

La nuova disciplina sulla qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale

Delibera ARERA 399/2025/R/com • TIQV 2026

6 ottobre 2026 • ore 11:05

Webinar • Piattaforma Teams

Michele De Rosa

Codacons Piemonte

Sportello per il consumatore • Camera di commercio di Torino

Che cosa significa “qualità del servizio”

Non è qualità fisica

Non parliamo di rete, tensione elettrica o pressione del gas.

È qualità commerciale

Come il venditore gestisce il rapporto con il cliente.

- ▶ Reclami scritti e risposte motivate
- ▶ Rettifiche di fatturazione e doppia fatturazione
- ▶ Richieste scritte di informazioni
- ▶ Qualità dei servizi telefonici

A chi si applica il TIQV

ELETTRICITÀ

Clienti finali in bassa tensione
salve le esclusioni previste

GAS

Consumi ≤ 200.000 Smc/anno
salve le esclusioni previste

- Non solo famiglie: anche molte piccole attività, negozi e studi professionali
- Le funzionalità online dell'art. 9 sono operative dal 1° luglio 2026

Reclamo o richiesta di informazioni?

RECLAMO

«Contesto un prezzo / una fattura / un servizio.»

C'è una lamentela collegata a un disservizio percepito.

RICHIESTA DI INFORMAZIONI

«Vorrei sapere quale prezzo sarà applicato dal prossimo mese.»

È una domanda, senza una contestazione.

Se c'è dubbio, il venditore deve usare un criterio prudenziale e classificare la comunicazione come reclamo.

Come si presenta un reclamo

1

Individua il canale

Recapiti in bolletta e sul sito: telefono, posta, modalità telematica.

2

Identifica la fornitura

Cliente, POD/PDR, codice cliente, indirizzo e recapito per la risposta.

3

Descrivi i fatti

Cronologia breve, fatture interessate, letture, precedenti comunicazioni.

4

Formula una richiesta precisa

Verifica, rettifica, storno, spiegazione documentata.

Il modulo del venditore è utile, ma non è l'unica strada possibile.

Se il reclamo arriva al recapito sbagliato

7

giorni solari

per inoltrare la comunicazione al recapito corretto

Tutela contro gli errori formali

Meglio usare sempre il canale corretto, ma una contestazione non deve "sparire" solo perché è arrivata a un recapito aziendale diverso.

- Il principio: la tutela deve restare accessibile anche a chi non conosce l'organizzazione interna del venditore.

La novità digitale dal 1° luglio 2026

SENZA REGISTRAZIONE

Una funzione online per reclami e richieste di informazioni.

COPIA DELLA COMUNICAZIONE

Scaricabile o inviata via e-mail.

PROVA DELL'INVIO

Data di invio e codice pratica.

Dal “ho scritto” al “posso dimostrare quando e cosa ho inviato”.

Area personale e contratto cessato

- ▶ Nell'area personale: invio di reclami e richieste + copia con data e codice pratica
- ▶ Accesso agli archivi di bollette e notifiche
- ▶ Dopo la cessazione del contratto: accesso minimo per 6 mesi dal mese successivo alla bolletta di chiusura

Cambiare venditore non significa perdere subito l'accesso alla documentazione utile per conguagli o contestazioni.

Classificazione prudenziale del reclamo

1. PRIMA

Si qualifica la comunicazione: reclamo o richiesta di informazioni.

2. POI

Si valuta se la contestazione sia fondata oppure no.

Il merito non può essere usato per “declassare” preventivamente il reclamo.

Non basta rispondere: la risposta deve essere motivata

Il Suo reclamo

Che cosa ha contestato il cliente

Le nostre verifiche

Cosa è stato controllato

Le nostre conclusioni

Esito e motivazione

I Suoi diritti

Indennizzi, chiarimenti, strumenti successivi

Linguaggio di uso comune, verifiche comprensibili, conclusioni verificabili.

Esempio: una risposta formalmente presente, ma insufficiente

RISPOSTA GENERICA

«A seguito delle verifiche effettuate, la fattura risulta corretta.»

RISPOSTA MOTIVATA

Dati verificati • controlli effettuati •
esito • motivazione • eventuali azioni
correttive.

Ricevere una lettera non significa automaticamente aver ricevuto una risposta conforme al TIQV.

