

**RISPOSTA DI ENEL SPA**  
**AL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 54/2026/R/com**

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

**OSSERVAZIONI GENERALI**

Riteniamo condivisibile l'intento dell'Autorità di completare la disciplina del TIQV con finalità anche di semplificazione e chiarimento degli obblighi finora previsti, in modo da non appesantire le attività di estrazione e comunicazione dei dati da parte degli operatori e da semplificare anche le conseguenti pubblicazioni.

Riteniamo anche apprezzabile che l'Autorità, nel processo di aggiornamento del TIQV e, in particolare, nell'ambito di quest'ultima consultazione, abbia anticipato agli operatori una versione del Testo Integrato con evidenza delle parti oggetto delle proposte di modifica, e il file *excel* che simula il template di raccolta ed elaborazione dei dati. Ciò ha consentito agli operatori di valutare in maniera più precisa l'impatto di determinati sviluppi operativi e di muovere osservazioni puntuali.

Per consentire agli operatori di avviare quanto prima gli sviluppi informatici e gli adeguamenti di processo necessari a garantire l'applicazione dei nuovi criteri entro le tempistiche previste dall'Autorità, si ritiene necessario che, contestualmente alla pubblicazione della delibera, vengano messe a disposizione anche le istruzioni di compilazione e i formati di caricamento dei file nella loro versione definitiva. Una volta avviati gli adeguamenti informatici, infatti, è molto difficile e oneroso intervenire per integrare nuovi dettagli che eventualmente emergano in un secondo momento, più a ridosso dell'entrata in vigore del provvedimento.

**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?**

Si condivide l'intento di semplificazione dell'Autorità nel confermare, rispetto ai precedenti documenti di consultazione, la classificazione delle prestazioni per categoria contrattuale e

fornitura. Per quanto riguarda l'introduzione della categoria "aspetti comuni", temiamo che la stessa possa determinare una difficoltà interpretativa che introdurrebbe un elemento di discrezionalità in fase di registrazione dei dati e, quindi, renderebbe non confrontabili gli indicatori di qualità fra operatori. Qualora l'Autorità ritenesse comunque di prevedere tale categoria, si ritiene necessario dettagliare puntualmente le casistiche ricomprese nella definizione, al fine di escludere quanto più possibile margini di discrezionalità nell'operato dei singoli venditori, e garantire che i dati messi a disposizione dai venditori stessi siano omogenei e confrontabili. In particolare, si ritiene opportuno circoscrivere il perimetro di applicazione della categoria "aspetti comuni" alle sole richieste non riferibili ad una specifica commodity, in quanto mancanti di elementi formali o sostanziali presenti nel reclamo o nella richiesta di informazioni che permettano di ricondurre in maniera inequivocabile la richiesta all'una o all'altra commodity.

Ad esempio, nel caso in cui il cliente presenti una contestazione relativa ai canali di contatto, senza alcun riferimento specifico, ma sia titolare di un unico contratto riferito a una sola commodity, la contestazione andrebbe riferita alla commodity oggetto del contratto anche se non specificata. Diversamente, nel caso in cui il cliente sia titolare di più contratti riferiti a diverse commodity (elettrica e gas) e non vi siano elementi che consentano di riferire la contestazione a una specifica fornitura, la contestazione andrebbe ricondotta alla categoria degli "aspetti comuni".

Anche una contestazione relativa ai canali di contatto, riferita però all'impossibilità di comunicare la lettura dei consumi per una specifica commodity, non dovrebbe essere classificata nella categoria "aspetti comuni" ma andrebbe riferita alla specifica commodity elettrica o gas.

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" debbano essere 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?**

Pur condividendo in linea generale gli orientamenti dell'Autorità, si ritiene necessario evidenziare alcuni aspetti rilevanti in tema di confrontabilità dei dati. 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) ostacolerebbe, infatti, l'agevole comparazione dei dati raccolti su annualità diverse. In particolare, il rischio che si evidenzia è di produrre una duplicazione di informazioni tra diverse rendicontazioni, nello specifico per il primo anno di entrata in vigore del nuovo provvedimento. Ad esempio, prestazioni avviate 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, costringendo inoltre gli operatori a utilizzare criteri di classificazione di tipologia cliente differenti per la medesima pratica.

**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?**

Non abbiamo osservazioni.

**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?**

Non abbiamo osservazioni.