



ASSOGAS

Associazione Nazionale Industriali Privati Gas e Servizi Energetici
Corso di Porta Vittoria, 31 - 20122 Milano
www.assogas.it - segreteria@assogas.it
Codice Fiscale 97002680151

Prot. n. 124/2026

AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA, RETI E AMBIENTE

Documento per la consultazione n. 54/2026/R/com

"Ulteriore revisione della regolazione in materia di qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale"

**Osservazioni e proposte ASSOGAS
Milano, 27 marzo 2026**



CONFINDUSTRIA

CONSIDERAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Riprendendo le premesse delle osservazioni inviate in esito al primo focus group tenutosi sul tema in data 14 febbraio 2025 (rif. nostro protocollo nr. 017/2025 del 28/02/2025) nonché le osservazioni al precedente documento di consultazione sul tema – DCO 205-2025-R-com – (rif. nostro protocollo nr. 102/2025 del 20 giugno 2025), si conferma l'apprezzamento di un costante coinvolgimento degli stakeholder nelle varie fasi della revisione della regolazione.

Tuttavia, cogliamo l'occasione per sottolineare che, pur nella consapevolezza di dover adeguare la regolazione sulla qualità ai repentini cambiamenti – tecnologici e non solo – intercorsi negli ultimi anni, a nostro avviso risulta essenziale bilanciare equamente i bisogni dei consumatori con gli oneri che ne deriverebbero per gli operatori.

Come già segnalato in precedenza, si auspica che, pro-futuro, pertanto, si giunga ad una regolazione stabile fondata su un equo bilanciamento delle esigenze delle parti coinvolte, a vantaggio di cui auspichiamo di fornire con codesto documento utili contributi. Nel merito degli orientamenti illustrati nel presente documento, si riconosce la finalità positiva di rafforzare la tutela del cliente finale e aumentare la trasparenza dei livelli di qualità commerciale, seppur con qualche riflessione al riguardo.

RISPOSTA AI QUESITI POSTI IN 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?

In linea generale, si accoglie con favore la semplificazione introdotta nelle definizioni del TIQV, sostituendo “tipologia di cliente” e “tipologia di fornitura” con quella di “categoria contrattuale” volta a semplificare la distinzione tra servizio elettrico e gas e a superare le classificazioni di clienti dual fuel e multisito a favore dell'introduzione della nuova categoria “aspetti comuni”.

Pur riconoscendo il beneficio di detta categoria per prestazioni non immediatamente riconducibili tramite elemento oggettivo al servizio elettrico o gas, si segnala che la stessa potrebbe aumentare il rischio di classificazioni non uniformi tra operatori.

Si ritiene importante sottolineare inoltre che tale novità, oltre a non rappresentare, in assenza di puntuali indicazioni, una soluzione scevra da criticità, comporta un adeguamento dei sistemi di categorizzazione delle prestazioni e di reportistica piuttosto impattante per gli operatori.

In alternativa, al fine di semplificare concretamente l'operatività e superare definitivamente la distinzione tra i servizi, si suggerirebbe di non contemplare alcuna differenziazione per “Fornitura di riferimento” mantenendo unicamente la distinzione per “Tipologia contrattuale” all'interno della quale confluirebbero le prestazioni di entrambi i servizi. Si eviterebbe in questo modo la creazione delle 12 combinazioni proposte, riducendo la classificazione alle sole 5 categorie contrattuali.

Infine, con riferimento alla modifica prospettata di cui all'art. 15.3 del nuovo TIQV, chiediamo che venga confermata la ratio della semplificazione prospettata nella consultazione mantenendo la separazione solo in base alla categoria contrattuale e non anche per tipologia di fornitura, evitando un appesantimento che ci pare apportare benefici limitati, considerando anche il fatto che si tratta di livelli effettivi relativi alle risposte alle richieste di informazioni, e quindi meno impattanti di quelli attinenti ai reclami.

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?

Si condivide in via generale l'orientamento esposto ed in particolare si apprezza la nuova modalità di calcolo automatico del parametro "Tempo medio" che non comporta implementazioni ai sistemi informatici delle società di vendita.

Tuttavia, con riferimento all'allegato B, in considerazione del fatto che l'art. 36 del TIQV aggiornato secondo gli orientamenti esposti ha eliminato la suddivisione mensile delle informazioni da riportare, si auspicherebbe che anche l'informazione dei clienti serviti sia da comunicare su base annuale e non mensile.

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?

Si concorda.

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?

Si condivide l'orientamento di avere contenuti basati su uno schema uniforme valido per tutti i venditori, nonché la pubblicazione sul sito così come delineato e nella documentazione contrattuale.

Tuttavia, si segnalano alcuni aspetti che potrebbero essere oggetto di valutazione:

- Con riferimento agli indennizzi (vedere artt. 36.5 e 36.7 del TIQV modificato secondo gli orientamenti del presente DCO), sarebbe auspicabile che il numero degli stessi seguisse quello dei reclami ricevuti. A titolo esemplificativo, ipotizzando che nella raccolta dati relativa all'anno 2025 si sono ricevuti "n" reclami a cui non è stata data risposta, sarebbe auspicabile che nella stessa - per un principio di coerenza - comparisse lo stesso numero di indennizzi maturati. A tal fine, dovrebbero essere conteggiati anche gli indennizzi maturati nel 2025, ma erogati successivamente. Viceversa, non dovrebbero essere conteggiati quelli maturati nel 2024 ma erogati nel 2025. Se la raccolta dati venisse trasmessa entro marzo dell'anno successivo, sarebbe opportuno che venissero conteggiate come eseguite le prestazioni ricevute dal venditore a fine 2025, ma che sono state gestite, nei tempi, nei primi mesi del 2026.
- Con riferimento alla Scheda qualità (vedere artt. 37.2 e 37.3 del TIQV modificato secondo gli orientamenti del presente DCO) riterremmo corretto che, nel caso in cui i reclami per una determinata categoria contrattuale siano pari a zero, il venditore possa, in sostituzione della dicitura "meno di uno ogni mille cliente" riportare l'indicazione "zero". Tale dicitura restituirebbe un'immagine più conforme all'effettiva virtuosità dell'azienda.

Dichiarandoci a completa disposizione per fornire ogni eventuale ulteriore osservazione o chiarimento, porgiamo cordiali saluti.



ASSOGAS

**Associazione Nazionale Industriali
Privati Gas e Servizi Energetici**

Il Direttore Generale

Ing. Daniela Lobosco

