

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
54/2026/R/COM

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

*Documento per la consultazione per la formazione di provvedimenti nell'ambito del
procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e
Ambiente 17 dicembre 2024, 548/2024/R/com*

Mercati di incidenza: energia elettrica e gas naturale

3 marzo 2026

Premessa

Questo documento per la consultazione si inserisce nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 17 dicembre 2024, 548/2024/R/com, per l'adozione di provvedimenti per l'aggiornamento e la revisione della Regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV, Allegato A alla deliberazione 415/2016/R/com), nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

In esito a tale procedimento, l'Autorità ha adottato un primo provvedimento (deliberazione 5 agosto 2025, 399/2025/R/com) che ha apportato modifiche al TIQV con decorrenza dal 1° gennaio 2026, e ha previsto che siano definiti con successivi provvedimenti gli obblighi in materia di registrazione, comunicazione e pubblicazione dei dati di qualità commerciale, da applicare a partire dal 1° gennaio 2027. Questo documento illustra gli orientamenti dell'Autorità in merito alle modifiche che potranno essere apportate al TIQV, con riferimento a tali materie.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell'Autorità arera.it o, in alternativa, all'indirizzo di posta elettronica certificata protocollo@pec.arera.it **entro il 27 marzo 2026**.*

Si rinvia all'Informativa sul trattamento dei dati personali contenuta in questo documento per l'indicazione delle modalità di trattamento dei dati personali.

Le osservazioni pervenute potranno essere pubblicate sul sito internet dell'Autorità al termine della consultazione. I partecipanti alla consultazione possono chiedere che, per motivate esigenze di riservatezza, i propri commenti siano pubblicati in forma anonima.

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, delle osservazioni e/o della documentazione inviata, sono tenuti ad indicare quali parti sono da considerare riservate e non possono essere divulgate, evidenziando in apposite appendici le parti che si intendono sottrarre alla pubblicazione. In tale caso i soggetti interessati dovranno inviare su supporto informatico anche la versione priva delle parti riservate, destinata alla pubblicazione qualora la richiesta di riservatezza sia accolta dagli Uffici dell'Autorità. Una generica indicazione di confidenzialità presente nelle comunicazioni trasmesse non sarà considerata quale richiesta di pubblicazione in forma anonima o di non divulgazione dei contributi inviati.

In assenza di richieste di salvaguardia di riservatezza o segretezza e/o in caso di mancato invio delle versioni omissate le osservazioni sono pubblicate in forma integrale.

**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Consumatori e Utenti - Unità Diritti del Consumatore**

Piazza Cavour, 5 - 20121 Milano
tel. 02.65565.553
e-mail: consumatori@arera.it
pec: protocollo@pec.arera.it
sito internet: www.arera.it

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

La disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'ARERA è contenuta nella deliberazione 649/2014/A. Ai sensi dell'articolo 4.2 della disciplina in parola, l'ARERA non riceve contributi anonimi.

1. Titolare del Trattamento

Titolare del trattamento è ARERA, con sede in Piazza Cavour 5, 20121, Milano, e-mail: *info@arera.it*, PEC: *protocollo@pec.arera.it*, centralino: +39 02655651.

Per ogni chiarimento rispetto al trattamento oggetto della presente informativa è possibile contattare il Responsabile della Protezione dei dati (RPD) all'indirizzo e-mail *rpd@arera.it*, oppure scrivendo agli indirizzi del Titolare, all'attenzione del RPD. Le richieste saranno riscontrate nei termini di cui all'articolo 12 del GDPR.

2. Categorie di dati trattati, base giuridica e finalità del trattamento

Ai fini della partecipazione alla presente consultazione pubblica sono richiesti unicamente nome, cognome e indirizzo e-mail professionale del rispondente per conto del soggetto partecipante alla procedura.

Si invita a non inserire dati personali, o informazioni che comunque consentano di rivelare l'identità del rispondente o di terzi, nel corpo del contributo inviato, ivi inclusa l'eventuale firma olografa del rappresentante legale del rispondente. L'Autorità non risponde dell'eventuale pubblicazione di tali dati, anche nell'ipotesi in cui siano contenuti nella ragione sociale o nella denominazione del partecipante alla consultazione.

Il trattamento di tali dati personali è svolto esclusivamente per lo svolgimento di compiti di interesse pubblico e per adottare gli atti di competenza dell'Autorità ai sensi della normativa vigente. Il trattamento è effettuato ai sensi dell'articolo 6, par. 1, lett. e), del GDPR.

3. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati

I dati personali indicati saranno trattati mediante supporto cartaceo e tramite procedure informatiche, con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza, nonché ad evitare l'indebito accesso agli stessi da parte di soggetti terzi o di personale non autorizzato.

4. Tempi di conservazione

I dati personali saranno conservati per un periodo massimo di cinque anni.

5. Comunicazione e diffusione dei dati

I dati personali conferiti ai fini della partecipazione alla consultazione, come individuati al precedente punto 2, non saranno diffusi o comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'esercizio delle attività istituzionali del Titolare e i casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea. I dati personali delle persone fisiche che rispondono alla consultazione nella loro capacità personale non saranno oggetto di pubblicazione.

6. Diritti dell'interessato

Gli interessati possono esercitare i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi al Responsabile della Protezione dei Dati personali dell'Autorità agli indirizzi sopra indicati.

