

Prot. AFIR-Retail/ER-cmg/n-11-26

Spett.le
Autorità di regolazione per
Energia Reti e Ambiente
Direzione Consumatori e
Utenti - Unità Diritti del
Consumatore
Piazza Cavour, 5
20121 – Milano
Email: protocollo@pec.arera.it

Milano, venerdì 27, marzo, 2026

Oggetto: DCO 54/2026/R/com - Ulteriore revisione della regolazione in materia di qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale - Osservazioni Edison



Elisa Rondella

Direttore Affari Regolatori
Edison S.p.A.

Edison Spa

Foro Buonaparte, 31
20121 Milano
Tel. +39 02 6222 1

Capitale Soc. 5.377.000.671,00 euro i.v.
Reg. Imprese di Milano – Monza – Brianza – Lodi e C.f. 06722600019
Partita IVA 08263330014 – REA di Milano 1698754
Codice destinatario RWYUTBX

OSSERVAZIONI GENERALI:

Edison trasmette le proprie osservazioni riguardo al Documento di consultazione 54/2026/R/com (DCO), contenente ulteriori revisioni alla disciplina del Testo Integrato della Qualità della Vendita, che riprendono le modifiche già previste nel Documento di Consultazione 205/2025/R/com e successivamente rinviate per ulteriori approfondimenti con la Delibera 399/2025/R/com.

In generale, accogliamo positivamente le nuove modalità di raccolta, registrazione e comunicazione dei dati che, salvo alcuni aspetti, introducono un effettivo snellimento delle attività da svolgere a partire dal 2027.

Pur riconoscendo che il presente DCO riporta in maniera praticamente invariata quanto già sottoposto a consultazione lo scorso anno, evidenziamo che gli operatori, per recepire le altre modifiche al TIQV entrate in vigore il 1° gennaio 2026, hanno dovuto intraprendere un profondo lavoro di adeguamento dei propri sistemi. Apprezziamo che sia stato concesso un periodo più ampio per recepire le ulteriori modifiche oggetto del presente DCO; tuttavia, quanto previsto richiede comunque ulteriori interventi sui sistemi, con conseguenti costi aggiuntivi e ulteriori impatti organizzativi.

Da questo punto di vista, chiediamo all'Autorità che, in futuro, revisioni di questa natura vengano inserite in un processo programmato con tempi congrui, così da evitare la necessità di distribuire gli adeguamenti su più anni, e che possano essere realizzate in un'unica soluzione. Ciò faciliterebbe il lavoro degli operatori e contribuirebbe a fornire maggiore chiarezza anche ai clienti rispetto alle nuove regole.

Di seguito riportiamo alcune osservazioni particolari:

OSSERVAZIONI DI CARATTERE PUNTUALE:

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?

Pur condividendo in linea generale le modifiche prospettate dall'Autorità, riteniamo opportuno segnalare che quanto previsto non permette classificare adeguatamente le richieste presentate da clienti che dispongono di entrambe le forniture, ricadenti però in differenti categorie contrattuali.

In particolare, qualora un cliente presenti un reclamo riferito a entrambe le forniture, ma ciascuna di esse appartenga a una categoria contrattuale diversa (ad esempio: fornitura elettrica nel mercato libero e fornitura gas nel servizio della vulnerabilità), secondo quanto prospettato nel DCO tale richiesta dovrebbe essere registrata due volte (una nella categoria *mercato libero*, come “aspetti comuni” e una nella categoria *servizio della vulnerabilità* per la parte gas). Questo comporterebbe un doppio conteggio dello stesso reclamo e, soprattutto, una classificazione non pienamente aderente al contenuto reale della richiesta del cliente.

Riteniamo pertanto necessario che l'Autorità definisca regole chiare e uniformi per la gestione e la classificazione di tali casi, al fine di garantire coerenza nei dati ed evitare duplicazioni.

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

Con la introduzione delle ulteriori previsioni riguardo l'indicatore *tempo medio* sono stati introdotti alcuni articoli (particolarmente l'articolo 36) che introduce il termine “prestazioni”, il quale – secondo la nostra interpretazione – fa riferimento alle prestazioni soggette a standard (risposte ai reclami, richieste di informazioni, rettifiche di fatturazione e casi di doppia fatturazione).

Nel TIQV attualmente in vigore, tuttavia, il termine “prestazione” è già impiegato per riferirsi alle attività svolte dai distributori (cfr. art. 34.4 e Tabella A del TIQV, sezione “Connessioni, lavori e qualità tecnica”).

Pur essendo eventualmente possibile distinguere il significato dei due utilizzi dal contesto, riteniamo necessario introdurre ulteriori chiarimenti al fine di ridurre ogni possibile ambiguità interpretativa. In particolare:

- sarebbe opportuno inserire una definizione esplicita del termine “prestazioni”, così da eliminare qualsiasi dubbio circa il perimetro dei dati coinvolti (prestazioni soggette a standard);
- contestualmente, riteniamo utile specificare con maggiore chiarezza, nei diversi passaggi del TIQV, quando il termine “prestazioni” si riferisca invece alle attività svolte dai distributori.

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?

Nessuna osservazione.

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?

Nessuna osservazione.

Restiamo a disposizione dell'Autorità per qualsiasi ulteriore informazione, chiarimento o confronto utile in merito alle presenti osservazioni.