



Spett.le Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Piazza Cavour 5 - 20121 - Milano

protocollo@pec.arera.it

Risposta alla consultazione scritta ARERA 54/2026/R/com da parte di Octopus Energy Italia - Orientamenti finali in merito alla revisione della regolazione in materia di qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale.

1. Introduzione su Octopus Energy Italia

Octopus Energy, attiva in Italia dal 2022, è una compagnia energetica che persegue la missione di rendere l'energia rinnovabile accessibile a tutti attraverso l'uso della tecnologia. In meno di 3 anni ha superato la quota di 900 mila utenze nel nostro Paese.

L'elemento distintivo di Octopus Energy è rappresentato dall'eccellenza del servizio clienti, attestata dalla leadership nella categoria Trustpilot "Fornitori di Energia" con un punteggio di 4.9/5, unitamente alla competitività delle tariffe. L'offerta di Octopus Energy in Italia include la fornitura di energia 100% rinnovabile e gas, l'installazione di impianti fotovoltaici e pompe di calore. Nel novembre 2023, l'azienda ha lanciato il Solar Club, un progetto ambizioso volto a promuovere lo sviluppo delle Comunità Energetiche Rinnovabili in Italia.

Attualmente, il gruppo, nato in Regno Unito, fornisce energia a 10 milioni di clienti a livello globale e gestisce più di 60 milioni di utenze tramite Kraken, la sua piattaforma proprietaria basata su intelligenza artificiale e machine learning. Il portafoglio di progetti di energia rinnovabile in gestione ammonta a oltre 8 miliardi di euro, posizionandosi tra i più consistenti in Europa.

2. La visione di Octopus Energy

Il principio che guida la nostra visione è semplice: vogliamo rendere migliore il mercato dell'energia. Per farlo, ci impegniamo ogni giorno ad azzerare la distanza tra noi e i



nostri clienti. Da questa prospettiva, l'eccellenza del servizio non rappresenta mai un semplice adempimento normativo, ma il vero motore per costruire un rapporto di fiducia solido e duraturo. Vivendo questa missione attraverso un dialogo quotidiano e diretto, abbiamo imparato a comprendere a fondo le reali abitudini, necessità e aspettative dei consumatori. Le osservazioni che condividiamo in questo documento nascono proprio da tale vicinanza, con il preciso obiettivo di farci portavoce dei consumatori presso l'Autorità e tradurre la loro voce in proposte concrete.

Alla luce di questa nostra visione, riteniamo che la revisione del TIQV, con particolare riferimento agli obblighi di registrazione, comunicazione e pubblicazione dei dati, rappresenti un intervento essenziale per ridefinire i criteri di misurazione della qualità commerciale. Superando le attuali distorsioni metodologiche insite nel calcolo degli indici, ci auguriamo che tale aggiornamento consenta di fornire dati oggettivi e affidabili, rendendo l'efficienza del servizio un reale parametro di confronto per il consumatore finale. Accogliamo quindi con favore l'iniziativa dell'Autorità e il tentativo di introdurre logiche di semplificazione e razionalizzazione dei dati.

Tuttavia, affinché l'intervento risulti realmente efficace, è tuttavia indispensabile che i requisiti richiesti ai venditori siano chiari, aggiornati e applicabili in modo uniforme.

Un impianto normativo moderno non può prescindere dall'evoluzione tecnologica e dalle nuove abitudini dei consumatori. In quest'ottica, si ritiene essenziale un aggiornamento delle definizioni all'Articolo 1 del TIQV. L'attuale formulazione di "Richiesta scritta di informazioni", definita come *"ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al venditore, anche per via telematica (...)"*, risulta infatti fuorviante: l'espressione "via telematica" sembrerebbe includere anche canali di messaggistica istantanea come WhatsApp, ma questi non sono per ora soggetti a standard di qualità commerciale. Tuttavia, è proprio attraverso questi canali che oggi i clienti preferiscono contattarci, e quando lo fanno si aspettano di ricevere un livello di servizio eccellente, rapido e risolutivo. Per questo motivo, non ci limitiamo a chiedere all'Autorità un semplice chiarimento formale: **chiediamo che questi strumenti di interazione vengano inclusi a pieno titolo nei parametri di misurazione della qualità commerciale.** Se infatti l'Autorità dovesse stabilire che l'assistenza su chat o WhatsApp non è soggetta a standard, il risultato per i consumatori sarebbe fortemente penalizzante. In assenza di standard vincolanti da rispettare, infatti, il rischio concreto è



che questi canali vengano gestiti tramite bot automatici e assistenti virtuali incapaci di risolvere i problemi, generando frustrazione e rabbia nelle persone proprio su quegli strumenti di comunicazione che oggi sono considerati più diretti e immediati.