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

INDICE

INTRODUZIONE.....	5
1. <i>Inquadramento generale</i>	5
ORIENTAMENTI.....	7
2. <i>Registrazione dei dati</i>	7
3. <i>Comunicazione dei dati</i>	10
4. <i>Indicatori di prestazione</i>	12
5. <i>Pubblicazione dei dati</i>	13
6. <i>Verifica dei dati</i>	16
7. <i>Altri interventi</i>	17
8. <i>Piano delle attività ed entrata in vigore</i>	17

INTRODUZIONE

1. Inquadramento generale

- 1.1 Questo documento per la consultazione si inserisce nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 17 dicembre 2024, 548/2024/R/com (di seguito: deliberazione 548/2024) e illustra gli orientamenti dell'Autorità per la revisione e l'aggiornamento della disciplina contenuta nel *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale* (di seguito: TIQV), Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 5 agosto 2025, 399/2025/R/com (di seguito: deliberazione 399/2025), relativamente agli obblighi in materia di registrazione, comunicazione e pubblicazione dei dati di qualità commerciale, da applicare a partire dal 1° gennaio 2027, come previsto dal punto 2 della deliberazione 399/2025. La qualità del servizio è riferita alla qualità commerciale (gestione di reclami scritti, richieste scritte di informazioni, rettifiche di fatturazione o di doppia fatturazione) e alla qualità dei servizi telefonici di assistenza ai clienti (chiamate *inbound*).

Struttura del documento

- 1.2 Questa parte introduttiva contiene, nel successivo paragrafo, una descrizione sintetica del processo di revisione del TIQV finora svolto. Nella parte successiva (Orientamenti) sono illustrati gli orientamenti dell'Autorità per l'ulteriore revisione della disciplina in vigore e sono indicate le scadenze prevedibili per lo svolgimento del procedimento e per l'applicazione della nuova disciplina in seguito all'adozione del provvedimento finale.
- 1.3 Per facilitare la valutazione degli orientamenti illustrati, gli allegati a questo documento propongono una possibile versione del TIQV che recepisce gli orientamenti medesimi, evidenziando in colore rosso le parti dell'articolato che si propone di modificare e integrare (*Allegato A*) e un foglio di calcolo che simula le modalità di raccolta e di elaborazione dei dati e delle informazioni relative alla qualità commerciale oggetto di comunicazione periodica all'Autorità che, in coerenza con gli orientamenti esposti, sarebbero implementate in esito all'approvazione del provvedimento finale (*Allegato B*).

La revisione del TIQV

- 1.4 Con la deliberazione 548/2024, l'Autorità ha avviato un procedimento per l'aggiornamento e la revisione del TIQV, allo scopo di rafforzare ed estendere gli strumenti di tutela dei clienti, facilitare l'accesso di tutti i clienti a servizi di assistenza tempestivi ed efficaci, semplificare ed efficientare gli strumenti di monitoraggio da parte dell'Autorità e migliorare l'informazione ai clienti riguardo ai livelli qualitativi offerti dai venditori.
- 1.5 In considerazione del potenziale impatto del provvedimento finale e per favorire la più ampia partecipazione al procedimento dei soggetti interessati, l'Autorità ha sottoposto il procedimento all'analisi di impatto della regolazione (AIR)¹, anche con modalità

¹ La metodologia AIR è stata inizialmente adottata dall'Autorità con deliberazione 3 ottobre 2008, GOP 46/08; con la deliberazione 18 giugno 2025, 255/2025/A, l'Autorità ha adottato un nuovo regolamento per lo svolgimento dell'AIR.

semplificate, per gli aspetti più rilevanti; ha inoltre previsto la possibilità di convocare tavoli tecnici e focus group per acquisire elementi conoscitivi utili per la formazione e l'adozione dei provvedimenti.

- 1.6 In seguito all'avvio del procedimento e tenendo conto degli esiti della riunione preliminare del focus group che ha coinvolto gli esponenti delle parti interessate, l'Autorità ha pubblicato il documento per la consultazione 20 maggio 2025, 205/2025/R/com (di seguito: documento per la consultazione 205/2025/R/com), per illustrare i propri orientamenti in merito alla revisione del TIQV e raccogliere osservazioni e proposte, cui ha fatto seguito una seconda riunione del focus group dedicato, finalizzata a illustrare i contenuti del documento e a raccogliere ulteriori osservazioni e proposte.
- 1.7 In esito al processo di consultazione, con la deliberazione 399/2025 l'Autorità ha approvato il nuovo TIQV, introducendo misure volte ad aggiornare, estendere e rafforzare le tutele offerte ai clienti con decorrenza dall'1 gennaio 2026, e ha rimandato a successivi provvedimenti la revisione degli obblighi in materia di registrazione, comunicazione e pubblicazione dei dati di qualità commerciale, che dovrà avere effetto dall'1 gennaio 2027, con ciò accogliendo le richieste di ulteriori approfondimenti formulate dalle parti interessate e in particolare dai venditori, in relazione alla complessità degli interventi necessari per l'aggiornamento delle procedure aziendali e dei sistemi informativi.
- 1.8 Questo documento per la consultazione, che tiene conto anche degli esiti di un'ulteriore riunione del focus group dedicato svoltosi in data 26 novembre 2025, è quindi propedeutico all'adozione da parte dell'Autorità di un provvedimento che completi il processo di revisione del TIQV, in attuazione di quanto previsto dalla deliberazione 399/2025.

