

DELIBERAZIONE 17 DICEMBRE 2024

548/2024/R/COM

**AVVIO DI PROCEDIMENTO PER L'AGGIORNAMENTO E LA REVISIONE DELLA
REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS
NATURALE**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1321^a riunione del 17 dicembre 2024

VISTI:

- il regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE;
- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE;
- la direttiva (UE) 2024/1788 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 giugno 2024 relativa a norme comuni per i mercati interni del gas rinnovabile, del gas naturale e dell'idrogeno, che modifica la direttiva (UE) 2023/1791 e che abroga la direttiva 2009/73/CE;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124;
- il decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, convertito con legge 21 settembre 2022, n. 142;
- il decreto-legge 9 dicembre 2023, n. 181, convertito con legge 2 febbraio 2024, n. 1;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79 e s.m.i.;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164 e s.m.i.;
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i.;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i.;
- il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210 e s.m.i.;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11, e il relativo allegato A e s.m.i. (TIMG);
- la deliberazione dell'Autorità 3 novembre 2011, ARG/com 151/11, e il relativo allegato A e s.m.i. (TIMR);
- la deliberazione dell'Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com, e il relativo Allegato A e s.m.i. (Bolletta 2.0);

- la deliberazione dell’Autorità 29 maggio 2015, 258/2015/R/com, e relativo allegato A e s.m.i. (TIMOE);
- la deliberazione dell’Autorità 24 marzo 2016, 137/2016/R/com, e il relativo allegato A e s.m.i. (TIUC);
- la deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com, e il relativo allegato A e s.m.i. (TICO);
- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com, e il relativo allegato A e s.m.i.;
- la deliberazione dell’Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com, e il relativo Allegato A, recante Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, e s.m.i. (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell’Autorità 4 agosto 2016, 463/2016/R/com, e il relativo allegato A e s.m.i. (TIF);
- la deliberazione dell’Autorità 6 aprile 2017, 228/2017/R/com, e il relativo allegato A e s.m.i. (TIRV);
- la deliberazione dell’Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com, e il relativo Allegato A e s.m.i. (Disciplina delle offerte PLACET);
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2017, 593/2017/R/com, e il relativo allegato A e s.m.i. (TISIND);
- la deliberazione dell’Autorità 1 febbraio 2018, 51/2018/R/com, e il relativo allegato A e s.m.i. (Regolamento di funzionamento del Portale Offerte);
- la deliberazione dell’Autorità 28 giugno 2018, 368/2018/R/com, e il relativo Allegato A e s.m.i. (Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali);
- la deliberazione dell’Autorità 5 dicembre 2018, 623/2018/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2019, 569/2019/R/gas, e il relativo allegato A e s.m.i. (RQDG);
- la deliberazione dell’Autorità 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com, e relativi allegati, e s.m.i.;
- la deliberazione dell’Autorità 14 marzo 2023, 100/2023/R/com, e il relativo Allegato A e s.m.i. (TIVG);
- la deliberazione dell’Autorità 6 agosto 2023, 362/2023/R/gas, e il relativo Allegato A e s.m.i. (TIV);
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2023, 617/2023/R/eel, e il relativo allegato B (TIQC);
- la deliberazione dell’Autorità 23 luglio 2024, 315/2024/R/com, e il relativo allegato A (Bolletta dei clienti finali di energia);
- il Quadro strategico dell’Autorità per il triennio 2012-2025, approvato con la deliberazione 13 gennaio 2022, 2/2022/A (di seguito: Quadro Strategico 2022-2025).

CONSIDERATO CHE:

- l’articolo 2, comma 12, della legge 481/95 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 definire 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);
- con il TIQV, l'Autorità ha regolato la qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale prevedendo, tra l'altro:
 - indicatori di qualità commerciale relativi ad alcune prestazioni dei venditori, in particolare il *tempo di risposta motivata a reclami scritti*, il *tempo di rettifica di fatturazione* e il *tempo di rettifica di doppia fatturazione*, soggetti a standard specifici, riferiti alla singola prestazione e il *tempo di risposta a richieste scritte di informazioni*, soggetto a standard generale, riferito al complesso delle prestazioni rese dall'impresa;
 - la procedura di presentazione dei reclami scritti, i criteri di classificazione dei reclami stessi e delle richieste di informazioni da parte dei venditori e il contenuto minimo della risposta ai reclami da fornire al cliente;
 - le modalità e le tempistiche di erogazione degli indennizzi automatici dovuti al cliente per mancato rispetto degli standard specifici di qualità per cause attribuibili alla responsabilità del venditore;
 - gli obblighi di registrazione e di comunicazione all'Autorità dei dati di qualità commerciale relativi alle prestazioni regolate e dei dati e delle informazioni necessarie per il monitoraggio e per lo svolgimento da parte dell'Autorità di indagini demoscopiche per i venditori di maggiori dimensioni in merito alla soddisfazione dei clienti sulla qualità delle risposte ai reclami, ai fini della pubblicazione, anche comparativa, delle performance dei venditori;
 - indicatori delle performance dei venditori riferiti alla *reclamosità* (rapporto tra reclami scritti presentati dai clienti e clienti serviti), alla *capacità di risposta ai reclami* (rapporto tra risposte fornite nel tempo standard e reclami ricevuti), alle *richieste di informazioni* (rapporto tra richieste pervenute e clienti serviti) e alla *capacità di risposta alle richieste di informazione* (rapporto tra risposte fornite nel tempo standard e richieste di informazioni ricevute);
 - i criteri e le procedure per la verifica della correttezza dei dati registrati dai venditori;
- l'Autorità ha inoltre regolato, con il TIQV, la qualità dei servizi telefonici di assistenza ai clienti dei venditori di energia elettrica e di gas naturale prevedendo, tra l'altro:

