorità ha illustrato i propri orientamenti per la revisione degli obblighi stabiliti dal TIQV in materia di registrazione, comunicazione e pubblicazione dei dati di qualità commerciale, ai fini dell’adozione di un provvedimento che completi il processo di revisione del TIQV, in attuazione di quanto previsto dalla deliberazione 399/2025/R/com;
- gli orientamenti illustrati con il documento per la consultazione 54/2026/R/com possono essere riepilogati come segue:

registrazione dei dati

- in relazione alla classificazione delle prestazioni soggette a standard rispetto alle caratteristiche del cliente da cui hanno origine, è stato confermato l’orientamento di superare l’attuale classificazione basata su tipologie di cliente e di fornitura, e di introdurre una classificazione basata sulle categorie contrattuali già definite nei principali provvedimenti di regolazione della vendita al dettaglio (TIV per il servizio elettrico e TIVG per il servizio gas), vale a dire clienti domestici del mercato libero, clienti domestici in vulnerabilità, clienti domestici in ultima istanza, clienti non domestici del mercato libero e clienti non domestici in ultima istanza;
- in relazione alla classificazione delle prestazioni soggette a standard rispetto alla fornitura alla quale si riferiscono, è stato confermato e ulteriormente chiarito l’orientamento di rimuovere la tipologia *dual fuel*, riferita indistintamente a prestazioni rese verso clienti titolari di un unico contratto per la fornitura congiunta di energia elettrica e di gas naturale, prevedendo che anche per tale casistica le prestazioni siano classificate in base alla fornitura effettivamente coinvolta e introducendo la nuova categoria *aspetti comuni* nella quale classificare, in via residuale, solo le prestazioni non riferibili esclusivamente alla fornitura elettrica o alla fornitura gas;

comunicazione dei dati

- per quanto attiene ai dati che i venditori devono comunicare periodicamente all’Autorità sono stati sostanzialmente confermati, con alcuni affinamenti, gli interventi di razionalizzazione e semplificazione prefigurati in sede di prima

consultazione, con l'obiettivo di ridurre l'onere amministrativo per le imprese e di rendere più efficiente il monitoraggio da parte dell'Autorità; in particolare:

- rimuovere ogni duplicazione dei dati richiesti e superare la raccolta del dettaglio mensile dei dati, fatta eccezione per i dati relativi al numero di clienti serviti, ritenendo sufficiente la raccolta di dati su base annua;
- prevedere che i dati relativi alle prestazioni riguardino tutte e solo le prestazioni eseguite nell'anno di riferimento della raccolta (anche se originate da reclami e richieste pervenute in un momento precedente), superando il criterio attuale che considera le prestazioni eseguite in esito a reclami e richieste ricevute nell'anno;
- ai fini dell'attendibilità dei dati e dell'*enforcement*, prevedere che il *tempo medio* delle diverse prestazioni non sia più calcolato autonomamente e comunicato dalle imprese, ma che sia invece calcolato dal sistema delle raccolte elaborando i dati relativi al *tempo effettivo cumulato* di esecuzione delle prestazioni comunicato dalle imprese;

indicatori di performance

- riguardo agli indicatori sintetici della qualità erogata, destinati alla pubblicazione a vantaggio dei clienti, è stato confermato l'orientamento di sostituire gli indicatori attualmente in uso (*indice di reclusività* e *indice di capacità di risposta ai reclami*) con indicatori più facilmente comprensibili dal cliente medio (*reclami ricevuti ogni mille clienti* e *tempo medio* per ogni prestazione), con valori arrotondati al numero intero e da pubblicare per le sole categorie dei clienti domestici del mercato libero, dei clienti domestici in vulnerabilità e dei clienti non domestici del mercato libero;

pubblicazione dei dati

- in relazione alla pubblicazione da parte dei venditori dei dati sulla qualità effettivamente erogata sono stati sostanzialmente confermati, ma con soluzioni innovative, gli orientamenti illustrati nel primo documento per la consultazione, che prevedevano la pubblicazione sui siti internet dei venditori di una *Scheda qualità* conforme a un modello definito dall'Autorità. In particolare, con la seconda consultazione si è proposto che le informazioni sulla qualità siano pubblicate in un'unica pagina dedicata del sito internet del venditore, raggiungibile dalla *homepage* (e non nelle pagine delle singole offerte, come proposto in precedenza), e che in tale pagina siano disponibili, in modo separato, informazioni generali su regolazione della qualità, standard e indennizzi, e una *Scheda qualità* dedicata ai soli indicatori di *performance* dell'impresa, secondo un modello più leggibile e fruibile rispetto a quello proposto con la prima consultazione;
- riguardo alla pubblicazione da parte dell'Autorità, è stata invece prefigurata la conferma dell'attuale regolazione, che prevede la pubblicazione di dati e informazioni aggregate sullo stato della qualità erogata dai venditori e il possibile sviluppo di strumenti o servizi online, che consentano la consultazione degli indicatori individuali con modalità interattive; non si è quindi ritenuto opportuno dare seguito nell'immediato all'ipotesi, prefigurata in sede di prima consultazione, di rendere disponibili gli indicatori individuali tramite il Portale Offerte, alla luce delle numerose