ORIENTAMENTI

2. Registrazione dei dati

- 2.1 La Parte IV, titolo I, del TIQV impone ai venditori l'obbligo di registrare i dati e le informazioni che assicurano il tracciamento e la verificabilità delle fasi di gestione delle prestazioni sottoposte a standard specifici (reclami scritti, rettifiche di fatturazione o di doppia fatturazione) o generali (risposte a richieste scritte di informazioni), dalla fase iniziale di impulso da parte del cliente fino all'eventuale corresponsione di un indennizzo per mancato rispetto degli standard specifici.
- 2.2 In particolare, per ogni richiesta di prestazione soggetta a standard il venditore deve registrare, oltre agli elementi identificativi del cliente, la tipologia di cliente e di fornitura, il codice POD o PdR identificativo del punto di prelievo o di riconsegna, le date delle fasi rilevanti del processo di gestione della pratica, la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard applicabile e l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto al cliente. Per i reclami scritti e le richieste scritte di informazioni deve essere inoltre registrata la classificazione per argomento e sub argomento attribuita dal venditore in conformità a quanto indicato dalla tabella A del TIQV, che elenca nove diversi argomenti articolati in trentasei sub-argomenti.

Classificazione di reclami, richieste e rettifiche

- 2.3 Per ognuna delle prestazioni di qualità commerciale sottoposte a standard, il venditore deve registrare le caratteristiche del cliente da cui proviene la richiesta, classificandolo in base a una griglia di nove tipologie di cliente e quattro tipologie di fornitura, che comportano quindici possibili combinazioni, riepilogate nella tabella 2.1.

Tabella 2.1: Attuale classificazione per tipologia di cliente/fornitura di reclami, richieste e rettifiche

<i>Tipologia di cliente</i>	<i>Tipologia di fornitura</i>
cliente BT domestico	mercato libero
	servizio di maggior tutela
	servizio a tutele graduali
cliente BT non domestico	mercato libero
	servizio a tutele graduali (microimprese)
cliente MT	mercato libero
	tutela
cliente BP domestico	mercato libero
	servizio di tutela della vulnerabilità
cliente BP condominio con uso domestico	mercato libero
cliente BP attività di servizio pubblico	mercato libero
cliente BP non domestico	mercato libero
cliente multisito	multisito elettrico
	multisito gas
cliente con unico contratto elettricità + gas (<i>dual fuel</i>)	

- 2.4 Con il documento per la consultazione 205/2025/R/com, è stata proposta la razionalizzazione e semplificazione dei criteri di classificazione di reclami, richieste di

informazioni e rettifiche. In particolare, per quanto riguarda il cliente dal quale l'istanza ha origine, si è proposto di fare riferimento alle principali categorie contrattuali già definite nei provvedimenti di regolazione della vendita al dettaglio (TIV per il servizio elettrico e TIVG per il servizio gas), superando la vigente classificazione basata sulla tipologia di cliente e di fornitura, passando da 15 combinazioni alle nuove 5, articolate per i servizi elettrico, gas e *aspetti comuni* (per un totale di 12 combinazioni). La nuova classificazione comprenderebbe quindi le seguenti categorie contrattuali:

- clienti domestici serviti in vulnerabilità;
- clienti domestici serviti in ultima istanza;
- clienti domestici serviti nel mercato libero;
- clienti non domestici serviti in ultima istanza;
- clienti non domestici serviti nel mercato libero.

2.5 In relazione alla categoria dei clienti multisito (elettricità o gas), l'Autorità nel documento per la consultazione 205/2025/R/com ha proposto di superare la classificazione separata delle relative prestazioni, considerando da un lato che la regolazione del TIQV, e in particolare il sistema di indicatori, standard e indennizzi, non prevede differenziazioni in base al numero di punti di prelievo o di riconsegna cui si riferiscono le prestazioni e, dall'altro, che la titolarità di più punti non fornisce informazione sul numero di punti effettivamente coinvolti nella prestazione.

2.6 Il documento per la consultazione 205/2025/R/com ha inoltre proposto di non confermare la tipologia *dual fuel*, nella quale confluiscono indistintamente tutte le prestazioni riconducibili a tali clienti, e di introdurre la nuova categoria *aspetti comuni*, destinata ad accogliere solo le prestazioni che non sono riconducibili esclusivamente alla fornitura elettrica o alla fornitura gas, consentendo quindi di identificare più correttamente la fornitura effettivamente interessata. Ai fini della registrazione, la soluzione proposta risulta quindi articolata in dodici opzioni, rappresentate schematicamente dalla *tabella 2.2*².

Tabella 2.2 – Classificazione delle prestazioni per categoria contrattuale e fornitura di riferimento

Categoria contrattuale	Fornitura di riferimento		
	Elettrica	Gas	Aspetti comuni
Cliente domestico in vulnerabilità	vulnerabilità	tutela della vulnerabilità	<i>non applicabile</i>
Cliente domestico in ultima istanza	tutele graduali (domestici)	[FUI da 1/10/2027]	<i>non applicabile</i>
Cliente domestico del mercato libero	mercato libero	mercato libero	mercato libero
Cliente non domestico in ultima istanza	tutele graduali (non domestici) [piccole imprese da 1/4/27]	[FUI da 1/10/2027]	<i>non applicabile</i>
Cliente non domestico del mercato libero	mercato libero	mercato libero	mercato libero

2.7 In relazione agli ulteriori obblighi di registrazione dei dati di qualità commerciale attualmente previsti dal TIQV, il documento per la consultazione 205/2025/R/com ha confermato l'assetto vigente, salvo gli aggiustamenti che dovessero rendersi necessari per garantirne la coerenza con gli interventi di aggiornamento disposti dal provvedimento finale.

