

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

RELAZIONE DI ANALISI DI IMPATTO REGOLATORIO

REVISIONE DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ COMMERCIALE
DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE
(TIQV)

Deliberazione 5 agosto 2025, 399/2025/R/com
Deliberazione 25 giugno 2026, 213/2026/R/com

Sommario

Premessa.....	3
PIANO ATTIVITÀ.....	3
Descrizione dell'intervento	4
1. AMBITO DI INTERVENTO.....	4
1.1 Contesto e problemi da affrontare.....	4
1.2 Contesto normativo	5
1.3 Destinatari e soggetti indirettamente interessati	5
1.4 Rilevanza strategica.....	5
2. OBIETTIVI GENERALI E SPECIFICI	6
2.1 Obiettivi generali.....	6
2.2 Obiettivi specifici	6
Opzioni considerate, valutazioni e motivazioni della scelta.....	7
3. OPZIONI ESAMINATE, VALUTAZIONI PRELIMINARI E DECISIONI FINALI	7
3.1 Ambito di applicazione	7
3.2 Canali per l'invio di reclami	9
3.3 Pubblicazione dei dati di qualità	11
Ulteriori elementi.....	15
4. TRASPARENZA E COERENZA	15
5. IMPATTO SUL SISTEMA DI CONTROLLO E VERIFICA DEI DATI	15
6. VERIFICA EX POST	15
Appendice	17
A.1 Principali novità introdotte con la deliberazione 399/2025/R/com.....	17
A.2 Principali novità introdotte con la deliberazione 213/2026/R/com.....	18

Premessa

Con la deliberazione 17 dicembre 2024, 548/2024/R/com, l'Autorità ha avviato un procedimento per l'aggiornamento e la revisione della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale (TIQV, Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com), volto a rafforzare ed estendere gli strumenti di tutela dei clienti, facilitare l'accesso generalizzato a servizi di assistenza tempestivi ed efficaci, semplificare ed efficientare gli strumenti di monitoraggio da parte dell'Autorità, nonché migliorare la trasparenza e l'informazione ai clienti riguardo ai livelli qualitativi offerti dai venditori.

In considerazione del potenziale impatto del provvedimento finale e per favorire la più ampia partecipazione al procedimento dei soggetti interessati, l'Autorità ha sottoposto il procedimento all'analisi di impatto della regolazione (AIR)¹, anche con modalità semplificate, per gli aspetti più rilevanti; ha inoltre previsto la possibilità di convocare tavoli tecnici e focus group per acquisire elementi conoscitivi utili per la formazione dei provvedimenti.

La presente Relazione AIR illustra gli obiettivi, le motivazioni, i destinatari (diretti e indiretti), i contenuti delle opzioni di regolazione e delle altre proposte avanzate dall'Autorità nell'ambito del procedimento in oggetto, che si è svolto secondo il piano di attività qui riepilogato.

PIANO ATTIVITÀ

AVVIO DEL PROCEDIMENTO	Deliberazione 17 dicembre 2024, 548/2024/R/com
CONSULTAZIONI SVOLTE	- Prima consultazione: 20 maggio 2025, 205/2025/R/com (termine per l'invio di contributi 20 giugno 2025); - Seconda consultazione: 3 marzo 2026, 54/2026/R/com (termine per l'invio di contributi 27 marzo 2026)
DESTINATARI DELLE CONSULTAZIONI	Associazioni rappresentative dei consumatori domestici e non domestici, associazioni rappresentative dei venditori, venditori, imprese del settore <i>customer care solutions</i> , cittadini privati
SOGGETTI INTERESSATI	Clienti finali domestici e non domestici dell'energia elettrica e del gas naturale, venditori
FOCUS GROUP	14 febbraio 2025; 6 giugno 2025; 26 novembre 2025
TERMINE CONCLUSIVO DEL PROCEDIMENTO	30 giugno 2026
PROVVEDIMENTO INTERMEDIO	Deliberazione 5 agosto 2025, 399/2025/R/com
PROVVEDIMENTO FINALE	Deliberazione 25 giugno 2026, 213/2026/R/com

¹ La metodologia AIR è stata inizialmente adottata dall'Autorità con deliberazione 3 ottobre 2008, GOP 46/08; con la deliberazione 18 giugno 2025, 255/2025/A, l'Autorità ha adottato un nuovo regolamento per lo svolgimento dell'AIR.

Descrizione dell'intervento

1. AMBITO DI INTERVENTO

L'intervento regolatorio riguarda il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV), Allegato A alla delibera 21 luglio 2016, 413/2016/R/com, che reca norme relative a:

- qualità commerciale (*attività di gestione di reclami, richieste di informazione, rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione*);
- qualità dei servizi telefonici di assistenza ai clienti, attuali e potenziali, relativamente alle chiamate in ingresso (*inbound*);
- obblighi di registrazione e di comunicazione all'Autorità di dati e informazioni, a carico dei venditori;
- monitoraggi e controlli effettuati dall'Autorità, incluse indagini di soddisfazione dei clienti sulle risposte ai reclami e sul funzionamento dei call center dei venditori.

La regolazione della qualità dei servizi di vendita, l'Autorità persegue gli obiettivi di rafforzare la tutela dei clienti finali nell'ambito dei rapporti con il venditore, migliorare i processi di gestione commerciale riguardo fattispecie di particolare rilevanza per i clienti stessi e fornire elementi per una scelta consapevole tra le diverse proposte commerciali, attraverso la pubblicazione di dati e informazioni relativi alla qualità commerciale erogata per ciascuna delle fattispecie considerate.

Tali norme, al netto degli aggiornamenti di definizioni e ambiti in linea con l'evoluzione del quadro normativo (da ultimo nel 2023 in relazione alla rimozione dei servizi di tutela di prezzo e alla conseguente introduzione di nuove tipologie di fornitura e di tutela) sono rimaste sostanzialmente inalterate rispetto alla formulazione assunta nel 2016.

L'intervento proposto mira ad aggiornare le attuali disposizioni in coerenza con il nuovo contesto di mercato.

1.1 Contesto e problemi da affrontare

Nel Quadro strategico 2022-25, l'Autorità ha individuato tra i propri obiettivi strategici quello di promuovere l'*empowerment* del consumatore (OS1); tra le linee di intervento, declinate in relazione a questo obiettivo, rientrano il potenziamento e la promozione di strumenti flessibili di risposta ai reclami e alle richieste di informazioni da parte di venditori per favorire l'utilizzo di modalità smart e tempestive di interazione e il potenziamento della consapevolezza dei consumatori, rafforzando l'informazione circa i loro diritti, anche mediante pubblicazioni comparative.