criticità rappresentate dalle parti interessate; a tale proposito si ritiene che le condizioni che potranno garantire il migliore impatto sulle dinamiche di mercato possano essere in futuro opportunamente individuate anche nell'ambito del Comitato tecnico consultivo istituito in attuazione dell'articolo 1, comma 61, della legge 124/2017;

verifica dei dati

- in relazione alle procedure di verifica dei dati di qualità registrati e comunicati all'Autorità dai venditori, sono stati prefigurati specifici interventi, orientati a perseguire la massima correttezza, coerenza e rappresentatività dei dati stessi, allo scopo di prevenire eventuali difformità interpretative e, dunque, disomogeneità, fra dati comunicati da soggetti diversi;
- in particolare, con l'obiettivo di rendere la metodologia di verifica più incisiva ed efficace, gli interventi prefigurati ampliano il perimetro di dati e documenti sottoposti a verifica e inaspriscono le penalità previste in caso di dati stimati non validi o non conformi: comportano infatti l'aumento della popolazione di riferimento in caso di incoerenza tra i dati prodotti in sede di controllo e i dati comunicati all'Autorità, la verifica dell'esattezza del tempo di esecuzione delle prestazioni fuori standard ai fini della valutazione di conformità, l'estensione della verifica di corrispondenza a tutta la documentazione pertinente, l'estensione della verifica di completezza alla richieste scritte di informazioni, l'incremento del valore delle penalità unitarie, e la diminuzione della percentuale di riduzione della penalità complessiva;

altri interventi

- con la seconda consultazione sono stati inoltre prefigurati interventi puntuali sulla formulazione di alcune espressioni contenute nel TIQV, con lo scopo esclusivo di offrire una maggiore chiarezza o di rendere più esplicito il riferimento ad altri provvedimenti dell'Autorità e di chiarire le sue implicazioni, precisando che tali interventi non comporterebbero in alcun modo la modifica degli effetti normativi del testo interessato;

tempistiche

- in relazione ai tempi di attuazione, è stato infine chiarito che il provvedimento finale approverebbe la versione aggiornata del TIQV con decorrenza dal 1° gennaio 2027, prevedendo che le nuove disposizioni relative alla comunicazione all'Autorità e alla pubblicazione dei dati di qualità trovino applicazione con riferimento ai dati relativi all'anno 2027 (da comunicare e pubblicare nell'anno 2028).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- in esito alla pubblicazione del documento per la consultazione 54/2026/R/com, sono pervenuti contributi scritti da parte di nove soggetti (i rispondenti): quattro venditori, sei associazioni rappresentative dei venditori (di cui tre in forma congiunta), e una associazione di clienti finali domestici; è inoltre pervenuto un contributo da parte della

Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA). Tali contributi possono essere riassunti come segue:

considerazioni generali

- i rispondenti hanno espresso un generale apprezzamento per il metodo seguito e per gli obiettivi individuati, e una generale condivisione degli orientamenti illustrati nel documento per la consultazione, suggerendo tuttavia l'opportunità di prevedere per il futuro, in caso di revisioni di ampia portata, interventi unitari con tempistiche programmate per consentire le modifiche necessarie per l'adeguamento delle procedure e dei sistemi aziendali;