2.8 Le osservazioni ricevute sugli orientamenti posti in consultazione hanno riguardato la necessità di definire più dettagliatamente le prestazioni da includere nella categoria *aspetti comuni*, la proposta di prevedere ulteriori livelli di aggregazione come, per

² Il TIQV si applicherà al Servizio a tutele graduali per le piccole imprese a partire dal 1° aprile 2027, e al servizio di fornitura di ultima istanza gas a partire dal 1° ottobre 2027, in esito all'aggiudicazione delle rispettive gare.

esempio, tra servizi di ultima istanza e servizi di vulnerabilità, e di superare la distinzione tra il servizio elettrico e il servizio gas in modo da evitare la classificazione separata di prestazioni riferite a entrambe le forniture.

- 2.9 Nel corso del terzo focus group, è stato ulteriormente notato che per la categoria *aspetti comuni* potrebbe risultare più critico il calcolo degli indicatori di prestazione³, che potrebbero essere soggetti a variazioni anomale in considerazione del numero ridotto di prestazioni che rientrerebbero in tale categoria; è stata comunque confermata l'esigenza di disporre di indicazioni precise riguardo i criteri di inclusione nel caso in cui ne fosse confermata l'introduzione.

Orientamenti

- 2.10 L'Autorità intende confermare la classificazione delle prestazioni soggette a standard articolata per categoria contrattuale e per fornitura di riferimento proposta nel documento per la consultazione 205/2025/R/com, inclusa l'introduzione della categoria *aspetti comuni*, dedicata a prestazioni non riferibili in modo esclusivo alla fornitura elettrica o a quella gas. Tale classificazione, superando la discriminazione fra prestazioni basata sull'esistenza di un unico contratto o di due contratti distinti, consente infatti di rilevare, ai fini del monitoraggio, la reale consistenza delle prestazioni che sono riferite a ciascuna fornitura e quelle che riguardano aspetti trasversali e di ottenere quindi una maggiore rappresentatività dei dati.
- 2.11 Riguardo alle possibili anomalie in sede di calcolo degli indicatori individuali di prestazione, segnalate nel terzo focus group, si ritiene che tale criticità sia superata prevedendo, come già proposto in sede di prima consultazione e come sarà meglio illustrato nel successivo capitolo 4, che ai fini della pubblicazione da parte delle imprese gli indicatori individuali siano calcolati con esclusivo riferimento alle categorie contrattuali rilevanti, considerando quindi, per ogni categoria, le prestazioni relative a tutte le classi di fornitura.
- 2.12 Con riferimento alle valutazioni da operare ai fini di una corretta classificazione dei reclami, delle richieste di informazioni e delle prestazioni cui danno origine, la nuova griglia richiede, come approccio generale, di analizzare le comunicazioni dei clienti serviti per entrambe le forniture in base al loro contenuto specifico, senza considerare se le forniture originano da un unico contratto (che, tipicamente, riconosce vantaggi esclusivi il cui fondamento è la fornitura congiunta) o a due contratti distinti.
- 2.13 La valutazione dovrà quindi essere fatta caso per caso; è però prevedibile che in alcuni casi la classificazione nella categoria *fornitura elettrica* o *fornitura gas* possa essere determinata facilmente, per esempio per le comunicazioni relative ai servizi di rete e di misura (fra cui preventivi e lavori a carico del distributore, sostituzione e verifica del contatore, lettura, autolettura o ricostruzione dei consumi, qualità tecnica).
- 2.14 In altri casi, la valutazione potrà portare a risultati diversi, soprattutto alla luce del fatto che la fatturazione verso clienti serviti per entrambe le forniture avviene solitamente con l'emissione di un unico documento:
- a) si può ritenere che, in caso di bolletta unica, problemi legati alla regolarità di emissione, ai pagamenti e alla morosità interessino di norma entrambe le forniture; al contrario, in caso di problemi legati ai consumi e agli importi fatturati, alla

³ Argomento trattato nel successivo capitolo 4.

fatturazione di importi prescrivibili, all'applicazione del corrispettivo C_{MOR} relativo alla fornitura di un precedente venditore, o al riconoscimento del bonus sociale, dovrebbe essere agevole attribuire il reclamo all'una o all'altra fornitura (salvo il caso in cui la contestazione riguardi contestualmente problemi per entrambe);

b) per le comunicazioni relative all'applicazione o alle vicende di un unico contratto che copre entrambe le forniture (tra cui il cambio fornitore, la voltura e il subentro, i casi di contratti contestati o presunti contratti non richiesti, la corretta applicazione di vantaggi esclusivi previsti per la fornitura congiunta), dovrebbe essere agevole la classificazione nella categoria *aspetti comuni*;

c) le comunicazioni relative alle prestazioni di qualità commerciale, e in particolare al riconoscimento degli indennizzi automatici per fuori standard, dovrebbero ricevere la stessa classificazione del caso che ha dato origine alla prestazione stessa, mentre le comunicazioni relative al funzionamento e all'operatività dei canali di contatto e in generale dei servizi di assistenza ai clienti (call center, sportelli territoriali, canali digitali) dovrebbero ricadere nella categoria *aspetti comuni*, salvo il caso di canali o servizi differenziati per fornitura.

- 2.15 Si sottolinea che le considerazioni sopra riportate costituiscono una semplice indicazione di massima e che il criterio normativo cui fare riferimento in caso di eventuali incertezze consiste comunque nel valutare prioritariamente la presenza di ogni elemento oggettivo che consenta di attribuire il caso a una delle forniture e di ricorrere alla categoria *aspetti comuni* nei casi residuali.

Q1. Si condividono gli orientamenti sopra descritti per la revisione dei criteri di classificazione delle prestazioni di qualità commerciale? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni sarebbero preferibili e per quali motivi?

