

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

Documento di consultazione ARERA 54/2026/R/com del 3 marzo 2026

Osservazioni di Elettricità Futura, Proxigas e Utilitalia

27 marzo 2026

### **Osservazioni generali**

Esprimiamo il nostro apprezzamento per il *modus operandi* adottato nel procedimento per l'aggiornamento della regolazione sul TIQV, in cui, oltre agli usuali DCO, sono stati organizzati ulteriori momenti di confronto tramite Focus Group e, con specifico riferimento a quest'ultima consultazione, il documento è stato accompagnato da una possibile versione del Testo Integrato con evidenziate le parti che si propone di modificare e dal format excel che simula le modalità di raccolta ed elaborazione dei dati. Si tratta di una prassi che si apprezza particolarmente e che auspichiamo possa essere replicata in futuro anche su altri temi oggetto di futura discussione da parte di tutte le Direzioni dell'Autorità.

Con riferimento al piano delle attività proposto, riteniamo utile che contestualmente alla pubblicazione della delibera di conclusione del procedimento a valle di questo DCO vengano messi a disposizione anche le istruzioni di compilazione e i formati di caricamento dei file per la nuova raccolta che si svolgerà nel 2028 (ma che dovrà essere comunque "preparata" dagli operatori nel 2027), dato che gli aggiornamenti ai processi IT per la raccolta dipendono anche da istruzioni di compilazione e formati dati. Il fine della richiesta è quello di assicurare, già dal momento della pubblicazione del provvedimento finale, la disponibilità di tutti gli aspetti tecnici definitivi ed indispensabili per poter procedere al più presto agli sviluppi informatici necessari. Al contrario, la disponibilità di tali elementi tecnici in un momento successivo alla disponibilità della delibera, oppure loro modifiche in corso d'opera, potrebbero complicare la procedura di aggiornamento dei processi interni e le implementazioni finalizzate all' adeguamento alle nuove disposizioni per la rendicontazione e raccolta dei dati oggetto di monitoraggio.

### **Osservazioni ai quesiti puntuali**

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?

In generale condividiamo la scelta di aggiungere la classificazione degli "aspetti comuni", ma proponiamo che per essere pienamente efficace ed evitare potenziali incongruenze/distorsioni nella rappresentazione degli indicatori di reclamosità (e di conseguenza anche nell'attività di pubblicazione da parte di ARERA) sia qualificata con più chiarezza nell'art. 34.2 lett. c). Concordiamo con la definizione per cui gli aspetti comuni sono "*il reclamo o la richiesta di informazioni che non è riferibile esclusivamente alla fornitura elettrica o alla fornitura gas*", ma questo concetto dovrebbe essere ulteriormente chiarito fornendo indicazione specifica di quali casi rientrino nella definizione, esplicitandoli nel testo. Alcuni di questi potrebbero essere, ad esempio:

1. un cliente lamenta di essere stato trattato male dall'operatore di contact center: se è titolare di un solo contratto o di gas o di energia elettrica, o se comunque non ci sono elementi di lamentela riferibili ad una sola commodity, il reclamo sarà associato a quella fornitura; se invece, è titolare di due contratti, uno di gas e uno di energia elettrica sarà catalogato negli aspetti comuni.

2. un cliente lamenta che le condizioni economiche applicate in fattura e relative a un contratto dual fuel non sono corrette: se la lamentela riguarda una sola commodity, il reclamo sarà associato a quella commodity; se invece le contesta entrambe, sarà catalogato nella categoria aspetti comuni.
3. un cliente titolare di un contratto dual fuel lamenta una domiciliazione di pagamento non andata a buon fine: dal momento che la bolletta è unica, sarà catalogato nella categoria aspetti comuni. Anche qualora i contratti siano due, per entrambi non vada a buon fine la domiciliazione e il cliente lamenti il disservizio in un solo reclamo, sarà catalogato nella categoria aspetti comuni.