registrazione dei dati

- in relazione alla classificazione delle prestazioni soggette a standard rispetto alle caratteristiche del cliente da cui hanno origine,
 - alcuni rispondenti segnalano che il criterio proposto non consentirebbe di classificare adeguatamente le richieste presentate da clienti che dispongono di entrambe le forniture ma ricadenti in differenti categorie contrattuali (ad esempio, il reclamo presentato da un cliente domestico con fornitura elettrica nel mercato libero e fornitura gas nel servizio di vulnerabilità, per una lamentela non riconducibile a una sola delle due forniture); al fine di scongiurare duplicazioni nella classificazione della medesima richiesta di prestazioni e il verificarsi di criticità interpretative che alimenterebbero il rischio di registrazioni non uniformi tra operatori, i medesimi rispondenti ritengono indispensabile che i nuovi criteri di classificazione, se adottati, siano dettagliati puntualmente nel provvedimento;
 - alcuni rispondenti rappresentano l'esigenza di chiarire se l'attuale tipologia di cliente *condominio con uso domestico di gas naturale* debba essere ricompresa nella nuova categoria contrattuale *cliente domestico del mercato libero* o in quella *cliente non domestico del mercato libero*;
- in relazione alla classificazione delle prestazioni soggette a standard rispetto alla fornitura alla quale si riferiscono,
 - ad eccezione di un venditore che non rileva alcuna criticità, il resto dei rispondenti evidenzia difficoltà interpretative che deriverebbero dall'introduzione della nuova categoria *aspetti comuni*, e rappresenta la necessità di definire in dettaglio le casistiche da ricomprendere in tale nuova categoria, se adottata, per evitare classificazioni non omogenee fra diversi operatori; in tal senso anche l'associazione dei consumatori ritiene necessario limitare la discrezionalità delle imprese;
 - alcune associazioni degli operatori segnalano inoltre che l'introduzione della nuova classificazione richiederebbe adeguamenti significativi dei sistemi di registrazione e di reportistica, con impatti rilevanti;
 - diversi rispondenti, anche a fronte delle criticità sopra evidenziate, ritengono preferibile superare definitivamente la distinzione delle prestazioni in base al servizio coinvolto, mantenendo quale unico criterio di classificazione delle prestazioni quello delle caratteristiche del cliente da cui hanno origine (categoria contrattuale); anche l'impresa che non associa particolari criticità alla nuova

classificazione ribadisce l'opportunità di superare tale distinzione ed evidenza, da un lato, che il cliente considera il fornitore, e il suo servizio di assistenza, come un interlocutore unico anche in caso di fornitura congiunta, avendo perciò interesse a valutarne l'affidabilità complessiva; dall'altro, che la classificazione aggregata dei dati, oltre a risultare coerente con la definizione di standard e indennizzi identici per i due settori, consentirebbe di rimuovere un importante elemento di complessità, con benefici sia per i venditori sia per i clienti;

comunicazione dei dati

- per quanto riguarda il passaggio dal criterio di rendicontazione basato sulle prestazioni eseguite a fronte di reclami e richieste ricevuti nell'anno, al criterio fondato sulle prestazioni eseguite nell'anno di riferimento, indipendentemente dalla data di ricevimento della relativa richiesta, due venditori e l'associazione dei consumatori si sono espressi favorevolmente; un altro venditore e alcune associazioni rappresentative di contro evidenziano che il passaggio al nuovo criterio comporterebbe criticità nella comparazione dei dati così raccolti con quelli di anni precedenti e implicherebbe che una parte delle prestazioni rendicontate per l'ultimo anno gestito con il vecchio regime (quelle originate nell'anno di riferimento ma eseguite nell'anno successivo) sia rendicontata anche per il primo anno gestito con il nuovo;
- un'associazione rappresentativa dei venditori ha espresso anche l'esigenza di confermare che gli indennizzi maturati per le prestazioni originate in corso d'anno vengano comunicati con riferimento allo stesso anno anche se erogati nell'anno successivo ma entro i termini della raccolta dati; viceversa, non dovrebbero essere comunicati gli indennizzi erogati nell'anno di riferimento ma maturati nell'anno precedente;
- tutte le associazioni rappresentative dei venditori chiedono, per motivi di semplificazione, che venga prevista la rendicontazione annuale anche dei clienti serviti, come per il resto dei dati da comunicare;

indicatori di performance

- alcuni venditori e un'associazione di venditori si sono espressi favorevolmente ai nuovi indicatori di performance proposti; un venditore, in particolare, condivide che il tempo medio sia calcolato per tutte le prestazioni; un'associazione rappresentativa dei venditori ha espresso apprezzamento per la nuova modalità di calcolo del tempo medio poiché rappresenta una semplificazione per le imprese;
- l'associazione dei consumatori, pur apprezzando gli indicatori presentati, segnala la necessità di una garanzia di attendibilità dei dati trasmessi dalle imprese;

pubblicazione dei dati

- in relazione agli obblighi di pubblicazione dei dati di qualità commerciale da parte delle imprese, un venditore, condividendo le proposte formulate, segnala l'opportunità di chiarire se la *Scheda qualità* debba essere inserita nella documentazione precontrattuale, ai fini del rispetto delle disposizioni del Codice di condotta commerciale, in aggiunta alle informazioni già fornite al cliente;