3. Comunicazione dei dati

- 3.1 Il TIQV, nella *Parte IV*, impone ai venditori di comunicare periodicamente all'Autorità, attraverso l'apposito sistema telematico, una serie di dati e informazioni, tra cui i dati, registrati dai venditori stessi, relativi alla gestione delle prestazioni soggette a standard. I dati comunicati all'Autorità, oltre a essere oggetto di monitoraggio, sono elaborati per calcolare gli indicatori di prestazione delle singole imprese di vendita (si veda il capitolo 4) e sono destinati alla pubblicazione a beneficio dei clienti, sia da parte degli stessi venditori, sia da parte dell'Autorità (si veda il capitolo 5).
- 3.2 Con il documento per la consultazione 205/2025/R/com, l'Autorità ha prefigurato un efficientamento del processo di raccolta dei dati di qualità commerciale in termini di razionalizzazione e semplificazione, allo scopo di ridurre gli oneri in capo alle imprese, garantendo al contempo la disponibilità di una base dati adeguata e più facilmente gestibile ai fini del monitoraggio.
- 3.3 Gli orientamenti illustrati nel documento per la consultazione 205/2025/R/com sono stati valutati dalle parti interessate in modo complessivamente positivo; oltre ad alcune potenziali criticità di tipo puntuale, è stato sottolineato che le modifiche prefigurate comporterebbero discontinuità rispetto ai dati raccolti in precedenza, rendendo più difficile la loro valutazione in prospettiva storica. Sono state inoltre ribadite, anche in esito al terzo focus group, sia l'esigenza di considerare i tempi necessari per implementare

le necessarie modifiche ai processi gestionali e ai sistemi informativi, sia l'esigenza di disporre di indicazioni dettagliate riguardo la corretta registrazione e comunicazione dei dati richiesti.

Orientamenti

- 3.4 L'Autorità ritiene opportuno confermare gli orientamenti illustrati in sede di prima consultazione, confermando in particolare il criterio che prevede, in discontinuità con il passato, la netta separazione tra input (reclami scritti e richieste scritte di informazioni ricevuti nell'anno di riferimento) e output (prestazioni eseguite nell'anno di riferimento, incluse quelle originate da reclami o richieste pervenute in un momento precedente), ai fini di un calcolo più corretto degli indicatori di prestazione.
- 3.5 In aggiunta a quanto prefigurato in sede di prima consultazione, si intende prevedere che, ai fini del successivo calcolo dell'indicatore relativo al *tempo medio* delle diverse prestazioni, l'impresa comunichi, in luogo del valore finale calcolato autonomamente dall'impresa stessa, un dato intermedio (*tempo complessivo di esecuzione*, calcolato dall'impresa come somma dei tempi effettivi delle prestazioni eseguite nell'anno di riferimento, definito dall'articolo 36.4 dell'*Allegato A*), che sarà utilizzato dal sistema per il calcolo dell'indicatore. Questa soluzione risponde all'esigenza di garantire una migliore verificabilità dei dati comunicati e una maggiore attendibilità del valore dell'indicatore, nonché una maggiore uniformità fra dati comunicati da soggetti diversi, in linea con quanto richiesto dalle imprese stesse in sede di consultazione.
- 3.6 Per approfondimenti sul tema di questo paragrafo si rimanda all'*Allegato A* (in particolare, agli articoli 1, 36 e 37) e all'*Allegato B*, al quale si fa riferimento qui di seguito per la descrizione delle diverse tabelle:
- a) Nel foglio *Selezione categorie*, vengono selezionate le categorie contrattuali per le quali il venditore ha clienti attivi al 31 dicembre dell'anno di riferimento, al fine di selezionare le tabelle che verranno successivamente presentate dal sistema per la compilazione. È inoltre possibile dichiarare che il venditore serve esclusivamente clienti estranei all'applicazione del TIQV (alimentati in media tensione e/o con consumi gas superiori a 200.000 Sm³/a), per procedere direttamente, se entrambe le condizioni sono vere, all'invio definitivo;
 - b) nel foglio *Clienti serviti*, viene comunicata la consistenza dei clienti serviti al termine di ogni mese dell'anno di riferimento per ogni categoria contrattuale e servizio e viene visualizzato il numero medio di clienti, calcolato dal sistema, che sarà utilizzato come dato intermedio per il calcolo degli indicatori di prestazione. La comunicazione di questi dati dovrà essere effettuata in continuità con il passato e non richiede quindi alcun intervento da parte delle imprese sulle modalità di estrazione dai propri registri del dato da comunicare; in particolare, la tabella presenta ancora i campi destinati all'indicazione dei clienti serviti di energia elettrica e di gas naturale in base a un unico contratto (in precedenza, *dual fuel*): il sistema provvederà automaticamente a ricondurre tali clienti a entrambe le forniture, allo scopo di superare la discriminazione rispetto ai clienti serviti per energia elettrica e gas naturale in base a due distinti contratti e rendere più coerente il calcolo degli indicatori di prestazione;
 - c) nei fogli *Reclami ricevuti [categoria contrattuale]*, viene comunicato il numero di reclami scritti ricevuti dall'impresa nell'anno di riferimento per ogni categoria contrattuale rilevante, inserendo solo i dati articolati per sub argomento (i dati per argomento e il numero complessivo di reclami sono calcolati automaticamente dal

sistema); non è più richiesta l'articolazione dei dati su base mensile, le informazioni relative al rispetto dello standard sono inserite nel foglio *Prestazioni*;

