

## **Osservazioni al Documento di Consultazione ARERA 54/2026/R/com del 3 marzo 2026 – Ulteriore revisione della regolazione in materia di qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)**

### **Premessa**

Con il presente documento, A2A formula le proprie osservazioni in merito agli orientamenti prospettati nel DCO 54/2026/R/com sulla ulteriore riforma del TIQV.

### **Osservazioni generali**

A2A accoglie positivamente il documento di consultazione ed esprime il proprio apprezzamento in merito alla modalità di consultazione adottata, con la quale ARERA ha messo a disposizione dei soggetti interessati sia il testo TIQV, riportante le proposte di modifica in evidenza, che il formato excel che riproduce e anticipa le modalità di raccolta ed elaborazione dei dati.

Cogliamo l'occasione per segnalare la necessità che, contestualmente all'approvazione della delibera, l'Autorità fornisca le istruzioni di compilazione e i formati di caricamento dei file, al fine di implementare correttamente le disposizioni all'interno dei nostri processi.

### **Osservazioni ai singoli spunti di consultazione**

*Q.1 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?*

Si condivide in linea generale la classificazione delle prestazioni soggette a standard, articolata per categoria contrattuale e per fornitura di riferimento. A riguardo, ci preme però segnalare la necessità che ARERA definisca più nel dettaglio le casistiche in cui debba essere utilizzata nella classificazione la categoria "aspetti comuni", al fine di mettere a disposizione dei venditori tutti gli elementi necessari per operare una corretta classificazione.

Una definizione più puntuale è fondamentale per poter gestire al meglio i reclami e le richieste di informazioni relativi alla nuova categoria, poter predisporre un sistema interno all'azienda che non dia luogo a possibili errori nella rappresentazione dei reclami e dunque, nella conseguente attività di rendicontazione nei confronti di ARERA.

A questo proposito, potrebbero essere forniti dall'Autorità degli esempi concreti anche attraverso

una FAQ.

*Q.2 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?*

A2A condivide gli orientamenti proposti.

*Q.3 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?*

A2A condivide gli orientamenti proposti.

*Q.4 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?*

A2A condivide le modalità di pubblicazione dei dati di qualità da parte dei venditori e, con l'occasione, evidenzia la necessità che venga chiarito se la Scheda qualità debba essere inserita all'interno della documentazione precontrattuale, in aggiunta alle informazioni già fornite, per assolvere agli obblighi previsti dal Codice di Condotta Commerciale.