- un venditore, pur apprezzando il nuovo formato proposto per la *Scheda qualità*, e in particolare l'orientamento di non differenziare gli indicatori in base al servizio, ne propone una versione alternativa, ritenendo che i consumatori siano interessati a valutare l'affidabilità degli operatori non in base a indicatori relativi alla gestione dei reclami scritti, che rappresenta una casistica marginale nelle interazioni con i venditori, bensì in base alla loro capacità di rispondere in modo rapido e risolutivo, anche attraverso canali che consentono l'interazione contestuale, a tutte le esigenze connesse alla gestione della fornitura; a tale proposito, propone
 - l'adozione di una *Pagella del servizio* che esprima, anche attraverso soluzioni grafiche, valutazioni sintetiche espresse con aggettivi (buono, nella media, basso...), punteggi numerici (ad esempio, da 1 a 10), o simboli (ad esempio, stelline), relative sia ai singoli aspetti della qualità considerati (tra i quali propone di includere ulteriori indicatori, relativi a quante richieste di assistenza diventano reclami e a quanti reclami vengono portati in conciliazione), sia al livello complessivo della qualità offerta dall'impresa rispetto alla media nazionale;
 - l'adozione di una terminologia più semplice e di immediata comprensione, ad esempio sostituendo *rettifica di fatturazione* con *correzione di una bolletta sbagliata*, o *risposta a richieste scritte di informazioni* con *risposta a una domanda scritta*;
- in relazione alla pubblicazione dei dati di qualità commerciale da parte dell'Autorità, con particolare riferimento agli strumenti di comparazione, il medesimo venditore non ritiene, in generale, che il Portale Offerte sia uno strumento pienamente adeguato ed efficace per supportare le scelte dei clienti, i quali si affiderebbero invece, nella maggior parte dei casi, a comparatori privati; a questo proposito sostiene che tali comparatori necessiterebbero di quadro regolatorio di riferimento e chiede pertanto l'introduzione di un codice di condotta che includa obbligatoriamente tra i criteri di confronto, oltre al prezzo, anche un indicatore oggettivo dell'effettiva qualità e affidabilità del servizio;
- in relazione alla tempistica di pubblicazione della scheda, il medesimo venditore ritiene opportuno posticipare il termine proposto (31 marzo) al 30 giugno, in modo da garantire alle imprese il consolidamento dei dati definitivi;
- riguardo l'indicatore dei reclami ricevuti ogni mille clienti, tutte le associazioni rappresentative di venditori hanno espresso l'esigenza di prevedere la possibilità, per i venditori che non ricevono reclami nell'anno di riferimento, di indicare nella scheda qualità il valore zero;
- l'associazione dei consumatori condivide gli orientamenti previsti ma segnala l'opportunità di rafforzare le misure per garantire una maggiore visibilità e comprensibilità delle informazioni;

verifica dei dati

- in relazione agli orientamenti in materia di rafforzamento della metodologia di verifica dei dati di qualità registrati dai venditori non sono pervenute osservazioni da parte dei soggetti rispondenti;

- riguardo alla destinazione di eventuali penalità corrisposte dai venditori in esito ai controlli, la CSEA suggerisce di individuare, in luogo del conto istituito per la gestione delle risorse destinate alla realizzazione dei progetti a vantaggio dei consumatori di cui all'articolo 11-bis del decreto-legge 35/05, i conti per la compensazione delle agevolazioni tariffarie ai clienti in stato di disagio, di cui agli articoli 10.1 lettera o) e 24 del TIPPI, e agli articoli. 73.7 lettera d) e 77 della RTDG, in analogia con quanto previsto dalla deliberazione 168/2018/R/com; tale soluzione consentirebbe infatti un impiego immediato a riduzione degli oneri gravanti sui consumatori delle eventuali penalità versate, mentre l'impiego a valere sul conto progetti sarebbe da un lato subordinato a ulteriori passaggi formali e, dall'altro, condizionato dall'entità e dalla discontinuità dei flussi in entrata, che potrebbero compromettere le necessarie esigenze di programmazione degli interventi;
- l'associazione rappresentativa dei clienti domestici ritiene opportuno avviare attività di monitoraggio e verifica per valutare l'impatto delle misure in termini di riduzione del contenzioso e la corretta applicazione da parte delle imprese;

altri interventi

- in relazione all'opportunità di effettuare interventi puntuali sulla formulazione di alcune espressioni contenute nel TIQV allo scopo di offrire una maggiore chiarezza del contenuto normativo, nei contributi trasmessi dai rispondenti sono presenti alcune proposte; in particolare:
 - alcuni venditori e loro associazioni segnalano l'opportunità di definire il termine *prestazioni* differenziando, nel TIQV, i riferimenti alle prestazioni di qualità commerciale di competenza dei venditori rispetto alle prestazioni di competenza del distributore;
 - un venditore segnala la necessità di aggiornare la definizione di *richiesta scritta di informazioni*, chiarendo se in essa sono incluse o meno le richieste prevenute mediante i canali di messaggistica istantanea; lo stesso venditore chiede comunque che tali richieste siano incluse nella definizione e siano di conseguenza considerate nell'ambito dei parametri di misurazione della qualità ritenendo che, in caso contrario, non sarebbe adeguatamente scoraggiata la gestione di tali canali tramite operatori o sistemi virtuali non in grado di soddisfare le aspettative dei clienti;