- d) i fogli *Richieste ricevute [categoria contrattuale]*, nei quali viene comunicato il numero di richieste scritte di informazioni ricevute nell'anno di riferimento, riproducono le caratteristiche dei fogli *Reclami ricevuti*, e per economia non sono sviluppati nell'*Allegato B*;
- e) nei fogli *Prestazioni [categoria contrattuale]*, viene comunicato il numero di prestazioni soggette a standard eseguite nell'anno di riferimento (incluse le prestazioni che hanno avuto origine da un input ricevuto dall'impresa in un anno precedente), il *tempo complessivo di esecuzione*, il numero e l'importo complessivo degli indennizzi erogati nell'anno di riferimento (inclusi gli indennizzi maturati per fuori standard verificatisi in un anno precedente; esclusi gli indennizzi maturati nell'anno di riferimento ma erogati nell'anno successivo). Il numero complessivo di prestazioni eseguite, di indennizzi erogati e l'importo complessivo del relativo ammontare è calcolato automaticamente dal sistema; non è più richiesta l'articolazione dei dati su base mensile;
- f) il foglio *Indicatore reclami* visualizza i valori del nuovo indicatore *Reclami ricevuti ogni mille clienti* per le diverse categorie contrattuali, che dovranno essere utilizzati dall'impresa per la compilazione della Scheda qualità (per le sole categorie Clienti domestici del mercato libero, Clienti domestici in vulnerabilità e Clienti non domestici del mercato libero), calcolati automaticamente dal sistema applicando le formule visualizzabili nelle relative celle ai dati comunicati nei fogli precedenti;
- g) il foglio *Tempo medio* visualizza i valori del nuovo indicatore *Tempo medio* per le diverse prestazioni soggette a standard e per le diverse categorie contrattuali, che dovranno essere utilizzati dall'impresa per la compilazione della Scheda qualità (per le sole categorie Clienti domestici del mercato libero, Clienti domestici in vulnerabilità e Clienti non domestici del mercato libero), calcolati automaticamente dal sistema applicando le formule visualizzabili nelle relative celle ai dati comunicati nei fogli precedenti.

Q2. Si condividono gli orientamenti in materia di raccolta dati di qualità commerciale sopra esposti? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e per quali motivi?

4. Indicatori di prestazione

- 4.1 Il TIQV prevede nella *Parte IV* che, per rappresentare sinteticamente i livelli di qualità effettivamente erogati dalle imprese, siano calcolati e pubblicati gli indicatori di prestazione *indice di reclusività* (valore medio ottenuto considerando, per ogni mese dell'anno, il rapporto fra clienti serviti e reclami ricevuti) e *capacità di risposta a reclami scritti* (valore medio ottenuto considerando, per ogni mese dell'anno, il rapporto fra le risposte fornite entro il tempo standard e il complesso dei reclami ricevuti).
- 4.2 Con il documento per la consultazione 205/2025/R/com, l'Autorità ha previsto di sostituire gli attuali indicatori di prestazione con i nuovi indicatori *reclami ricevuti ogni mille clienti* e *tempo medio*, ritenuti più comprensibili dalla generalità dei clienti e meglio rappresentativi degli aspetti di qualità rilevanti ai fini di una valutazione complessiva

delle offerte, nonché di estendere il calcolo e la pubblicazione dell'indicatore *tempo medio* a tutte le prestazioni soggette a standard.

- 4.3 Con riferimento all'indicatore relativo alla quantità di reclami ricevuti dall'impresa, i riscontri ricevuti in sede di consultazione sono risultati generalmente favorevoli, evidenziando, tuttavia, la necessità di prevedere soluzioni che garantiscano l'attendibilità dei valori calcolati, alla luce del fatto che i dati alla base del calcolo stesso sono forniti dalle singole imprese e potrebbero quindi presentare difformità.
- 4.4 Anche riguardo all'indicatore relativo alla rapidità delle prestazioni, dalla prima consultazione sono emersi riscontri sostanzialmente favorevoli, con la segnalazione, da parte di alcuni soggetti, della contrarietà a estendere il calcolo dell'indicatore alle rettifiche e alle richieste scritte di informazione.

Orientamenti

- 4.5 L'Autorità ritiene opportuno confermare gli orientamenti illustrati in sede di prima consultazione, confermando in particolare l'orientamento di estendere il calcolo dell'indicatore *tempo medio* a tutte le prestazioni soggette a standard, in modo da offrire ai clienti interessati una rappresentazione più completa della qualità erogata dai venditori e coerente con l'articolazione degli indicatori e standard previsti dalla regolazione.
- 4.6 In particolare, si intende confermare che i nuovi indicatori saranno calcolati automaticamente dal sistema di raccolta dati (si veda il capitolo precedente) con riferimento a tutte le categorie contrattuali, ai fini del monitoraggio; la pubblicazione di tali valori da parte delle imprese, all'interno della *Scheda qualità*, sarà invece circoscritta esclusivamente alle categorie contrattuali dei clienti domestici del mercato libero, dei clienti domestici in tutela e dei clienti non domestici del mercato libero (escludendo quindi le categorie dei clienti in ultima istanza) e non sarà differenziata in base alla fornitura di riferimento. Come già rappresentato in sede di prima consultazione, inoltre, il valore dei nuovi indicatori sarà arrotondato al numero intero secondo il criterio commerciale e nei casi in cui tale valore risulti inferiore all'unità, sarà indicato nella Scheda qualità come *inferiore a uno*.
- 4.7 Per una valutazione più dettagliata delle formule utilizzate per il calcolo degli indicatori e dei dati intermedi (tra cui il numero medio di clienti serviti, utilizzato per il calcolo dell'indicatore *Reclami ricevuti ogni mille clienti*), si rimanda agli allegati A (in particolare, articolo 37) e B (fogli *Clienti serviti*, *Indicatore reclami* e *Tempo medio*).