Allo stesso modo, poiché nel nuovo testo del TIQV viene ampiamente utilizzato il termine **"Prestazioni"**, riteniamo fondamentale che venga inserita una sua definizione esplicita.

Rileviamo, inoltre, una forte asimmetria nelle tempistiche di pubblicazione. Da un lato, il documento impone ai venditori scadenze rigide per l'aggiornamento e la messa a disposizione dei dati. Dall'altro lato, non definisce né le modalità operative, né alcuna scadenza temporale certa per la pubblicazione dei dati da parte dell'Autorità.

Riteniamo che debba esserci reciprocità in tali obblighi e chiediamo che il provvedimento indichi tempistiche precise anche per la pubblicazione dei dati e delle informazioni sulla qualità commerciale a cura dell'Autorità. Un caso emblematico di tale criticità riguarda la misurazione della qualità del servizio telefonico. Il TIQV (art. 31.4) introduce un Indice Complessivo di Soddisfazione (ICS) del Call Center, assegnato a ciascun venditore e valutato su una scala da 0 a 100. Allo stato attuale, tuttavia, tale dato non è stato ancora comunicato agli operatori, né il TIQV chiarisce le modalità e le tempistiche con cui verrà reso pubblico. Si richiede, inoltre, di esplicitare nella nuova versione del testo in modo puntuale le formule di calcolo alla base di questo indicatore.

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?

Valutiamo positivamente lo sforzo di semplificazione delle categorie contrattuali, e condividiamo in particolare l'introduzione della categoria "Aspetti comuni" per tutte le prestazioni che non sono riconducibili esclusivamente alla fornitura elettrica o a quella gas. Riteniamo che questa scelta consenta di identificare correttamente le tematiche trasversali e di ottenere dati più rappresentativi rispetto alla reale natura delle richieste dei clienti. Per quanto riguarda la classificazione dei reclami in questa nuova categoria, non si rilevano particolari criticità operative. Tuttavia, proponiamo di valutare nuovamente il superamento della distinzione tra servizio elettrico e servizio gas nella



comunicazione dei dati di qualità commerciale. Il consumatore valuta il proprio fornitore di energia come un'unica entità. Non ha alcun interesse a scoprire se un'azienda sia più o meno efficiente nel gestire le pratiche relative all'energia elettrica rispetto a quelle del gas: la sua unica domanda, in fase di scelta o di valutazione, è sapere se quel fornitore nel suo complesso sia affidabile o meno. Mantenere una separazione formale tra i due servizi è quindi una forzatura che non aggiunge alcun valore informativo per le persone, le quali percepiscono l'assistenza clienti come un interlocutore unico.

Per questo proponiamo una registrazione e classificazione aggregata dei dati, indipendentemente dal tipo di fornitura. Come naturale conseguenza, considerando che gli standard di qualità e gli indennizzi del TIQV sono già identici in entrambi i casi, questo approccio permetterebbe anche di eliminare una complessità inutile nella raccolta dati, senza compromettere in alcun modo la reale efficacia del monitoraggio.

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 condividono gli orientamenti, in particolar modo la logica di distinzione tra input e output e l'articolazione dei dati su base annuale, anziché 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?

Condividiamo l'orientamento di estendere il calcolo dell'indicatore **"tempo medio"** a tutte le prestazioni soggette a standard. Riteniamo che questo, insieme all'indice **"reclami ricevuti ogni mille clienti"**, garantisca una rappresentazione più accurata della qualità del servizio rispetto agli indicatori vigenti.

A tal proposito, ribadiamo che gli attuali indicatori risultano tecnicamente viziati. Ad esempio, l'**Indice di Capacità di Risposta ai Reclami (ICRC)** è matematicamente errato: il rapporto tra risposte fornite entro lo standard e reclami ricevuti nel medesimo anno solare esclude le prestazioni eseguite l'anno successivo, pur se concluse nei



termini. Riteniamo critico l'obbligo di pubblicazione di dati basati su indicatori metodologicamente scorretti, poiché distorcono l'informazione al consumatore e non riflettono l'efficienza operativa dei venditori. **Chiediamo pertanto che tali indicatori vengano rettificati in via anticipata già per la raccolta dati del 2027, relativa alle prestazioni 2026.**

Infine, accogliamo con favore la scelta di non differenziare i dati tra fornitura elettrica e gas nella Scheda qualità. Tale approccio è coerente con la proposta di unificare la registrazione dei dati per entrambe le forniture, già avanzata in risposta al quesito Q1.