tempistiche

- in relazione alla necessità di implementare le modifiche già a partire dai dati 2026 comunicati nel 2027, alcuni venditori e loro associazioni rappresentative hanno segnalato la necessità di poter disporre delle istruzioni per la compilazione e formati di caricamento dei file contestualmente alla deliberazione.

RITENUTO OPPORTUNO:

- in esito al processo di consultazione, approvare il *Testo integrato della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)* confermando l'impostazione generale prospettata nel documento per la consultazione

54/2026/R/com e tenendo conto delle osservazioni e dei suggerimenti formulati dai rispondenti come di seguito riepilogato per singolo ambito di intervento:

registrazione dei dati

- riguardo alla classificazione delle prestazioni soggette a standard in funzione delle caratteristiche del cliente da cui hanno origine, confermare l'orientamento di superare la classificazione basata su tipologie di cliente e di fornitura, introducendo una classificazione basata sulle categorie contrattuali come indicato in consultazione; a tale proposito:
 - posto che le criticità evidenziate da molti rispondenti riguardo la classificazione di richieste provenienti da clienti che ricadono in differenti categorie contrattuali possono manifestarsi anche con il criterio di classificazione attualmente in vigore (che distingue le tipologie di fornitura *clienti finali in regime di tutela*, *clienti finali del servizio a tutele gradual* e *clienti finali del mercato libero*), e non sarebbero quindi un portato del nuovo criterio posto in consultazione, si ritiene opportuno chiarire che in caso di conflitto le richieste in parola debbano essere attribuite, in ordine di prevalenza, alla categoria della vulnerabilità (riconoscendo in tal modo la principale condizione oggettiva che caratterizza il cliente) e, in caso di conflitto fra le categorie dell'ultima istanza e del mercato libero, a quest'ultima categoria (riconoscendo in tal modo la natura transitoria della fornitura in ultima istanza);
 - in relazione all'attuale tipologia di cliente *condominio con uso domestico di gas naturale*, esplicitare nelle definizioni rilevanti del nuovo TIQV la confluenza di tale tipologia nella nuova categoria dei *clienti non domestici*;
- riguardo alla classificazione delle prestazioni soggette a standard in funzione della fornitura alla quale si riferiscono, riconsiderare gli orientamenti espressi in sede di consultazione e, anche in esito alla valutazione delle osservazioni pervenute, non prevedere tale classificazione nell'ambito del nuovo TIQV; questa soluzione appare preferibile in quanto, oltre a ridurre oneri e complessità gestionali, a introdurre una significativa semplificazione degli adempimenti di registrazione e ad essere coerente con gli orientamenti espressi in merito ai contenuti della *Scheda qualità* (non differenziati per servizio), consente un monitoraggio unitario, aggregato e maggiormente leggibile (grazie al superamento della frammentazione dei dati relativi al medesimo soggetto), nonché più coerente con le finalità della regolazione (che prevede prestazioni e standard identici per i due settori);

comunicazione dei dati

- per quanto attiene ai dati che i venditori devono comunicare periodicamente all'Autorità, confermare gli interventi di razionalizzazione e semplificazione prefigurati in sede di consultazione con un ulteriore affinamento, coerente con la soluzione individuata in materia di registrazione dei dati illustrata nella sezione precedente, che consente di ridurre gli oneri amministrativi per le imprese e rendere più efficiente il monitoraggio da parte dell'Autorità; in particolare:

