

Bollette luce e gas, cosa cambia nei casi di reclamo e per i call center: in vigore le nuove regole di Arera

Nuove regole Arera per forniture in bassa tensione di elettricità e consumi fino a 200 mila Smc all'anno per il gas: reclami più semplici e con indennizzi più alti, stretta al call center

(Fonte: <https://www.corriere.it/> 1° febbraio 2026)



Dal primo gennaio 2026 sono entrate in vigore le **nuove regole dell'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (Arera)** sui servizi di assistenza dei **fornitori di luce e gas**. Le novità riguardano maggiori tutele alle famiglie e alle piccole attività - nello specifico, per forniture in bassa tensione di elettricità e consumi fino a 200 mila Smc all'anno per il gas - in caso di reclami con tempi di risposta più chiari, **indennizzi automatici più alti se non vengono rispettati** e nuove disposizioni per i call center anche per l'assistente vocale e i canali online.

Reclami, ecco cosa cambia

Con l'inizio dell'anno, i fornitori devono rispondere ai **reclami scritti entro 30 giorni**, correggere una bolletta errata entro 60 giorni e risolvere i casi di doppia fatturazione entro 15 giorni. Nel caso in cui tali termini non dovessero essere rispettati, scatta l'indennizzo automatico, quindi senza che venga formalmente richiesto dal cliente. Inoltre, crescono gli importi: quello **base passa da 25 a 30 euro, ma può arrivare fino a 60 euro** se il ritardo supera il doppio dei giorni prefissati e addirittura fino a 90 euro per ritardi oltre i 90 giorni. Il rimborso viene riconosciuto come sconto sulla prima bolletta utile oppure come credito a favore del cliente.

I canali per presentare reclamo

Sono stati rafforzati i canali attraverso cui presentare reclamo: i fornitori dovranno indicare chiaramente in bolletta il numero di telefono, l'indirizzo postale e le modalità online, rendendo disponibile sul sito un **modulo reclami a cui i clienti devono poter accedere facilmente**. Dal primo luglio, inoltre, sarà obbligatoria una funzionalità per l'invio di reclami online per cui non sarà necessaria la registrazione al portale: il sistema rilascerà una ricevuta contenente la data e il codice della pratica.

La stretta ai call center

Novità anche per i call center. I venditori devono garantire almeno 35 ore settimanali di servizio con operatori umani, dare esplicita indicazione degli orari e dei numeri di contatto, assicurare un tempo medio di attesa che non superi i tre minuti, anche in caso di impiego di assistenza vocale. Entro il 28 febbraio di ciascun anno, inoltre, i **venditori devono fornire all'Arera alcune informazioni essenziali** con riferimento a ciascuno dei mesi dell'anno precedente: il numero di chiamate telefoniche riconducibili a clienti finali che hanno chiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate a un operatore; la quantità di quelle a cui è stata data risposta; il livello di accessibilità al servizio; il tempo medio di attesa; il livello di servizio.

Consumerismo No Profit: «Manca un meccanismo di compensazione»

«Nonostante gli sforzi messi in campo da Arera — afferma Giovanni Riccobono, direttore generale di Consumerismo No Profit, che ha ricordato l'entrata in vigore delle nuove regole con una nota ai consumatori —, manca un **meccanismo adeguato di compensazione** realmente proporzionato ai disservizi subiti. In molti casi il ristoro economico previsto non riflette né la gravità della condotta contestata né il reale impatto subito dall'utente, finendo per non esercitare alcun effetto deterrente nei confronti degli operatori. Manca poi la **figura di un "arbitro"** come avviene nel settore bancario e da poco anche in quello assicurativo, che permetta all'Autorità di decidere in maniera oggettiva sulle controversie irrisolte: la sua istituzione rappresenterebbe una garanzia ulteriore per i cittadini, evitando che le parti più deboli restino senza soluzione e favorendo decisioni rapide e imparziali" - conclude Riccobono».