

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

Milano, 27 marzo 2026

Osservazioni DCO 54/2026/R/com “Ulteriore revisione della regolazione in materia di qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale”

Con la presente breve nota trasmetteremmo le nostre osservazioni al Documento per la Consultazione 54/2026/R/com, che introduce ulteriori revisioni alla disciplina del Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV), riprendendo modifiche già previste dal DCO 205/2025/R/com e successivamente rinviate per approfondimenti con la Delibera 399/2025/R/com.

Pur accogliendo positivamente le nuove previsioni relative alle modifiche alle modalità di raccolta, registrazione e comunicazione dei dati, che salvo alcune eccezioni semplificheranno le attività previste dal 2027, riterremmo altresì necessario evidenziare come gli operatori abbiano già sostenuto un significativo lavoro di adeguamento dei sistemi per recepire le modifiche al TIQV recentemente entrate in vigore il 1° gennaio 2026. Anche in tal senso, pur apprezzando il maggior tempo concesso per attuare le ulteriori modifiche oggetto del presente DCO, rileveremmo come esse richiedano comunque **ulteriori interventi e costi aggiuntivi**.

A tal proposito riterremmo opportuno sottolineare come in futuro revisioni di questa natura vadano **pianificate con tempi congrui**, per evitare una frammentazione degli interventi spalmati nel tempo, con il conseguente aumento degli oneri ed una maggior complessità sia per gli operatori sia per i clienti nel comprendere le nuove regole.



AIGET
Associazione
Italiana di
Grossisti di
Energia
e Trader

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?

Condivideremmo l'impostazione generale propostaci, ma segnaleremmo altresì come nel caso in cui un reclamo abbia aspetti comuni sia alla fornitura elettrica sia alla fornitura gas, e queste appartengano a categorie differenti (ad esempio: fornitura elettrica nel mercato libero e fornitura gas nel servizio della vulnerabilità), l'impostazione prevista dal DCO comporterebbe la registrazione della stessa richiesta in due categorie distinte, con l'impossibilità inoltre di dichiarare *aspetti comuni* tali richieste per le categorie contrattuali diverse dal mercato libero. Ciò di fatto determinerebbe un **doppio conteggio del medesimo reclamo (una volta per ogni categoria contrattuale e fornitura) e una classificazione non pienamente coerente con il contenuto effettivo della richiesta ricevuta dal cliente.**

Per evitare tali criticità riterremmo pertanto necessario che siano definite **regole chiare e uniformi per la classificazione dei casi relativi a clienti con forniture appartenenti a categorie contrattuali diverse.**

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?

Nel condividere la nuova impostazione generale, desidereremmo specificare come le nuove previsioni sull'indicatore del tempo medio introducano il termine "prestazioni" (in particolare all'Art. 36), che sembrerebbe riferirsi alle prestazioni soggette a standard (risposte ai reclami, richieste di informazioni, rettifiche di fatturazione e rettifiche di doppia fatturazione).

Tuttavia nel vigente TIQV il termine sarebbe di fatto già utilizzato per indicare le attività svolte dai distributori (art. 34.4 e nella Tabella A, sezione "Connessioni, lavori e qualità tecnica").

Nonostante dal contesto sia comunque possibile poter dedurre la distinzione, riterremmo opportuno che venga introdotta **ulteriore chiarezza, in modo di evitare eventuali ambiguità interpretative.** In particolare proporremmo di:

- inserire una definizione esplicita del termine “prestazioni”, specificando che si riferisce alle prestazioni soggette a standard;
- specificare ulteriormente, nei passaggi applicabili, quando il termine indichi invece le attività svolte dai distributori.



AIGET
Associazione
Italiana di
Grossisti di
Energia
e Trader

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?

Come previsto all'Art. 37.3 dell'Allegato A al DCO, nel caso in cui l'indicatore di prestazione “Reclami ricevuti ogni mille clienti” sia inferiore a 1 ($Rk < 1$), la Scheda qualità dovrà riportare la dicitura “*Meno di uno ogni mille clienti*”. Riterremmo tuttavia che nel caso in cui il venditore non ricevesse alcun reclamo per una specifica categoria di clienti sarebbe più opportuno poter riportare all'interno della Scheda qualità la dicitura “Zero”, in modo tale da dare ai clienti finali un'informazione il più corretta possibile e far emergere la virtuosità del venditore.

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

Paolo Ghislandi