- prevedere che i dati di qualità commerciale comunicati periodicamente all’Autorità siano articolati in base alla categoria contrattuale di appartenenza del cliente, e non anche in base al servizio al quale si riferiscono, in coerenza con i dati registrati;
- confermare il superamento della comunicazione dei dati di qualità con dettaglio mensile, fatta eccezione per i dati relativi al numero di clienti serviti; tale eccezione è infatti giustificata dall’esigenza di garantire che il calcolo dell’indicatore *reclami ricevuti ogni mille clienti* rifletta più correttamente la condizione di imprese che presentino significative variazioni del numero di clienti serviti nell’arco dell’anno di riferimento;
- in particolare, in relazione alla comunicazione dei dati relativi al numero di clienti serviti, confermare l’orientamento posto in consultazione, prevedendo che debba essere comunicata la consistenza dei clienti serviti al termine di ogni mese dell’anno di riferimento per ogni categoria contrattuale, e che la comunicazione di questi dati dovrà essere effettuata in continuità con il passato; in particolare, dovrà ancora essere comunicato separatamente il numero di clienti serviti di energia elettrica e di gas naturale in base a un unico contratto (in precedenza, *dual fuel*), e il sistema provvederà automaticamente a ricondurre ciascuno di tali clienti a entrambe le forniture, superando in tal modo la discriminazione rispetto ai clienti serviti per energia elettrica e gas naturale in base a due distinti contratti, e rendendo più coerente e corretto il calcolo degli indicatori di prestazione;
- sempre in relazione alla comunicazione dei clienti serviti, si intende rendere esplicito che le imprese che al 31 dicembre dell’anno di riferimento non servono clienti ai quali si applica il TIQV devono comunicarlo nell’ambito della raccolta dati, assolvendo in tal modo ai relativi obblighi senza necessità di fornire ulteriori informazioni richieste dal TIQV;
- confermare che i dati da comunicare relativi alle prestazioni soggette a standard di qualità riguardino tutte e solo le prestazioni eseguite nell’anno di riferimento della raccolta, anche se originate da reclami e richieste pervenute in un momento precedente (superando quindi il criterio che considera le prestazioni eseguite in esito a reclami e richieste ricevute nell’anno, per le motivazioni esposte in sede di consultazione); in tal senso, si ritiene che la discontinuità con i dati raccolti nel passato, che potrà comunque essere adeguatamente evidenziata nelle analisi e nei report basati su dati storici, non costituisca motivo sufficiente per rinunciare a una metodologia che, oltre a superare le criticità emerse nel passato, consente di ottenere dati più precisi e rappresentativi;
- confermare che i dati da comunicare relativi agli indennizzi riguardino tutti e solo gli indennizzi corrisposti nell’anno di riferimento della raccolta, anche se maturati in un momento precedente; a tale proposito, con riferimento alle osservazioni pervenute, si precisa che la raccolta dati ha l’obiettivo di monitorare l’effettiva corresponsione degli indennizzi e non la loro maturazione (che coincide con il superamento del tempo standard, ed è quindi implicitamente già oggetto di comunicazione); in particolare, con riferimento agli indennizzi maturati nella parte finale dell’anno di riferimento e corrisposti nell’anno successivo, il nuovo criterio consentirà alle imprese di comunicare i dati presenti nei registri a una data certa (il

31 dicembre dell'anno di riferimento), sollevandole dall'onere di aggiornare i dati da comunicare alla data del loro invio definitivo, e consentirà di intercettare anche gli indennizzi maturati nella parte finale dell'anno e corrisposti nell'anno successivo oltre il termine per l'invio definitivo dei dati;

- al fine di consentire un monitoraggio più efficace del fenomeno della mancata risposta ai reclami, della mancata esecuzione delle rettifiche e della mancata corresponsione degli indennizzi maturati, confermare anche nel nuovo TIQV l'obbligo attualmente previsto dall'articolo 36.2, lettera g), (comunicazione all'Autorità del numero di reclami ricevuti, e delle rettifiche accertate, nell'anno che precede l'anno di riferimento, che risultino rispettivamente rimasti senza risposta, o non eseguite, al termine dell'anno di riferimento) e integrare tale disposizione, includendo la comunicazione del numero di indennizzi maturati nell'anno che precede l'anno di riferimento che risultano non corrisposti al termine dell'anno di riferimento;
- confermare che la comunicazione del tempo medio di esecuzione delle diverse prestazioni soggette a standard calcolato autonomamente dalle imprese sia sostituita dalla comunicazione del tempo effettivo cumulato, come definito in sede di consultazione, ai fini del calcolo da parte del sistema delle raccolte dell'indicatore *tempo medio di esecuzione* delle prestazioni stesse;

indicatori di performance

- riguardo agli indicatori sintetici della qualità erogata, destinati alla pubblicazione a vantaggio dei clienti, sostituire gli indicatori attualmente in uso (*indice di reclusività* e *indice di capacità di risposta ai reclami*) con indicatori più facilmente comprensibili dal cliente medio (*reclami ricevuti ogni mille clienti* e *tempo medio di esecuzione* per ogni prestazione soggetta a standard), con valori arrotondati al numero intero e da pubblicare per le sole categorie dei clienti domestici del mercato libero, dei clienti domestici in vulnerabilità e dei clienti non domestici del mercato libero;