Le modifiche intervenute nel quadro normativo in relazione alla fine dei regimi generalizzati di tutela di prezzo e alla definizione di nuovi servizi di tutela della vulnerabilità e di ultima istanza, producono effetti non solo sull'assetto dei mercati, ma anche sulle dinamiche già in atto dell'interazione fra clienti e venditori. I clienti finali tendono a differenziarsi tra loro per il modo in cui interagiscono con il proprio venditore, per esempio per la loro diversa propensione a utilizzare servizi e soluzioni innovative, alle preferenze nell'uso dei diversi canali di comunicazione o alla manifestazione di esigenze specifiche dovute a particolari condizioni di vulnerabilità. Di riflesso, ci si attende una differenziazione, anche spiccata e in chiave competitiva, dell'offerta di servizi da parte dei venditori. Da un lato, quindi, occorre che sia definito un set minimo di standard di servizio da assicurare a tutti i clienti, dall'altro che, senza interferenze con il mercato, siano assicurate le più opportune forme di tutela anche ai clienti portatori di esigenze particolari.

Le nuove norme devono essere predisposte in modo da risultare coerenti anche con l'evoluzione tecnologica in atto e con l'utilizzo sempre più diffuso di strumenti telematici per la comunicazione tra clienti e imprese di vendita che offrono, in prospettiva futura, opportunità di semplificazione e di efficientamento dei processi di gestione commerciale dei clienti e quindi di miglioramento dei livelli qualitativi delle prestazioni regolate, attraverso l'offerta di nuove soluzioni per l'assistenza dei clienti.

Nel nuovo contesto assume, al contempo, crescente importanza per la tutela dei consumatori che siano effettuati monitoraggi da parte dell'Autorità in merito al rispetto degli standard da parte dei venditori, nonché indagini di soddisfazione sulla qualità percepita del servizio da parte dei clienti finali, perché la concorrenza sul prezzo non vada a detrimento della qualità del servizio.

L'intervento di revisione della regolazione sarà infine occasione per introdurre, laddove possibile, semplificazioni amministrative.

1.2 Contesto normativo

L'intervento è effettuato ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481, art 2, comma 12, che prevede, tra l'altro, che l'Autorità:

- emanare direttive concernenti l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione (lettera h);
- controllare lo svolgimento dei servizi e definisca indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità del servizio (lettera g);
- pubblicizzare e diffondere la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti (lettera l);
- verificare periodicamente la qualità e l'efficacia delle prestazioni acquisendo anche la valutazione degli utenti, e assicurare la sollecita risposta a reclami, istanze e segnalazioni (lettera n);

L'intervento è effettuato in linea con il Quadro Strategico dell'Autorità 2022-2025, approvato con la deliberazione 13 gennaio 2022, 2/2022 e in particolare con l'obiettivo OS1, *promuovere l'empowerment del consumatore*.

Esso tiene inoltre conto delle esigenze di coerenza e armonizzazione con la regolazione dell'Autorità in materia di vendita al mercato finale per l'energia elettrica e il gas.

1.3 Destinatari e soggetti indirettamente interessati

I soggetti interessati direttamente sono:

- i clienti finali in bassa tensione di energia elettrica e in bassa pressione di gas naturale;
- i venditori di energia elettrica e gas naturale.

Indirettamente, il provvedimento dispiega i suoi effetti anche sulle:

- associazioni rappresentative dei consumatori, sia domestici che non domestici;
- associazioni rappresentative dei venditori;
- fornitori di servizi e soluzioni per il customer management.

1.4 Rilevanza strategica

La revisione della regolazione impatta sull'attività di *customer care* di tutte le imprese di vendita a clienti finali di energia elettrica e gas e si riflette quindi sulle modalità di interazione dei clienti dei due servizi con le imprese stesse. Modifiche regolatorie in questo ambito potrebbero richiedere aggiornamenti dei sistemi informativi in uso da parte delle imprese (aspetto che si tenderà comunque a minimizzare); temporalmente tali modifiche, e i relativi costi, impatteranno comunque con orizzonte 2026, quindi a distanza di tempo dalla revisione di tali sistemi imposta per effetto della nuova regolazione della bolletta (luglio 2025). Tenuto conto dei processi già in atto presso i venditori e della portata delle modifiche attese sui sistemi informativi non ci si attende un impatto rilevante.

Il percorso di consultazione è orientato, tra l'altro, a individuare soluzioni anche di carattere innovativo rispetto alla regolazione attuale, che impattino favorevolmente sulla capacità per le imprese di migliorare le prestazioni regolate.

Le innovazioni prefigurate comprendono anche le modalità di informazione e comunicazione ai clienti dei livelli qualitativi raggiunti dalle imprese e possono quindi costituire un ulteriore elemento di *empowerment* dei clienti in funzione pro-concorrenziale.

2. OBIETTIVI GENERALI E SPECIFICI

2.1 Obiettivi generali

Nel Quadro strategico 2022-25, l'Autorità ha individuato tra i propri obiettivi strategici quello di promuovere l'*empowerment* del consumatore (OS1), in particolare accrescendo la capacità dei clienti di prendere decisioni e di utilizzare gli strumenti adeguati a gestire le eventuali problematiche e potenziali controversie. Tra le linee di intervento declinate in relazione a questo obiettivo rientrano il potenziamento e la promozione di strumenti flessibili di risposta ai reclami e alle richieste di informazioni da parte di venditori, per favorire l'utilizzo di modalità smart e tempestive di interazione, e il potenziamento della consapevolezza dei consumatori, rafforzando l'informazione circa i loro diritti, anche mediante pubblicazioni comparative

In coerenza con il Quadro Strategico, il procedimento individua l'obiettivo generale di promuovere l'*empowerment* del consumatore, accrescendone la capacità di prendere decisioni nel nuovo contesto di mercato, anche utilizzando opportuni strumenti di tutela non di prezzo e semplificando, laddove possibile, procedure e adempimenti a carico dei soggetti interessati.

L'*empowerment* del consumatore contribuisce all'obiettivo di promozione della concorrenza nei settori interessati ai sensi della legge n. 481/95 istitutiva dell'Autorità.