Q3. Si condividono gli orientamenti in materia di indicatori di prestazione sopra descritti? In caso contrario, per quali motivi? Quale soluzione alternativa sarebbe preferibile, e per quali motivi?

5. Pubblicazione dei dati

- 5.1 La *Parte IV* del TIQV prevede che la pubblicazione di dati e informazioni relative alla qualità commerciale dei servizi di vendita avvenga, in forme diverse, ad opera sia delle imprese, sia della stessa Autorità.
- 5.2 Per quanto riguarda i venditori, il TIQV prevede (articolo 37) che entro il 30 giugno di ogni anno, questi pubblichino sul proprio sito internet le informazioni relative agli

standard specifici e generali di qualità di propria competenza, agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli standard specifici, per ciascuna categoria di clienti, nonché al grado di rispetto di tali standard e al tempo effettivo medio di risposta ai reclami, con riferimento all'anno precedente.

- 5.3 Il TIQV prevede inoltre (articolo 39) che l'Autorità, sulla base dei dati comunicati da ogni venditore, renda pubblici dati e informazioni sulla qualità commerciale dei venditori, che possono comprendere, tra l'altro, informazioni sui reclami e sulle richieste di informazioni e sul relativo trattamento da parte dei venditori stessi, anche prevedendo lo sviluppo di strumenti o servizi online che consentano la consultazione comparativa con modalità interattive.
- 5.4 In relazione alla pubblicazione dei dati da parte dei venditori, con il documento per la consultazione 205/2025/R/com l'Autorità ha previsto che le informazioni relative agli standard di qualità commerciale e agli indennizzi previsti dal TIQV e gli indicatori di prestazione relativi ai clienti del mercato libero e ai clienti serviti in vulnerabilità siano pubblicate nei relativi siti internet, nelle pagine che contengono la documentazione relativa all'offerta, utilizzando uno schema uniforme obbligatorio (*Scheda qualità*), con la possibilità di personalizzarne gli elementi grafici e ha proposto un possibile modello esemplificativo di tale *Scheda*.
- 5.5 Riguardo alla pubblicazione dei dati da parte dell'Autorità, il documento per la consultazione 205/2025/R/com ha ipotizzato che gli indicatori di prestazione riferiti ai clienti serviti nel mercato libero fossero resi disponibili anche sul Portale Offerte, una volta completati i necessari sviluppi da parte del Gestore, così da facilitarne la consultazione e il confronto. La soluzione del Portale era stata valutata come l'opzione preferita, anche in termini di efficacia, efficienza e coerenza, per il raggiungimento dell'obiettivo di miglioramento dell'informazione disponibile ai clienti, nell'ambito delle valutazioni AIR di cui al documento per la consultazione 205/2025/R/com.
- 5.6 In occasione della prima consultazione le parti interessate hanno evidenziato possibili criticità rispetto a quanto prefigurato: hanno espresso cautele riguardo alla pubblicazione di informazioni basate sui dati attualmente prodotti dalle imprese, sottolineando come l'informazione per i clienti richiedesse innanzitutto un'attenzione preliminare all'affidabilità del dato. È stata inoltre espressa la necessità di semplificare lo schema di *Scheda qualità* proposto riducendo, per una migliore leggibilità e fruibilità, le informazioni in esso contenute; è stato inoltre proposto che la *Scheda* stessa trovasse una collocazione diversa rispetto a quella prevista, per non appesantire le pagine dei siti internet dedicate alle caratteristiche delle singole offerte.

Orientamenti

- 5.7 Alla luce delle osservazioni formulate dalle parti interessate nel corso della prima consultazione, l'Autorità intende confermare gli elementi principali delle linee di intervento illustrate nel documento per la consultazione 205/2025/R/com, prevedendo però che siano declinati in modalità diversa, come di seguito sintetizzato:
 - a) le informazioni relative alla qualità del servizio saranno collocate in una pagina dedicata del sito internet dell'impresa, raggiungibile direttamente dalla *homepage* e non più nelle pagine che contengono informazioni e documenti relativi alle singole offerte;