pubblicazione dei dati

- in relazione agli obblighi di pubblicazione dei dati relativi alla qualità commerciale da parte delle imprese,
 - confermare gli orientamenti illustrati in consultazione, nel senso di prevedere che tali informazioni siano pubblicate in un'unica pagina dedicata del sito internet di ogni venditore, raggiungibile dalla *homepage*, e che in tale pagina siano disponibili, in modo separato, informazioni generali su regolazione della qualità, standard e indennizzi, e una *Scheda qualità*, conforme al modello definito dall'Autorità (fatta salva la personalizzazione degli elementi cromatici e grafici), dedicata agli indicatori della qualità erogata dall'impresa nell'anno di riferimento;
 - confermare la struttura e i contenuti della Scheda qualità illustrati in sede di seconda consultazione prevedendo tuttavia, in accoglimento dei suggerimenti formulati da diversi rispondenti, che le imprese che non abbiano ricevuto reclami scritti nell'anno di riferimento riportino, in corrispondenza dell'indicatore *reclami ricevuti ogni mille clienti*, la dicitura *nessun reclamo* e, per coerenza, che in

corrispondenza degli indicatori relativi al tempo di esecuzione delle prestazioni soggette a standard sia prevista, laddove ne ricorrano i presupposti, l'indicazione della dicitura *nessun caso gestito*;

- in relazione ai suggerimenti pervenuti riguardo alla forma e ai contenuti della *Scheda qualità*, pur condividendo gli obiettivi di chiarezza e comprensibilità perseguiti e apprezzando il dettaglio del contributo proposto, si ritiene che la definizione di uno strumento che si proponga come una sorta di pagella che includa valutazioni complessive del servizio fornito dagli operatori non risulti coerente con l'impostazione e gli obiettivi del presente intervento, che risultano circoscritti al monitoraggio del rispetto dei singoli standard di qualità definiti dal TIQV; potrà invece essere presa in considerazione, nell'ambito di futuri procedimenti, l'opportunità di sperimentare ulteriori indicatori che tengano conto dei seguiti dei reclami, con particolare riferimento all'attivazione di procedure ADR;
- si segnala inoltre che, al fine di acquisire in modo più flessibile e mirato elementi di valutazione della qualità percepita, lo stesso TIQV prevede lo strumento delle indagini demoscopiche, per il quale è possibile ipotizzare per il futuro un ulteriore potenziamento, in esito a un aggiornamento della regolazione, con l'obiettivo di ampliare il perimetro e gli obiettivi delle indagini e prevedere nuove forme di pubblicazione degli esiti;
- con riferimento alla richiesta di posticipare al 30 giugno di ogni anno il termine per la pubblicazione delle *Schede qualità* aggiornate in base ai dati comunicati all'Autorità, che consentirebbe alle imprese il consolidamento dei relativi dati, si chiarisce in primo luogo che la comunicazione di dati all'Autorità attraverso il sistema delle raccolte presuppone che le necessarie attività di verifica e controllo siano svolte dalle imprese già prima dell'invio definitivo dei dati stessi, in modo da garantirne la correttezza e veridicità; inoltre, con il nuovo TIQV tali attività risulteranno semplificate sia in conseguenza della sensibile riduzione della quantità di dati da comunicare, sia perché i dati stessi dovranno riguardare esclusivamente le attività e le prestazioni completate entro il termine dell'anno di riferimento, e non dovranno in alcun caso essere aggiornati con eventuali attività svolte dopo tale termine (che saranno rendicontate l'anno seguente); al fine di offrire alle imprese una maggiore flessibilità nella programmazione delle attività necessarie alla pubblicazione delle *Schede qualità*, si ritiene tuttavia opportuno individuare come termine ultimo il 30 aprile di ogni anno, invece del 31 marzo proposto in consultazione;
- riguardo alla richiesta formulata da un venditore in merito al collegamento fra il nuovo TIQV e il Codice di condotta commerciale in relazione alla pubblicazione della Scheda qualità, si ritiene sufficiente chiarire qui che il nuovo TIQV non modifica gli obblighi previsti dal Codice di condotta commerciale riguardo i contenuti della documentazione precontrattuale da fornire al cliente, ma si limita a stabilire che ai fini dell'indicazione delle sole informazioni relative ai livelli effettivi di qualità riferiti all'anno precedente, o comunque all'ultimo anno disponibile al momento della proposta, di cui all'articolo 9, comma 1, lettera h., del Codice di condotta commerciale, i venditori utilizzano la Scheda qualità in

sostituzione delle modalità liberamente adottate in precedenza; nulla cambia invece ai fini dell'indicazione, nella medesima documentazione, dei livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi alle prestazioni di competenza del venditore e degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tali livelli;