2.2 Obiettivi specifici

In coerenza con l'obiettivo generale sopra individuato, sono declinati i seguenti obiettivi specifici:

- a) rafforzare ed estendere gli strumenti di tutela, anche facilitando e potenziando l'accesso a servizi di assistenza tempestivi ed efficaci per tutti i clienti, inclusi i vulnerabili e/o i meno digitalizzati;
- b) facilitare il raggiungimento di più elevati livelli di soddisfazione delle diverse esigenze dei clienti finali, attraverso l'adozione da parte delle imprese di vendita di nuovi canali di accesso e di nuovi servizi, anche differenziati e grazie a soluzioni tecnologiche innovative;
- c) aggiornare, semplificare ed efficientare gli strumenti di monitoraggio da parte dell'Autorità sul rispetto degli standard e sulla qualità percepita dei clienti, incluse le indagini di soddisfazione;
- d) migliorare l'informazione disponibile ai clienti riguardo ai livelli qualitativi offerti dai venditori.

Opzioni considerate, valutazioni e motivazioni della scelta

3. OPZIONI ESAMINATE, VALUTAZIONI PRELIMINARI E DECISIONI FINALI

Il procedimento per la revisione e l'aggiornamento del TIQV è sottoposto all'applicazione dell'analisi di impatto della regolazione (AIR), anche con modalità semplificate, per gli aspetti più rilevanti, secondo quanto disposto dalla relativa deliberazione di avvio (deliberazione 548/2024/R/com).

La procedura AIR prevede, tra l'altro, che nel processo di consultazione sia data evidenza delle diverse opzioni di intervento prese in considerazione per perseguire gli obiettivi individuati (comprese le opzioni che non sono state proposte alla consultazione e, di norma, l'opzione zero ossia l'opzione di non intervento), delle valutazioni qualitative e della valutazione comparativa degli effetti attesi per i soggetti direttamente o indirettamente interessati, effettuate per ciascuna opzione.

Le opzioni regolatorie considerate nell'analisi, e le relative valutazioni riguardano i seguenti aspetti ritenuti di particolare rilevanza per i soggetti interessati:

1. *Ambito di applicazione;*
2. *Canali per l'invio di reclami;*
3. *Pubblicazione dei dati di qualità.*

Per la valutazione qualitativa delle diverse opzioni considerate, sono stati utilizzati di volta in volta i criteri ritenuti più significativi per il caso in questione, tra quelli descritti di seguito:

- *efficacia*: capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati;
- *efficienza*: capacità di massimizzare il rapporto tra risultati ottenuti e risorse impiegate;
- *semplificazione*: capacità di evitare o minimizzare aggravi burocratici e amministrativi;
- *coerenza*: idoneità ad accrescere l'uniformità e omogeneità della regolazione.

Per la valutazione comparativa degli effetti attesi dalle diverse opzioni sono stati considerati quali soggetti interessati le imprese di vendita e i clienti.

Riguardo alle imprese di vendita, sono stati considerati gli effetti attesi in termini di:

- *oneri di implementazione*: oneri previsti per adeguare sistemi e processi alla nuova regolazione;
- *oneri a regime*: maggiori o minori oneri di gestione dei processi previsti dalla nuova regolazione.

Riguardo ai clienti, sono stati considerati di volta in volta gli effetti attesi in termini di:

- *tutela*: diffusione e rafforzamento delle garanzie;
- *semplificazione*: riduzione degli oneri per la fruizione di un servizio o la soluzione di un problema;
- *trasparenza*: capacità di una informazione o di un dato di essere facilmente compreso dal destinatario e accrescere la sua capacità di scelta.

Di seguito sono riportate, per ciascuno degli aspetti individuati, le opzioni regolatorie (inclusa l'opzione zero), le valutazioni comparative effettuate con indicazione dei criteri adottati, l'indicazione dell'opzione preferita e delle motivazioni della scelta.

3.1 Ambito di applicazione

Opzioni regolatorie esaminate

- *opzione zero* - comporta la conferma dell'attuale regolazione; viene considerata come riferimento per valutare gli aspetti migliorativi o peggiorativi delle altre opzioni;
- *opzione uno* - comporta l'estensione del campo di applicazione del TIQV a tutti i clienti serviti in ultima istanza e l'esclusione dei clienti del servizio elettrico alimentati in media tensione;

- *opzione due* - comporta l'estensione del campo di applicazione del TIQV a tutti i clienti serviti in ultima istanza, mantenendo in tale ambito i clienti del servizio elettrico alimentati in media tensione.

Valutazione qualitativa

Obiettivo	Criterio	Peso %	Opz. zero	Opz. uno	Opz. due
a. Rafforzare ed estendere gli strumenti di tutela	Efficacia	30	0	+1	+2
	Coerenza	30	0	+3	+1
c. Attualizzare, semplificare ed efficientare il monitoraggio	Efficienza	20	0	+1	+1
	Semplificazione	20	0	+2	+1
Valutazione complessiva			0	+1,8	+1,3

Il *peso* attribuito ai diversi fattori riflette il maggiore impatto degli interventi prefigurati sulla sfera delle tutele offerte ai clienti (obiettivo a.), rispetto all'impatto sulle dinamiche del monitoraggio.

Riguardo all'obiettivo (a), le opzioni uno e due rispondono all'obiettivo di maggiore efficacia, con l'estensione del campo di applicazione a tutti i clienti dotati di minore potere contrattuale. In termini di coerenza, con questa la scelta si definiscono criteri di inclusione uniformi rispetto a quelli di altri provvedimenti che regolano la vendita, come il Codice di condotta commerciale e la nuova Bolletta. L'opzione due può essere giudicata leggermente superiore all'opzione uno per efficacia, dato che mantiene nel perimetro della tutela anche i clienti in media tensione. Va tuttavia considerato che tali clienti, per le loro caratteristiche e *in primis* per i loro volumi di consumo, appaiono in condizione di rapportarsi efficacemente con i venditori.

Riguardo all'obiettivo (c), l'opzione uno e l'opzione due risultano sostanzialmente assimilabili per quanto riguarda l'efficienza (si completano gli strumenti di monitoraggio relativi ai clienti di minori dimensioni); rispetto alla semplificazione amministrativa, si possono stimare effetti migliorativi più sensibili per l'opzione uno (l'applicazione del TIQV copre senza eccezioni categorie omogenee di clienti ed elimina la categoria di clienti MT) rispetto all'opzione due.