- obblighi generali di servizio in relazione alla gestione e alle caratteristiche dei canali di contatto telefonico disponibili ai clienti attuali o potenziali (call center);
- indicatori di qualità dei call center, in termini di *accessibilità*, *tempo medio di attesa* e *livello di servizio* e standard generali per ciascuno degli indicatori;
- obblighi in materia di registrazione e, per i venditori di maggiori dimensioni, di comunicazione all'Autorità di dati e di informazioni relativi alle chiamate in ingresso e di informazioni necessarie per il monitoraggio e per lo svolgimento da parte dell'Autorità di indagini demoscopiche in merito alla soddisfazione dei clienti sulla qualità dei servizi telefonici e delle risposte date dall'operatore, ai fini della pubblicazione, anche comparativa, delle *performance* dei venditori;
- successivamente all'approvazione del TIQV, i settori dell'energia elettrica e del gas naturale hanno registrato una sensibile evoluzione; in particolare, 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, stanno producendo effetti sia sull'assetto dei mercati, sia sulle dinamiche dell'interazione fra clienti e venditori;
- i clienti dei mercati elettrico e del gas presentano una sempre maggiore differenziazione nell'approccio al mercato e nell'interlocuzione con i venditori, per esempio in relazione alla 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, si prevede una differenziazione, anche spiccata e in chiave competitiva, dell'offerta di *customer care* da parte dei venditori; la regolazione è chiamata ad assicurare comunque, anche in nuove forme adeguate al contesto di mercato, le opportune garanzie di un livello minimo di qualità del servizio per tutti i clienti e a prevedere soluzioni che assicurino adeguati livelli di tutela anche ai clienti portatori di esigenze particolari;
- al contempo, l'evoluzione tecnologica e l'utilizzo sempre più diffuso di strumenti telematici per la comunicazione tra clienti e imprese di vendita offrono, anche 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;
- nell'attuale contesto, assume particolare importanza che siano effettuati monitoraggi da parte dell'Autorità in merito al rispetto degli standard minimi di qualità offerti ai clienti, anche al fine di garantire ai clienti medesimi adeguate informazioni sul livello della qualità del servizio offerto e verifiche della qualità percepita dai clienti finali, tramite lo svolgimento di indagini di soddisfazione;
- 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 consumatori - domestici e non domestici - di prendere decisioni e di utilizzare gli strumenti adeguati finalizzati a gestire le eventuali problematiche e potenziali controversie, facendo leva sul binomio

"informazione + risoluzione delle controversie" come presupposto delle tutele non di prezzo;

- tra le linee di intervento declinate in relazione all'obiettivo del precedente alinea rientrano il potenziamento e la promozione di strumenti flessibili di risposta, da parte dei venditori, ai reclami e alle richieste di informazioni relativi alle problematiche dei loro clienti, al fine di favorire il crescente utilizzo di modalità *smart* e tempestive di informazione e di risposta ai reclami con piena soddisfazione del reclamante e il potenziamento della consapevolezza dei consumatori, rafforzando l'informazione circa i loro diritti, anche mediante pubblicazioni comparative.

RITENUTO CHE:

- sia opportuno avviare un procedimento in materia di revisione della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale, con 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 e con gli obiettivi specifici di:
 - 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;
- sia opportuno, inoltre, considerando il potenziale impatto del provvedimento finale su operatori e clienti finali e al fine di favorire la più ampia partecipazione al procedimento di tutti soggetti interessati, in particolar modo delle associazioni rappresentative dei consumatori e dei clienti di minori dimensioni, sottoporre il procedimento di cui al punto precedente all'applicazione dell'analisi di impatto della regolazione (AIR), anche con modalità semplificate, per gli aspetti più rilevanti;
- sia, infine, opportuno prevedere che per acquisire elementi conoscitivi utili per la formazione e l'adozione dei provvedimenti possano essere convocati tavoli tecnici e *focus group* e che siano resi disponibili uno o più documenti per la consultazione, contenenti gli orientamenti in materia di aggiornamento e revisione della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita

DELIBERA

1. di avviare un procedimento in materia di aggiornamento e revisione della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale di cui al Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale di cui alla deliberazione dell’Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e il relativo Allegato A e successive modifiche e integrazioni (TIQV);
2. di prevedere che il procedimento di cui al precedente punto 1 persegua 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, nonché gli obiettivi specifici di:
 - 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;
3. di sottoporre il procedimento di cui al precedente punto 1 all’applicazione dell’analisi di impatto della regolazione (AIR), anche con modalità semplificate, per gli aspetti più rilevanti, al fine di favorire la più ampia partecipazione al procedimento di tutti soggetti interessati e in particolar modo delle associazioni rappresentative dei consumatori e dei clienti di minori dimensioni;
4. di individuare quale responsabile del procedimento il Direttore della Direzione Consumatori e Utenti dell’Autorità;
5. di prevedere che il responsabile del procedimento possa convocare, se ritenuto opportuno in relazione allo sviluppo del procedimento, tavoli tecnici e *focus group* per la consultazione dei soggetti interessati, allo scopo di acquisire elementi conoscitivi utili per la formazione e l’adozione dei provvedimenti;
6. di rendere disponibili uno o più documenti per la consultazione contenenti orientamenti in materia di aggiornamento e revisione della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas, sviluppando gli obiettivi generali e specifici di cui al precedente punto 2;

7. di prevedere, quale termine per la chiusura del procedimento, il 31 luglio 2025;
8. di pubblicare questo provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

17 dicembre 2024

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini