

ARERA - AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE

54/2026/R/COMULTERIORE REVISIONE DELLA REGOLAZIONE IN MATERIA DI QUALITA' DEI SERVIZI DI VENDITA E
ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE

OSSERVAZIONI DI U.DI.CON. APS

U.Di.Con. A.P.S. – Unione Difesa Consumatori, iscritta nell'elenco delle Associazioni dei Consumatori e degli utenti rappresentative a livello Nazionale di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 e membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti (CNCU), interviene in relazione alla Consultazione in epigrafe, con le presenti osservazioni.

Il documento sottoposto a consultazione contiene orientamenti di particolare rilievo per gli utenti che usufruiscono del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale poiché incide su livelli essenziali di tutela del rapporto contrattuale, sulla misurazione della qualità, sulla corretta gestione di reclami e fatturazioni, nonché sull'accessibilità ai punti di contatto.

L'Associazione, da anni impegnata nel settore a tutela dei consumatori, ritiene di dover fornire contributi tecnici puntuali ai quesiti posti dall'Autorità.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

U.Di.Con. condivide in linea generale gli orientamenti delineati dall'Autorità.

Si tratta di indirizzi coerenti con il quadro regolatorio vigente e con gli obiettivi strategici fissati da ARERA.

Tuttavia, si ritiene necessario, prevedere degli accorgimenti per assicurare una maggior tutela dei consumatori idonea di assicurare trasparenza e comprensibilità.

Per scongiurare il rischio di una scarsa trasparenza e comprensibilità, infatti, si potrebbe pensare, per ogni tipo di intervento citato, ad individuare criteri applicativi chiari, vincolanti ed uniformi, al fine di garantire la massima trasparenza e comprensibilità per i consumatori, ed evitare di lasciare troppo potere discrezionale in capo agli operatori a discapito esclusivo dell'effettiva tutela del cliente finale.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

U.Di.Con. esprime parere favorevole rispetto agli orientamenti dell'Autorità in materia di raccolta dei dati di qualità commerciale e si riconosce positivamente l'obiettivo di razionalizzare e semplificare il sistema di raccolta dati, di miglioramento dell'affidabilità e la verificabilità delle informazioni ma, nell'ottica di assicurare maggior tutela dei consumatori ed evitare perdita di trasparenza e difficoltà di monitoraggio nel tempo, si ritiene utile apportare alcuni accorgimenti essenziali.

Si ritiene, infatti, garantire la confrontabilità dei dati, oltre a fornire strumenti di lettura chiari e accessibili ai consumatori, nell'ottica di un rafforzamento dei principi in tema di trasparenza.

E' fondamentale che un sistema di raccolta dati sia orientato non solo all'efficienza amministrativa ma anche e soprattutto alla piena tutela dei diritti dei clienti finali e alla loro capacità di comprendere e utilizzare le informazioni disponibili.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

U.Di.Con. condivide l'impostazione generale di rendere gli indicatori più semplici e comprensibili ma ritiene, tuttavia, che gli orientamenti proposti debbano essere integrati e rafforzati per garantire una maggiore attendibilità dei dati e l'effettiva trasparenza.

Si ritiene fondamentale che il sistema degli indicatori sia progettato in maniera tale da consentire ai consumatori di valutare consapevolmente la qualità del servizio e confrontare in modo efficace le offerte presenti sul mercato e i diversi venditori.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si valutano positivamente gli orientamenti dell'Autorità in materia di pubblicazione dei dati relativi alla qualità commerciale.

In particolare, si apprezza l'obiettivo perseguito di migliorare l'accessibilità e fruibilità delle informazioni per i consumatori, e anche quello relativo all'introduzione di uno schema uniforme (c.d. scheda qualità), nonché la previsione di una pagina dedicata e separata relativa alla qualità del servizio sui siti dei venditori.

Tuttavia, si ritiene che siano presenti ancora delle criticità sotto il profilo dell'effettiva trasparenza e utilità per i clienti finali.

In quest'ottica si suggerisce di rafforzare ulteriormente il sistema pensato al fine, da un lato, di garantire l'effettiva visibilità delle informazioni, utili al processo decisione del consumatore, e dall'altro, migliorare la comprensibilità di tutti gli indicatori assicurandone la piena comprensibilità, per permettere al consumatore di comparare al meglio tutti gli operatori sul mercato.

In altre parole, si ritiene essenziale, che la pubblicazione dei dati non sia solo formalmente conforme agli obblighi regolatori, ma rappresenti uno strumento concretamente utile per i consumatori nella scelta delle offerte e nella valutazione della qualità del servizio ricevuto.

Altri interventi

Osservazioni U.Di.Con.

Si condividono in linea generale gli interventi puntuali di modifica della formulazione del TIQV, in quanto finalizzati a migliorare la chiarezza del testo regolatorio e a rendere più espliciti i collegamenti con altre disposizioni dell'Autorità.

In particolare si ritiene importante l'intervento che assicura maggior chiarezza al linguaggio e alle definizioni, utile a ridurre eventuali ambiguità interpretative.

Altrettanto importante risulta anche la maggiore esplicitazione degli obblighi informativi verso il cliente.

Tutti questi interventi sono idonei a migliorare la certezza giuridica, e la trasparenza verso il cliente finale.

Sarebbe, però, auspicabile l'introduzione di un'attività di monitoraggio, quindi di una verifica *ex post*, per valutare se i chiarimenti sono riusciti effettivamente a ridurre il contenzioso e se persistono delle difformità interpretative.

La scrivente Associazione auspica che il presente documento abbia offerto utili contributi a codesta Autorità, e rimane a disposizioni per ulteriori apporti che si riterranno essere utili.

Distinti saluti

Roma, 27.03.2026



U.Di.Con. APS
Ufficio Legale