Valutazione degli effetti attesi

Destinatario	Effetto atteso	Opz. zero	Opz. uno	Opz. due
Venditori	Oneri di implementazione	0	-1	-1
	Oneri a regime	0	+1	0
Clienti	Tutela	0	+1	+1
	Riduzione del contenzioso	0	+1	+1
Valutazione complessiva		0	+2	+1

Nei confronti dei *venditori*, si ritiene che le opzioni uno e due comportino oneri equivalenti in sede di implementazione (adattamenti iniziali dei sistemi gestionali); l'opzione uno avrebbe minori oneri gestionali a regime, in particolare riguardo alla razionalizzazione degli obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati all'Autorità, mentre l'opzione due risulterebbe sostanzialmente neutrale.

Nei confronti dei *clienti*, si ritiene che le opzioni uno e due comportino una tutela più diffusa e mirata e una riduzione del contenzioso, poiché l'inclusione dei clienti in ultima istanza può prevenire il ricorso all'ADR; su questo punto, le due opzioni si possono ritenere sostanzialmente equivalenti, alla luce della capacità dei clienti in media tensione di rapportarsi efficacemente con i venditori.

Conclusioni

In esito alle valutazioni, si ritiene opportuno proporre in consultazione l'opzione uno.

Sintesi delle osservazioni pervenute

Le associazioni rappresentative dei clienti non domestici hanno evidenziato, in relazione al settore elettrico, l'opportunità di non escludere soggetti che, pur alimentati in media tensione, presentano, in termini di numero di addetti e di fatturato, le caratteristiche delle microimprese.

Per contro, diversi venditori e loro associazioni rappresentative hanno espresso l'esigenza di restringere ulteriormente il perimetro di applicazione del provvedimento escludendo, oltre ai clienti finali serviti in media tensione, anche le pubbliche amministrazioni e i clienti finali di grandi dimensioni che, con riferimento ai servizi di ultima istanza, hanno diritto al servizio di salvaguardia o al servizio di *default*;

Un venditore e tre associazioni rappresentative ritengono opportuno che le revisioni proposte non abbiano effetto per i clienti finali del servizio di maggior tutela, considerando il previsto superamento di tale servizio e l'impatto economico sugli esercenti che deriverebbe dagli interventi di sviluppo dei sistemi e delle procedure necessari per l'adeguamento alla nuova regolazione.

Alcune associazioni di venditori hanno segnalato la necessità di razionalizzare l'ambito di applicazione di tutte le discipline di tutela non di prezzo, così come oggi risulta definito per effetto degli interventi assunti negli anni nel corso del processo di liberalizzazione, avviando un tavolo di confronto dedicato con i soggetti interessati.

Decisioni finali

Confermare l'orientamento delineato in sede di consultazione, prevedendo che il TIQV si applichi ai clienti finali di energia elettrica ai quali siano esclusivamente riconducibili punti di prelievo alimentati in bassa tensione, esclusa l'illuminazione pubblica e il servizio di salvaguardia, e del gas naturale con consumi complessivi non superiori a 200.000 Sm³/anno, escluso il servizio di *default*, prevedendo al contempo che il nuovo Testo integrato si applichi ai clienti del servizio a tutele gradualità per le piccole imprese a partire dall'1 aprile 2027 e ai clienti del servizio fornitura di ultima istanza gas a partire dall'1 ottobre 2027; tale soluzione comporta che sia adottato per il TIQV lo stesso perimetro del Codice di condotta commerciale e della Bolletta dei clienti finali di energia, valutando come trascurabile il ricorso al normale canale dei reclami da parte dei grandi clienti finali, e presenta la maggiore rispondenza agli obiettivi di coerenza e semplificazione valutati in ambito AIR, nonché i minori effetti attesi in termini di oneri di implementazione.

Rinviare all'esito di futuri approfondimenti, anche con i soggetti interessati, ulteriori valutazioni sulla definizione di un ambito di applicazione unico per tutte le discipline di tutela non di prezzo.

3.2 Canali per l'invio di reclami

Opzioni regolatorie esaminate

- *opzione zero* - comporta la conferma dell'attuale regolazione; viene considerata come riferimento per valutare gli aspetti migliorativi o peggiorativi delle altre opzioni;
- *opzione uno* - comporta l'obbligo per i venditori di consentire l'attivazione di procedure di reclamo tramite canale telefonico e di darne attestazione su supporto durevole, se lo stesso canale è utilizzato dal venditore per la conclusione di contratti di fornitura;
- *opzione due* - comporta, per i soli venditori che ammettono su base volontaria l'attivazione delle procedure di reclamo tramite il canale telefonico, l'obbligo di attestare l'avvio della pratica con documento su supporto durevole.

Valutazione qualitativa

Obiettivo	Criterio	Peso %	Opz. zero	Opz. uno	Opz. due
a. Rafforzare ed estendere gli strumenti di tutela	Efficacia	20	0	+2	0
	Efficienza	20	0	+3	+1
b. Migliorare il livello di soddisfazione dei clienti	Efficacia	30	0	+2	+1
	Efficienza	30	0	+2	+1
Valutazione complessiva			0	+2,2	+0,8

Il peso attribuito ai diversi fattori riflette la maggiore rilevanza attribuita all'obiettivo di facilitare la soluzione dei problemi mediante procedure innovative e meno onerose per i clienti.

Riguardo l'obiettivo (a), l'opzione uno risulta preferibile per efficacia (l'accesso alla procedura non dipende dalla discrezionalità delle imprese) e per efficienza (a fronte di risorse impiegate, l'accesso alla procedura è esteso a un maggior numero di imprese e quindi di clienti).

Riguardo l'obiettivo (b), l'opzione uno risulta preferibile per efficacia (il numero di clienti interessati non dipende dalla discrezionalità delle imprese) e per efficienza (a parità di risorse impiegate è interessato un maggior numero di clienti).

Valutazione degli effetti attesi

Destinatario	Effetto atteso	Opz. zero	Opz. uno	Opz. due
Venditori	Oneri di implementazione	0	-1	0
	Oneri a regime	0	+1	+1
Clienti	Semplificazione delle procedure	0	+3	+1
	Tutela	0	+2	+1
Valutazione complessiva		0	+5	+3

Nei confronti dei *venditori*, si ritiene che l'opzione uno comporti un impatto in termini di oneri per l'adeguamento dei sistemi e dei processi e per la formazione degli addetti, che non si verificherebbe nel caso dell'opzione due. In termini di oneri a regime, si ritiene che entrambe le opzioni uno e due possano comportare efficientamenti nella gestione dei reclami derivanti dall'attività pre-istruttoria svolta telefonicamente.