- in relazione agli obblighi di pubblicazione dei dati relativi alla qualità commerciale da parte dell'Autorità, si conferma l'attuale regolazione, che prevede la pubblicazione di dati e informazioni aggregate sullo stato della qualità erogata dai venditori e il possibile futuro sviluppo di strumenti o servizi online, che consentano la consultazione degli indicatori individuali con modalità interattive;

verifica dei dati

- confermare, in assenza di indicazioni difformi da parte dei rispondenti, gli orientamenti in materia di rafforzamento della metodologia di verifica dei dati di qualità registrati dai venditori posti in consultazione;
- riguardo alla destinazione delle eventuali penalità corrisposte dai venditori in esito ai controlli, in relazione all'indicazione pervenuta da parte della CSEA si ritiene opportuno prevedere, diversamente da quanto posto in consultazione, che le penalità medesime siano ripartite fra il Conto per la compensazione delle agevolazioni tariffarie ai clienti del settore elettrico in stato di disagio, di cui agli artt. 10.1 lett. o) e 24 del TIPPI, e il Conto per la compensazione delle agevolazioni tariffarie ai clienti del settore gas in stato di disagio, di cui agli artt. 73.7 lett. d) e 77 della RTDG, in misura pari al rapporto fra clienti del servizio elettrico e clienti del servizio gas ai quali si applica il TIQV serviti dall'impresa interessata al 31 dicembre dell'anno precedente;

altri interventi

- si ritiene opportuno confermare gli interventi finalizzati a offrire una maggiore chiarezza dei contenuti del TIQV e, con riferimento alle ulteriori richieste o proposte formulate nell'ambito dei contributi trasmessi dai rispondenti,
 - integrare la definizione di *richiesta scritta di informazioni* esplicitando che la definizione stessa non comprende i messaggi di testo su supporti di messaggistica istantanea; non si ritiene infatti opportuno modificare la regolazione vigente (nella quale indicatori e standard presuppongono la gestione differita di richieste formali) estendendola a conversazioni per loro natura informali e destinate ad essere gestite e riscontrate in tempo reale; la medesima integrazione viene per coerenza apportata anche alla definizione di *reclamo scritto*;
 - in relazione alla corretta identificazione del significato da attribuire al termine prestazione, integrare il testo del TIQV in modo da indicare esplicitamente come *prestazioni del distributore* le sole prestazioni che devono essere eseguite dal distributore, (ad esempio, la realizzazione di una connessione), e mantenere il termine *prestazione* per le attività soggette a regolazione che devono essere svolte dal venditore;
 - in relazione alla richiesta pervenuta da un venditore di regolare i portali privati di comparazione delle offerte, occorre precisare che tali soggetti non sono sottoposti ai poteri di regolazione dell'Autorità;

tempistiche

- in relazione ai tempi di attuazione, confermare che il provvedimento finale approvi la versione aggiornata del TIQV con decorrenza dal 1° gennaio 2027, prevedendo che le nuove disposizioni relative alla comunicazione all’Autorità e alla pubblicazione dei dati di qualità trovino applicazione con riferimento ai dati relativi all’anno 2027 (da comunicare e pubblicare nell’anno 2028), mentre la comunicazione e la pubblicazione dei dati di qualità riferiti all’anno 2026 dovranno avvenire in coerenza alla regolazione vigente al momento della loro registrazione;
- in relazione alla richiesta che le istruzioni tecniche per la comunicazione dei dati di qualità commerciale riferiti all’anno 2027, e dei relativi file per il loro invio massivo, siano pubblicati contestualmente all’emanazione del provvedimento finale, si evidenzia che tale pubblicazione presuppone il completamento dei necessari sviluppi da apportare alla piattaforma delle raccolte dati dell’Autorità; a tale proposito, oltre a minimizzare i tempi per la realizzazione di tali sviluppi, potranno essere previste da parte degli Uffici competenti dell’Autorità specifiche iniziative rivolte ai soggetti interessati volte a chiarire le nuove modalità di comunicazione

DELIBERA

1. di sostituire, con decorrenza dal 1° gennaio 2027, l’Allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com, come successivamente modificata e integrata, con l’Allegato A alla presente deliberazione, di cui forma parte integrante e sostanziale;
2. di prevedere che, in via transitoria, la comunicazione all’Autorità e la pubblicazione da parte delle imprese obbligate dei dati di qualità commerciale riferiti all’anno 2026 dovranno avvenire secondo quanto disposto dalla regolazione vigente al momento della registrazione dei dati medesimi;
3. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori e Utenti per i seguiti di competenza;
4. di pubblicare la presente deliberazione, e il relativo Allegato A, sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

25 giugno 2026

IL PRESIDENTE
Nicola Dell’Acqua