- b) nella pagina dedicata alla qualità del servizio saranno pubblicate separatamente, da un lato, informazioni generali, descrittive della regolazione del TIQV (indicatori e standard specifici e generali, disciplina degli indennizzi), e, dall'altro, le informazioni sulla qualità erogata dal venditore stesso nell'anno di riferimento, presentate in una *Scheda qualità* conforme al modello definito dall'Autorità, fatta salva la personalizzazione degli elementi cromatici e grafici;
 - c) sarà utilizzato di conseguenza un modello di *Scheda qualità* (tabella B riportata nell'*Allegato A*) semplificato rispetto a quello ipotizzato nel documento per la consultazione 205/2025/R/com, per una maggiore comprensibilità e fruibilità da parte della generalità dei clienti;
 - d) si prevede infine che le imprese aggiornino la *Scheda qualità* in seguito all'invio definitivo dei dati all'Autorità e comunque entro il mese di marzo;
 - e) ai fini della trasparenza, si prevede che le imprese che non abbiano comunicato all'Autorità i dati di qualità commerciale entro i termini previsti o che rilevino difformità fra dati inviati definitivamente all'Autorità e dati effettivi, pubblichino la *Scheda qualità* indicando, in luogo del valore degli indicatori di prestazione, l'impossibilità di dichiarare i valori stessi.
- 5.8 Si intende inoltre confermare che lo schema della *Scheda qualità* sia utilizzato dai venditori al fine di adempiere all'obbligo stabilito dall'articolo 9, comma 9.1, lettera h, del Codice di condotta commerciale, limitatamente alla parte inerente alle informazioni relative ai livelli effettivi di qualità riferiti all'anno precedente o comunque all'ultimo anno disponibile al momento della proposta.
- 5.9 Riguardo alla pubblicazione dei dati di qualità da parte dell'Autorità, si prevede invece di confermare l'attuale regolazione. Non si ritiene infatti opportuno dare seguito, nell'immediato, all'ipotesi prefigurata in sede di prima consultazione per migliorare l'informazione disponibile ai clienti e ritenuta preferibile nell'analisi AIR effettuata nel documento per la consultazione 205/2025/R/com, di rendere disponibili gli indicatori individuali di prestazione tramite il Portale Offerte, in considerazione delle numerose criticità rappresentate dalle parti interessate in merito alla necessità di consolidare le informazioni basate su dati prodotti dalle imprese; si ritiene pertanto necessario promuovere interventi volti a migliorare l'affidabilità del dato e che le condizioni che potranno garantire, per questo intervento, il migliore impatto sulle dinamiche di mercato, possano essere comunque in futuro opportunamente individuate nell'ambito del Comitato tecnico consultivo istituito in attuazione dell'articolo 1, comma 61, della legge 124/2017.
- 5.10 Per una valutazione più approfondita riguardo agli indicatori di prestazione oggetto di pubblicazione nella *Scheda qualità* si rimanda all'*Allegato A* (in particolare all'articolo 37) e all'*Allegato B* (fogli *Indicatore reclami* e *Tempo medio*).

Q4. 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 per quali motivi?

6. Verifica dei dati

- 6.1 La *parte V* del TIQV definisce la procedura di verifica dei dati di qualità commerciale registrati e comunicati dai venditori all'Autorità. Questa procedura prevede che venga effettuato il controllo, in contraddittorio con il venditore, di un campione di prestazioni, che porta a individuare eventuali prestazioni non valide o non conformi; mediante un modello statistico, viene quindi stimato il numero delle registrazioni non valide e il numero delle registrazioni non conformi. La penalità complessiva eventualmente a carico dell'impresa viene calcolata in base alle registrazioni stimate non valide e non conformi, al netto di franchigie e riduzioni. Il venditore può scegliere se accettare gli esiti del controllo statistico o chiedere che sia eseguito un ulteriore controllo.
- 6.2 Con il documento per la consultazione 205/2025/R/com, l'Autorità ha previsto la conferma della procedura semplificata di verifica dei dati, prevedendo al contempo la possibilità di apportare gli opportuni adeguamenti, qualora necessario, anche al fine di assicurare la piena coerenza con gli interventi di aggiornamento definiti nel provvedimento finale.
- 6.3 Nel corso della prima consultazione alcuni operatori, come richiamato nei capitoli precedenti, hanno espresso rilievi circa i possibili effetti indesiderati, in termini di attendibilità e reputazione, che potrebbero derivare da una maggiore visibilità, e da una più facile confrontabilità, fra dati calcolati in base a informazioni prodotte dalle imprese, se soggette a difformità interpretative e, dunque, a disomogeneità fra dati comunicati da soggetti diversi.

Orientamenti

- 6.4 L'Autorità ritiene opportuno introdurre alcune modifiche alla *Parte V* del TIQV, quali ulteriori strumenti di prevenzione e contrasto delle potenziali criticità evidenziate in sede di prima consultazione, operando su due fronti: maggiore incisività della metodologia di verifica e controllo e inasprimento delle penalità previste per i casi di non validità e di non conformità dei dati.
- 6.5 In particolare, gli interventi che si ritiene opportuno realizzare, evidenziati nell'*Allegato A*, comportano l'aumento della popolazione di riferimento in caso di incoerenza tra i dati risultanti dall'elenco prodotto in sede di controllo e i dati comunicati dal venditore all'Autorità (articolo 41.6), la verifica dell'esattezza del tempo di esecuzione delle prestazioni fuori standard ai fini della valutazione di conformità (articolo 43.1, lettera e), l'estensione della verifica di corrispondenza a tutta la documentazione pertinente (articolo 44), l'estensione della verifica di completezza alla richieste scritte di informazioni (articolo 45), l'incremento del valore delle penalità unitarie (articolo 50.1), la diminuzione della percentuale di riduzione della penalità complessiva (articolo 50.4 e 51.1),.
- 6.6 Si intende inoltre precisare che le eventuali penalità corrisposte dai venditori in esito ai controlli saranno imputate dalla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA) al 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.

7. Altri interventi

- 7.1 Si ritiene infine opportuno prevedere, laddove opportuno, 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. I principali interventi operati in tal senso sono evidenziati in colore rosso nell'*Allegato A*.
- 7.2 Si precisa che questi interventi non comportano in alcun modo la modifica degli effetti normativi del testo in cui sono apportati.

8. Piano delle attività ed entrata in vigore

- 8.1 Si prevede che, in esito alla valutazione dei contributi pervenuti da parte dei soggetti interessati, il provvedimento finale possa essere approvato e pubblicato entro il prossimo mese di giugno.
- 8.2 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 di pubblicazione dei dati di qualità trovino applicazione con riferimento ai dati relativi all'anno 2027 (da comunicare e pubblicare nell'anno 2028).