Nei confronti dei *clienti*, l'opzione uno produrrebbe vantaggi più sensibili rispetto alla situazione attuale e all'opzione due, in termini sia di semplificazione sia di tutela, perché l'accesso più agevole alla soluzione dei problemi interesserebbe una platea più ampia di imprese e di clienti.

Prime conclusioni

In esito alle valutazioni, si ritiene opportuno proporre in consultazione l'opzione uno.

Sintesi delle osservazioni pervenute

Le associazioni dei clienti finali non domestici reputano necessario semplificare la presentazione dei reclami anche da parte di soggetti delegati, realizzabile, per esempio, con la sola comunicazione dei dati relativi al cliente come codice fiscale e POD.

Il resto dei rispondenti ha segnalato numerose criticità:

- l'onere per l'operatore telefonico di procedere alla formalizzazione della lamentela del cliente e la conseguente necessità di formazione specifica per gli stessi operatori (anche alla luce della nuova definizione di reclamo);
- la necessità di sviluppi informatici per la registrazione delle chiamate;
- l'aumento considerevole del numero dei reclami e un conseguente allungamento dei tempi di gestione che si tradurrebbe in un peggioramento delle performance sia della qualità dei servizi

telefonici, sia della qualità commerciale, con possibile aumento del numero di indennizzi da riconoscere ai clienti finali;

- il rischio elevato di contestazioni da parte dei medesimi clienti circa i contenuti dell'attestazione;
- possibili difficoltà a individuare il canale da utilizzare per trasmettere l'attestazione stessa (qualora il cliente finale non disponga di recapiti telematici o fornisca per errore recapiti sbagliati) e a identificare correttamente l'eventuale soggetto terzo che si presenti come delegato.

Sono state avanzate inoltre diverse proposte correttive alla proposta e alcuni venditori e alcune loro associazioni rappresentative hanno chiesto l'attivazione di un tavolo congiunto tra l'Autorità e i soggetti interessati per approfondimenti sulle soluzioni tecniche da adottare per l'implementazione della soluzione più idonea.

Decisioni finali

In ragione delle criticità sollevate dai venditori con riferimento alle soluzioni tecniche e organizzative da adottare e quindi in merito alle tempistiche proposte, nonché alla luce di quanto emerso in consultazione in merito alle attuali prassi di classificazione dei reclami, e delle proposte alternative o integrative avanzate in consultazione, prevedere che siano svolti ulteriori approfondimenti con il coinvolgimento dei soggetti interessati, nonché attraverso opportune attività di controllo a tutela dei clienti finali e per una maggiore efficacia ed efficienza della nuova procedura.

3.3 Pubblicazione dei dati di qualità

Opzioni regolatorie

- *opzione zero* - comporta la conferma dell'attuale regolazione; viene considerata come riferimento per valutare gli aspetti migliorativi o peggiorativi delle altre opzioni;
- *opzione uno* - comporta l'obbligo per tutti i venditori di pubblicare una Scheda qualità con un formato e con dati prestabiliti sia sul proprio sito internet sia ai sensi del Codice di Condotta Commerciale; le performance dei venditori del mercato libero saranno disponibili anche sul Portale Offerte;
- *opzione due* - comporta l'obbligo per tutti i venditori di pubblicare una Scheda qualità con un formato e con dati prestabiliti sia sul proprio sito internet sia ai sensi del Codice di Condotta Commerciale; le performance dei venditori del mercato libero saranno disponibili anche sul Portale Offerte, su base volontaria, fermo restando che il Portale darà evidenza dell'indisponibilità dell'impresa a pubblicare i dati.

Valutazione qualitativa

Obiettivo	Criterio	Peso %	Opz. zero	Opz uno	Opz. due
d. Migliorare l'informazione disponibile ai clienti	Efficacia	40	0	+3	+1
	Efficienza	30	0	+3	+1
	Coerenza	30	0	+3	+1
<i>Valutazione complessiva</i>			0	+3	+1

Il peso attribuito ai diversi fattori riflette l'esigenza di individuare la soluzione che assicuri il maggiore impatto in termini di efficacia nel migliorare la fruibilità dell'informazione.

Riguardo l'obiettivo (d), l'opzione uno risulta preferibile per efficacia (l'informazione resa disponibile mediante Portale Offerte da tutte le imprese consente il confronto su base uniforme delle offerte pubblicate), per efficienza (a parità di risorse impiegate per lo sviluppo del Portale la misura interessa un maggior numero di imprese) e per coerenza (la soluzione genera sinergie fra gli strumenti di pubblicazione dei prezzi e della qualità previsti dalla regolazione).

Effetti attesi

Destinatario	Effetto atteso	Opz. zero	Opz. uno	Opz. due
Venditori	Oneri di implementazione	0	-1	-1
	Oneri a regime	0	0	0
Clienti	Tutele	0	+3	+1
	Trasparenza	0	+3	+1
<i>Valutazione complessiva</i>		0	+5	+1

Nei confronti dei *venditori*, si ritiene che le opzioni uno e due comportino oneri di implementazione sostanzialmente equivalenti, dovuti principalmente alla predisposizione della Scheda qualità nel nuovo formato richiesto; per entrambe le opzioni si ritiene che i maggiori oneri di gestione non generino impatti significativi.

Nei confronti dei *clienti*, la disponibilità nel Portale Offerte di informazioni complementari relative a prezzo e qualità rafforza in modo significativo, soprattutto se obbligatoria per tutte le imprese, il livello di tutela (disponibilità di informazioni basate su dati oggettivi e confrontabili) e la trasparenza del mercato (disponibilità di informazioni più complete, riguardo il prezzo dell'offerta e la qualità del servizio).

Conclusioni

In esito alle valutazioni, si ritiene opportuno proporre in consultazione l'opzione uno.

Sintesi delle osservazioni pervenute

In relazione alla pubblicazione dei dati da parte dei venditori, molti rispondenti hanno espresso posizioni contrarie: un venditore segnala che deve essere attentamente ponderato ogni intervento che impatti sugli aspetti comparativi delle performance; un'altra impresa e la maggior parte delle associazioni rappresentative dei venditori ritiene che il *tempo medio Italia* debba essere eliminato dalla Scheda qualità, perché le altre informazioni (*il nostro tempo medio* e *il Tempo massimo*) offrono elementi sufficienti per la valutazione del venditore da parte del cliente finale; riguardo alla pubblicazione della Scheda qualità sui siti internet e alla sua messa a disposizione in fase precontrattuale e contrattuale, un venditore e alcune associazioni rappresentative dei venditori chiedono di prevedere delle modalità che non appesantiscano e che si integrino con quelle già esistenti (supporto durevole, link dove è possibile consultare tali dati); un'associazione rappresentativa di clienti finali non domestici non è favorevole, perché gli indicatori si basano su dati autocertificati dall'impresa di vendita.