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?

Per quanto riguarda la pubblicazione degli indicatori, riteniamo che il Portale Offerte (PO) non rappresenti lo strumento più adeguato ed efficace per guidare le scelte dei consumatori. Infatti, da un confronto quotidiano e diretto con i nostri clienti emerge che, al momento della scelta del proprio fornitore, quasi mai si consulta il Portale Offerte, ma nella maggior parte dei casi i consumatori si affidano ai siti di comparazione privati. È proprio alla luce di questa dinamica che, come abbiamo messo nero su bianco nel nostro [Manifesto](#) (al punto 7, *"Più trasparenza per i siti di comparazione"*), chiediamo all'Autorità un intervento normativo per **regolamentare i portali di comparazione commerciale**. Oggi i comparatori mostrano spesso selezioni basate su accordi economici e criteri non uniformi. Pertanto, chiediamo l'introduzione di un codice di condotta che renda obbligatorio includere nei criteri di confronto non soltanto la variabile del prezzo, ma anche un indicatore oggettivo dell'effettiva qualità e affidabilità del servizio.

Dal nostro ascolto continuo dei nostri clienti emerge, inoltre, che il consumatore non valuta l'affidabilità di un operatore sulla base degli indici relativi alla gestione della fattispecie dei reclami, così come definiti dal TIQV e, che, in termini numerici rappresenta una casistica del tutto marginale rispetto al totale interazioni. Ciò che un cliente vuole davvero sapere, prima di decidere a chi affidare le proprie utenze, è se il fornitore sarà **presente e tempestivo nella quotidianità**. Vuole la certezza che, in caso



di necessità, qualcuno risponderà in modo rapido e risolutivo al telefono, a un'e-mail o anche ad un messaggio su WhatsApp.

Concordiamo quindi con la necessità di semplificare la Scheda Qualità rispetto alla prima versione proposta, ma crediamo che debba evolvere da un semplice elenco di dati a uno **strumento di orientamento immediato e intuitivo per il consumatore**. Perché questi dati siano davvero utili, non è sufficiente obbligare i venditori a pubblicare percentuali tecniche sui propri siti, del tutto inaccessibili ai “non addetti ai lavori”. Chiediamo quindi che l'Autorità si faccia carico di elaborare questi indici di affidabilità e li traduca in un **formato semplice e accessibile per tutti**. Immaginiamo quindi una Scheda Qualità che funzioni come una vera **"Pagella del Servizio"**, dove la complessità dei dati tecnici viene tradotta in un linguaggio accessibile e immediato. Per tradurre queste riflessioni in una soluzione concreta, abbiamo sviluppato un modello alternativo di Scheda Qualità che vi trasmettiamo in allegato e che vi invitiamo a valutare come una proposta operativa concreta, nata direttamente dall'ascolto quotidiano delle esigenze dei nostri clienti. Si tratta di un modello pensato per rendere l'informazione finalmente fruibile, tramite una valutazione sintetica espressa con un punteggio chiaro, ad esempio da 1 a 10 o un sistema a stelline, supportata da una visualizzazione grafica intuitiva. Utilizzando colori e barre di confronto che mostrino dove si colloca l'operatore rispetto alla media italiana, il consumatore può capire a colpo d'occhio se quel fornitore è davvero affidabile. Sostituire i termini complessi con concetti pratici e accessibili, come la “correzione di una bolletta sbagliata” (rettifica di fatturazione) o la “risposta a una domanda scritta” (richiesta scritte di informazioni), è l'unico modo per rendere la qualità un parametro di scelta reale e alla portata di ogni consumatore. Questo approccio innescherà una conseguenza naturale e positiva per l'intero sistema: nel momento in cui l'efficienza diventa un **fattore competitivo visibile e facilmente confrontabile**, ogni fornitore si sentirà spinto ad alzare l'asticella del proprio servizio per non essere penalizzato dalle scelte consapevoli dei consumatori, migliorando così lo standard dell'intero mercato energetico.

Inoltre, non si condivide l'anticipazione alla fine del mese di marzo per l'aggiornamento della Scheda Qualità e si richiede di mantenere la scadenza del 30 giugno, che garantisce il consolidamento dei dati definitivi.



Infine, affinché le aziende possano adeguare per tempo i propri sistemi, chiediamo che i tracciati necessari per la raccolta dati del 2027 (relativa all'anno di competenza 2026) vengano pubblicati dall'Autorità entro la fine del 2026.