Inoltre, confermato l'intento di gestire la classificazione delle prestazioni soggette a standard articolandola per categoria contrattuale e per fornitura di riferimento (inclusa l'introduzione della categoria aspetti comuni), chiediamo di chiarire come andrebbero gestiti i reclami/richieste di informazioni attinenti agli aspetti comuni di due forniture se quelle due forniture fanno parte di due categorie contrattuali differenti, come nel caso di cliente di energia elettrica fornito nel mercato libero e nel servizio di tutela della vulnerabilità per il gas naturale. Questo considerando anche il fatto che gli "aspetti comuni" non sono previsti per le categorie diverse dal mercato libero. A nostro avviso, qualora il reclamo riguardasse esplicitamente le due forniture, anche se relative a categorie contrattuali differenti, dovrebbe essere classificato come un unico reclamo relativo agli aspetti comuni. Nel caso in cui invece fosse chiaro a quale fornitura il reclamo fa riferimento, esso sarà associato a tale fornitura. È importante che in questo caso non si verifichi una duplicazione del reclamo, che andrebbe ovviamente a detrimento degli standard dell'impresa di vendita interessata

Con riferimento alla modifica prospettata di cui all'art. 15.3 del nuovo TIQV, chiediamo che venga ripristinata la ratio del dettato originale, mantenendo la separazione solo in base alla tipologia di fornitura e non anche per categoria contrattuale, evitando un appesantimento che ci sembra apporti benefici limitati, considerando anche il fatto che si tratta di livelli effettivi relativi alle risposte alle richieste di informazioni, e quindi meno impattanti di quelle attinenti ai reclami.

Da ultimo, con riferimento alle categorie contrattuali di nuova introduzione, chiediamo conferma che i clienti prima identificati nella tipologia contrattuale "condominio con uso domestico di gas naturale" vadano ora inclusi nella categoria contrattuale dei clienti domestici.

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?

Al punto 3.6 lett. e) è indicato che "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)".

Con riferimento alla generalità delle prestazioni, l'ipotesi di differenziare il perimetro di input (reclami/richieste pervenuti nell'anno di riferimento) da quello di output (prestazioni eseguite nell'anno di riferimento) comporterebbe, inoltre, un ostacolo all'agevole comparazione dei dati raccolti su annualità diverse, soprattutto per il primo anno di applicazione. In particolare, il rischio che si evidenzia è di produrre una duplicazione di informazioni tra diverse rendicontazioni. Ad esempio, richieste pervenute nel 2026 ma eseguite nel 2027 saranno conteggiate nella rendicontazione del 2026 come pratiche aperte, e nella rendicontazione del 2027 come prestazioni eseguite nell'anno di riferimento anche se generate in un momento precedente.

Rileviamo poi che nel paragrafo “Comunicazione dei dati” e nella versione aggiornata di TIQV si fa riferimento al termine “prestazioni”. Sarebbe utile una migliore e aggiornata definizione del termine di “prestazioni” per chiarirlo univocamente ed evitare incomprensioni.

Infine, con riferimento all'allegato B del DCO, dal momento che l'art. 36 del nuovo TIQV ha eliminato la suddivisione mensile delle informazioni da riportare, chiediamo, per coerenza, che anche l'indicazione dei clienti serviti sia solamente 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?

Come previsto dall'art. 37.3 del nuovo TIQV (All. A al DCO), il venditore dovrà predisporre una Scheda qualità per ogni categoria contrattuale. All'art. 37.3 (punto 4.6. del DCO) si precisa che nel caso in cui l'indicatore di prestazione “reclami ricevuti ogni mille cliente” sia inferiore a 1 ( $R_k < 1$ ), la Scheda qualità dovrà riportare la dicitura “Meno di uno ogni mille cliente”. Tuttavia, potrebbero esserci il caso di società che, per esempio, non hanno ricevuto reclami per clienti serviti in vulnerabilità. Di conseguenza, si chiede la possibilità di sostituire, in questi casi, la dicitura “meno di uno ogni mille cliente” con “zero”. Questa modifica accrescerebbe la percezione della società di vendita che risulterebbe così più virtuosa.

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?

Nessuna osservazione.