In relazione alla pubblicazione dei dati da parte dell'Autorità, molti rispondenti hanno espresso la loro contrarietà: alcuni venditori e le loro associazioni rappresentative ritengono necessario avviare ulteriori approfondimenti; un venditore e alcune associazioni di venditori non condividono la pubblicazione comparativa, perché si baserebbe su dati autodichiarati dalle imprese, e per questo potenzialmente basati su interpretazioni eterogenee, ad esempio riguardo alla classificazione come reclamo o richiesta di informazioni; inoltre comporterebbero una comparazione non differenziata in base alle dimensioni, al territorio servito, al portafoglio clienti e alle caratteristiche delle offerte messe a disposizione. Inoltre, per un venditore, la previsione di utilizzare il Portale Offerte per pubblicare i dati non è condivisibile, perché le offerte non sono agevolmente confrontabili; inoltre, riguardo alle informazioni da pubblicare, sarebbe preferibile concentrarsi su pochi e utili indicatori di qualità (es. giudizio medio dei clienti, tempi di risposta), evitando un eccesso di informazione che non giova alla scelta del cliente finale.

Decisioni finali

In ragione delle criticità evidenziate dai rispondenti e alla luce dell'esigenza di definire in modo organico e coerente le disposizioni in materia di registrazione, comunicazione e pubblicazione dei dati di qualità e dei relativi indicatori, stabilire che la pubblicazione da parte dei venditori dei dati relativi al grado di rispetto degli standard prosegua con le modalità attualmente in vigore, integrando le informazioni già previste con il dato relativo al tempo effettivo medio di risposta ai reclami scritti, e che le modalità di pubblicazione degli ulteriori indicatori di performance posti in consultazione siano definite con successivo provvedimento, nel quale saranno definiti contestualmente gli aspetti relativi alla registrazione, comunicazione e pubblicazione dei dati, in modo che possano trovare applicazione con decorrenza dal 1° gennaio 2027.

Seconda consultazione

In coerenza con le decisioni sopra richiamate, l'Autorità ha pubblicato il secondo documento per la consultazione (54/2026/R/com) con il quale sono stati illustrati gli orientamenti per la revisione delle disposizioni del TIQV relative alla registrazione, comunicazione e pubblicazione dei dati di qualità e dei relativi indicatori. Per una migliore comprensione degli interventi prefigurati, il documento per la consultazione è stato integrato dalla versione del TIQV con evidenza testuale delle proposte di modifiche o integrazioni (*Allegato A*) e da un foglio di calcolo in cui sono state simulate le modalità di raccolta e di elaborazione dei dati di qualità commerciale definite in coerenza con gli orientamenti esposti (*Allegato B*)

In relazione alla pubblicazione dei dati da parte delle imprese, sono stati confermati gli elementi principali delle linee di intervento illustrate nella precedente fase di consultazione, prevedendo però che siano declinati in modalità diversa, come di seguito sintetizzato:

- nella pagina del sito internet delle imprese dedicata alla qualità del servizio siano pubblicate separatamente, da un lato, informazioni generali, descrittive della regolazione del TIQV (indicatori e standard specifici e generali, disciplina degli indennizzi), e, dall'altro, le informazioni sulla qualità erogata dal venditore stesso nell'anno di riferimento, presentate in una *Scheda qualità* conforme al modello definito dall'Autorità, fatta salva la personalizzazione degli elementi cromatici e grafici;
- sia utilizzato di conseguenza un modello di *Scheda qualità* semplificato rispetto a quello ipotizzato nella precedente consultazione, per una maggiore comprensibilità e fruibilità da parte della generalità dei clienti;
- le imprese aggiornino la *Scheda qualità* in seguito all'invio definitivo dei dati all'Autorità e comunque entro il mese di marzo; le imprese che non abbiano comunicato all'Autorità i dati di qualità commerciale entro i termini previsti o che rilevino difformità fra dati inviati definitivamente all'Autorità e dati effettivi, pubblicino la *Scheda qualità* indicando, in luogo del valore degli indicatori di prestazione, l'impossibilità di dichiarare i valori stessi.

Riguardo alla pubblicazione dei dati di qualità da parte dell'Autorità, si è invece proposto di confermare l'attuale regolazione. Non si è infatti ritenuto opportuno dare seguito, nell'immediato, all'ipotesi, prefigurata in sede di prima consultazione per migliorare l'informazione disponibile ai clienti e ritenuta preferibile nell'analisi AIR, di rendere disponibili gli indicatori individuali di prestazione tramite il Portale Offerte, in considerazione delle numerose criticità rappresentate dalle parti interessate in merito alla necessità di consolidare le informazioni basate su dati prodotti dalle imprese; si è invece ritenuto che le condizioni che potranno garantire, per questo intervento, il migliore impatto sulle dinamiche di mercato, possano essere comunque in futuro opportunamente individuate nell'ambito del Comitato tecnico consultivo istituito in attuazione dell'articolo 1, comma 61, della legge 124/2017.

Sintesi delle osservazioni pervenute

Riguardo ai contenuti della *Scheda qualità*, tutte le associazioni rappresentative di venditori hanno espresso l'esigenza di prevedere la possibilità, per i venditori che non ricevono reclami nell'anno di riferimento, di indicare nella scheda qualità un valore zero per l'indicatore dei reclami ricevuti ogni mille clienti; un venditore, pur apprezzando il nuovo formato proposto per la *Scheda*, e in particolare l'orientamento di non differenziare gli indicatori in base al servizio, ne ha proposto una versione alternativa, ritenendo che i consumatori siano interessati a valutare l'affidabilità degli operatori non in base a indicatori relativi alla gestione dei reclami scritti, che rappresenta una casistica marginale nelle interazioni con il venditori, bensì in base alla loro capacità di rispondere in modo rapido e risolutivo, anche attraverso canali che consentono l'interazione contestuale, a tutte le esigenze connesse alla gestione della fornitura. A tale proposito, ha proposto l'adozione di una *Pagella del servizio* che esprima, anche attraverso soluzioni grafiche, valutazioni sintetiche espresse con aggettivi (buono, nella media, basso...), punteggi numerici (ad esempio, da 1 a 10), o simboli (ad esempio, stelline), relative sia ai singoli aspetti della qualità considerati (tra i quali propone di includere ulteriori indicatori, relativi a quante richieste di assistenza diventano reclami e a quanti reclami vengono portati in conciliazione), sia al livello complessivo della qualità offerta dall'impresa rispetto alla media nazionale.

