



Autorità di regolazione per energia reti e ambiente

Documento di consultazione 54/2026/R/com

Osservazioni di Energia Libera



Il presente documento contiene le osservazioni di Energia Libera al documento di consultazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (**Autorità**) 54/2026/R/com, recante *Ulteriore revisione della regolazione in materia di qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (DCO)* (27 marzo 2026, prot. n. 21, inviato a protocollo@pec.arera.it).

* * *

Osservazioni generali

Si accolgono positivamente le proposte dell'Autorità relative alle modifiche alle modalità di raccolta, registrazione e comunicazione dei dati che, salvo alcune eccezioni, semplificano le attività previste dal 2027. Si ritiene tuttavia necessario evidenziare che gli operatori hanno già sostenuto un significativo lavoro di adeguamento dei sistemi per recepire le modifiche al TIQV entrate in vigore l'1 gennaio 2026; pur apprezzando il maggior tempo concesso per attuare le modifiche oggetto del DCO, esse richiedono comunque ulteriori interventi e costi aggiuntivi. A tal proposito, si auspica che in futuro revisioni di questa natura vengano pianificate con tempi congrui e in un'unica soluzione, così da evitare la frammentazione degli interventi e limitare oneri e complessità sia per gli operatori sia per i clienti.

Risposte ai singoli spunti di consultazione

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'impostazione generale delle proposte dall'Autorità, segnalando una criticità relativa alle richieste presentate da clienti con entrambe le forniture, ricadenti però in categorie contrattuali differenti. Nel caso in cui un reclamo con aspetti comuni riguardi sia la fornitura elettrica sia la fornitura gas, e queste appartengano a categorie differenti (ad es. fornitura elettrica nel mercato libero e fornitura gas nel servizio della vulnerabilità), l'impostazione del DCO comporterebbe la registrazione della stessa richiesta in due categorie distinte. Questo 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, l'Autorità dovrebbe definire 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?



Le nuove previsioni sull'indicatore del tempo medio introducono il termine *prestazioni* (in particolare all'art. 36), che sembra riferirsi alle prestazioni soggette a standard (risposte ai reclami, richieste di informazioni, rettifiche di fatturazione e rettifiche di doppia fatturazione). Tuttavia, nel TIQV vigente il termine è già utilizzato per indicare le attività svolte dai distributori (nell'art. 34.4 e nella Tabella A, sezione *Connessioni, lavori e qualità tecnica*). Nonostante dal contesto sia possibile dedurre la distinzione, si ritiene necessario evitare ambiguità interpretative inserendo una definizione esplicita del termine *prestazioni* (specificando che si riferisce alle prestazioni soggette a standard) e specificando quando il termine si riferisce alle attività svolte dai distributori.

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 cliente* sia inferiore a 1 ($Rk < 1$), la Scheda qualità dovrà riportare la dicitura *Meno di uno ogni mille cliente*. Tuttavia, nel caso in cui il venditore non ricevesse alcun reclamo per una specifica categoria di clienti, sarebbe opportuno riportare all'interno della Scheda qualità la dicitura *Zero*, dando così ai clienti finali un'informazione più corretta e facendo emergere la virtuosità del venditore.

Alessandro Bianco - Segretario generale