Decisioni finali

Confermare gli orientamenti relativi alla struttura e i contenuti della *Scheda qualità* illustrati in sede di seconda consultazione prevedendo tuttavia, in accoglimento dei suggerimenti formulati da diversi rispondenti, che le imprese che non abbiano ricevuto reclami scritti nell'anno di riferimento riportino, in corrispondenza dell'indicatore *reclami ricevuti ogni mille clienti*, la dicitura *nessun reclamo* e, per coerenza, che in corrispondenza degli indicatori relativi al tempo di esecuzione delle prestazioni soggette a standard sia prevista, laddove ne ricorrano i presupposti, l'indicazione delle diciture *nessun reclamo*, *nessuna rettifica*, *nessuna richiesta*.

In relazione ai suggerimenti pervenuti riguardo alla forma e ai contenuti della *Scheda qualità*, pur condividendo gli obiettivi di chiarezza e comprensibilità perseguiti e apprezzando il dettaglio del contributo ricevuto, si ritiene che la definizione di uno strumento che si proponga come una sorta di pagella che includa valutazioni complessive del servizio fornito dagli operatori non risulti coerente con l'impostazione e gli obiettivi del presente intervento, che risultano circoscritti al monitoraggio del rispetto dei singoli standard di qualità definiti dal TIQV; potrà invece essere presa in considerazione, nell'ambito di futuri procedimenti, l'opportunità di sperimentare ulteriori indicatori che tengano conto dei seguiti dei reclami, con particolare riferimento all'attivazione di procedure ADR.

In relazione agli obblighi di pubblicazione dei dati relativi alla qualità commerciale da parte dell'Autorità, si conferma l'attuale regolazione, che prevede la pubblicazione di dati e informazioni aggregate sullo stato della qualità erogata dai venditori e il possibile futuro sviluppo di strumenti o servizi online, che consentano la consultazione degli indicatori individuali con modalità interattive.

Ulteriori elementi

4. TRASPARENZA E COERENZA

Nell'operare la revisione del TIQV sono stati curati in particolare la chiarezza della regolazione e la coerenza, contenutistica e terminologica, del provvedimento con il quadro normativo e regolatorio nel quale si inserisce, incluse le relative evoluzioni già previste (tra cui, in particolare, gli interventi attuativi del futuro assetto dei servizi di ultima istanza).

In particolare, ai fini della chiarezza, il secondo documento per la consultazione (54/2026/R/com) ha indicato esplicitamente l'orientamento di operare, laddove opportuno, interventi puntuali sulla formulazione di alcune espressioni contenute nel TIQV, con lo scopo esclusivo di offrire una maggiore chiarezza o di rendere più esplicito il riferimento ad altri provvedimenti dell'Autorità e di chiarire le sue implicazioni, precisando che tali interventi non avrebbero modificato in alcun modo gli effetti normativi del testo interessato. Il documento per la consultazione è stato quindi integrato dalla versione del TIQV con evidenza testuale delle proposte di modifiche o integrazioni (*Allegato A*) e da un foglio di calcolo in cui sono state simulate le modalità di raccolta e di elaborazione dei dati di qualità commerciale definite in coerenza con gli orientamenti esposti (*Allegato B*).

5. IMPATTO SUL SISTEMA DI CONTROLLO E VERIFICA DEI DATI

Le modifiche in materia di controllo e verifica dei dati non comportano impatti rilevanti per la generalità delle imprese, né per l'Autorità. Gli interventi si inseriscono in un sistema già consolidato, di cui viene confermata l'impostazione basata su controlli a campione, che comporta il pagamento di penalità (ora inasprite) solo per i soggetti con livelli insufficienti degli indicatori di validità e conformità dei dati. Peraltro, le semplificazioni e razionalizzazioni introdotte con il provvedimento riducono il rischio di errori e di disallineamenti tra dati registrati e dati comunicati, nonché tra dati forniti da operatori diversi. Ciò contribuisce inoltre ad agevolare le attività di controllo e verifica.

Il rafforzamento della metodologia di verifica incide esclusivamente sulle modalità di controllo, senza introdurre oneri aggiuntivi per l'Autorità e le imprese, né ampliare gli obblighi di registrazione e comunicazione. I dati e la documentazione oggetto di verifica sono infatti già nella disponibilità delle imprese in virtù degli adempimenti vigenti. Non si determinano, pertanto, modifiche sostanziali ai processi operativi, ai sistemi informativi o agli assetti organizzativi. Gli eventuali adeguamenti si limitano a un miglioramento dell'accuratezza nella gestione dei dati.

Nel complesso, gli interventi rafforzano l'affidabilità del sistema senza determinare incrementi significativi degli oneri per le imprese e per l'Autorità.

6. VERIFICA EX POST

In relazione alla verifica ex-post degli effetti dell'intervento è possibile individuare, oltre alle ordinarie attività di monitoraggio dei livelli di qualità effettivamente raggiunti dagli operatori, anche attraverso la valutazione dei nuovi indicatori di qualità introdotti con il provvedimento finale, le seguenti ulteriori attività:

- rilevazione dell'efficacia del nuovo formato della risposta motivata ai reclami scritti – tale rilevazione potrà essere effettuata:

- attraverso lo strumento delle indagini demoscopiche, che consentiranno di raccogliere direttamente dai beneficiari finali elementi utili per la valutazione dell'impatto dell'intervento;
- attraverso appositi *panel* che coinvolgano le associazioni dei clienti domestici e non domestici, che consentiranno di rilevare le relative esperienze acquisite nello svolgimento di attività di informazione e assistenza ai clienti nella gestione di problemi o controversie con il fornitore;
- attraverso lo sviluppo di forme innovative di monitoraggio che incrocino i dati relativi alle risposte ai reclami con i dati relativi all'attivazione di procedure ADR (che presuppone la risposta insoddisfacente o la mancata risposta al reclamo scritto del cliente);
- rilevazione dell'efficacia della Scheda qualità – anche tale rilevazione potrà essere effettuata attraverso lo strumento delle indagini demoscopiche, che consentiranno di raccogliere direttamente dai beneficiari finali elementi utili per la valutazione dell'impatto dell'intervento.

Appendice

A.1 Principali novità introdotte con la deliberazione 399/2025/R/com

Con decorrenza dal 1° gennaio 2026:

- si introduce più trasparenza riguardo i canali di contatto clienti-venditori, che devono essere tutti indicati in un'unica pagina dei relativi siti internet, evidenziando i canali o gli strumenti dedicati ai clienti con disabilità; nella stessa pagina deve essere inoltre disponibile un modulo reclami scaricabile stampabile;
- per una maggiore chiarezza e comprensibilità, tutte le risposte motivate ai reclami scritti dei clienti devono essere articolate in quattro capitoli: *Il suo reclamo* (riepiloga il problema segnalato); *Le nostre verifiche* (illustra le verifiche svolte dal venditore); *Le nostre conclusioni* (spiega perché il reclamo è stato respinto o accolto e, in quest'ultimo caso, in quale modo il problema sarà risolto); *I suoi diritti* (indica al cliente se e come riceverà un indennizzo automatico, i canali di contatto per ottenere chiarimenti sulla risposta, i passi successivi che il cliente può intraprendere se la risposta non lo soddisfa);
- al fine di garantire maggiore trasparenza, la risposta alle richieste scritte di informazioni deve indicare almeno un recapito per eventuali chiarimenti e rimandare alla pagina del sito internet del venditore dove reperire tutti contatti; l'oggetto deve chiaramente indicare che si tratta di una risposta a una richiesta di informazioni;
- è aggiornato a 30 euro (valore precedente 25 euro) il valore base dell'indennizzo automatico dovuto al cliente quando il venditore non rispetta uno standard specifico di qualità;
- viene stabilito un tempo standard più breve (15 giorni solari rispetto ai precedenti 20 giorni solari) per la rettifica delle "doppie fatturazioni" (bollette emesse erroneamente dopo un cambio fornitore) e la restituzione al cliente delle somme non dovute);
- si prevede che, in caso di call center che utilizzano assistenti vocali (AV) dotati di intelligenza artificiale, il cliente sia sempre avvertito in anticipo che parlerà con un AV, e che la chiamata sarà trasferita automaticamente a un operatore su richiesta del cliente o se l'AV non è in grado di comprendere o di soddisfare le richieste del cliente;
- l'ambito di applicazione del TIQV viene allineato a quello già previsto per i principali provvedimenti di tutela non di prezzo (trasparenza delle bollette, Codice di condotta commerciale); copre quindi i clienti del servizio elettrico alimentati esclusivamente in bassa tensione, e i clienti del servizio gas con consumi annui complessivi non superiori a 200mila Smc; dall'1 aprile 2027 copre anche le piccole imprese nel servizio a tutele graduali e dall'1 ottobre 2027 i clienti del servizio di ultima istanza gas.

Con decorrenza dal 1° luglio 2026:

- deve essere attivata, nella pagina dedicata ai canali di contatto dei siti internet dei venditori, una funzionalità che consenta di inviare un reclamo compilando un modulo direttamente online, e contestualmente di scaricare o ottenere via e-mail copia del reclamo con attestazione della data di invio e codice pratica;
- nell'area personale dei clienti, accessibile da sito internet o tramite app, deve essere attivato un modulo online per inoltrare un reclamo in modalità semplificata (non vengono richiesti i dati del cliente, già identificato tramite registrazione e accesso con credenziali, e viene identificata la fornitura interessata tramite selezione operata dal cliente fra le forniture attive);

- in caso di cessazione del contratto, l'area personale dei servizi online deve rimanere accessibile al titolare del contratto cessato per almeno sei mesi dopo l'emissione della bolletta di chiusura, almeno per le funzionalità di invio reclami e consultazione dell'archivio di bollette e notifiche;
- l'obbligo di offrire un canale di assistenza telefonica viene esteso anche ai venditori di dimensioni minori che, se si dotano di tecnologie call center, devono rispettare gli standard di qualità dei servizi telefonici e registrare i dati necessari a verificarne il rispetto.

A.2 Principali novità introdotte con la deliberazione 213/2026/R/com

Classificazione delle prestazioni soggette a standard

- vengono eliminate le vecchie *tipologie di clienti / tipologie di fornitura*, sostituite dalle *categorie contrattuali* mutate da TIV e TIVG;
- la classificazione viene fatta solo in base alla categoria contrattuale del cliente, superando la classificazione in base al servizio coinvolto (elettrico, gas, *dual fuel*);

Raccolta dati di qualità commerciale

- le imprese continuano a comunicare il numero di clienti serviti per; i clienti *ex-dual fuel* vengono poi ricondotti dal sistema di raccolta a entrambi i servizi effettivamente forniti;
- i dati vengono raccolti su base annua, ad eccezione del numero di clienti serviti, ancora raccolto su base mensile per tenere conto, nel calcolo del valore medio, di eventuali significative variazioni intervenute in corso d'anno;
- i dati di reclami e richieste di informazioni ricevuti in corso d'anno vengono raccolti separatamente per ciascuna categorie contrattuale, senza distinguere quale servizio riguardano (elettrico, gas, *dual fuel*), in coerenza con le caratteristiche prevalenti del mercato;
- i dati delle prestazioni soggette a standard, degli indennizzi erogati e dei relativi tempi di esecuzione si riferiscono alle sole prestazioni eseguite e agli indennizzi erogati in corso d'anno (anche se originati da reclami o richieste pervenute in un periodo precedente), in modo da coprire correttamente tutte le attività svolte;
- le imprese devono comunicare le eventuali casistiche non gestite (reclami, richieste o indennizzi ricevuti/maturati nell'anno che precede l'anno di riferimento e rimasti ancora inevasi alla fine dell'anno di riferimento);

Indicatori di performance

- si conferma la sostituzione degli indicatori attualmente in uso (indice di reclusività e indice di capacità di risposta ai reclami) con indicatori più immediati per il cliente medio (numero di reclami ogni mille clienti; il tempo medio di esecuzione delle prestazioni soggette a standard);

Pubblicazione dei dati

- per la pubblicazione da parte delle imprese dei livelli individuali di qualità raggiunti, si conferma lo schema delle *Schede qualità* consultato;

Verifica dei dati

- vengono rafforzate le procedure di verifica, in relazione alle modalità di controllo della validità e conformità dei dati registrati, e vengono inasprite le eventuali penalità;

Ulteriori interventi

- la definizione di reclami scritti e richieste scritte di informazioni viene integrata, per esplicitare che sono esclusi i messaggi di testo su sistemi di messaggistica istantanea.