Reclami sugli importi fatturati: documentazione aggiuntiva

- ▶ Elementi di dettaglio della bolletta contestata
- ▶ Scheda sintetica dell'offerta (mercato libero)
- ▶ Comunicazioni di variazione unilaterale, evoluzione automatica o rinnovo con modifica
- ▶ Ricostruzione verificabile del prezzo applicato

La risposta deve permettere al cliente di ricostruire il percorso: offerta → eventuale modifica → prezzo applicato.

La risposta alle semplici richieste di informazioni

95%

delle risposte
entro 30 giorni solari

È uno standard generale

Non produce automaticamente, per ogni singolo caso, lo stesso meccanismo di indennizzo previsto per gli standard specifici.

Reclamo e richiesta di informazioni non sono la stessa cosa:
cambiano gli standard applicabili.

I quattro numeri da ricordare

30

giorni

Risposta motivata al reclamo

60

giorni

Rettifica di fatturazione

90

giorni

Rettifica con fatturazione quadrimestrale

15

giorni

Rettifica di doppia fatturazione

Sono giorni solari: nel conteggio rientrano anche sabati, domeniche e festività.

Standard specifico e standard generale: perché la differenza conta

STANDARD SPECIFICI

- Reclami
- Rettifica di fatturazione
- Doppia fatturazione

Sono riferiti alla singola prestazione e possono generare indennizzi automatici.

STANDARD GENERALE

- Richieste scritte di informazioni
- Indicatori aggregati dei call center

Misurano la qualità complessiva del servizio nel periodo.

Doppia fatturazione: il termine più breve



Indennizzo automatico: 30, 60, 90 euro

€ 30

ritardo entro 2× lo standard
indennizzo base

€ 60

oltre 2× e fino a 3×
ritardo più grave

€ 90

oltre 3× lo standard
ritardo massimo

Più cresce il ritardo, più cresce l'indennizzo.

Perché si chiama “automatico”

1

Non serve un secondo reclamo

Se ricorrono le condizioni, il venditore deve riconoscerlo automaticamente.

2

Prima bolletta utile

Normalmente l'indennizzo viene accreditato in fattura.

3

Se la bolletta è più bassa

Resta un credito oppure si procede con rimessa diretta.

4

Tempi massimi

6 mesi • 8 mesi con fatturazione quadrimestrale.

In bolletta deve essere chiaro che si tratta dell'indennizzo per mancato rispetto degli standard di qualità.

L'indennizzo non è sempre dovuto

FORZA MAGGIORE

Eventi non imputabili al venditore.

CLIENTE / TERZI

Cause imputabili al cliente o a soggetti terzi.

ESCLUSIONI

Casi specifici previsti dall'art. 20.

La regola corretta non è "ogni ritardo = €30": bisogna verificare il caso concreto e la causa del mancato rispetto.

Caso pratico: bolletta anomala

- 1 Controllo**
Periodo, consumi, importi
- 2 Reclamo scritto**
Canale tracciabile
- 3 Prova**
Data + codice pratica
- 4 Risposta**
Entro 30 giorni
- 5 Rettifica**
Se emerge un errore
- 6 Indennizzo**
Se lo standard è superato e ricorrono le condizioni

Una catena di tutela: problema → reclamo → prova → verifica → risposta → eventuale rettifica/indennizzo.

Caso pratico: modifica del prezzo e risposta documentata



L'assistenza telefonica: non solo cortesia, ma standard

35

ore settimanali
presenza minima di operatori

Numeri e orari devono essere visibili

Sul sito internet e in bolletta, con indicazione della funzione dei diversi numeri.

La qualità del servizio comprende anche la possibilità concreta di entrare in contatto con il venditore.

Assistente vocale: devo sapere che sto parlando con una macchina

1. INFORMAZIONE

Il cliente deve essere avvertito che la chiamata è gestita da un assistente vocale.

2. OPERATORE

Durante l'interazione il cliente deve poter chiedere di parlare con un operatore.

3. TRASFERIMENTO

Se il sistema non comprende o non soddisfa la richiesta, deve attivare il passaggio all'operatore.

La tecnologia può aiutare, ma non deve trasformarsi in una barriera.

Albero fonico: anche “premere 1, premere 2” ha regole

- ▶ Deve esistere un percorso verso l'operatore
- ▶ Errori di selezione o mancata risposta non devono lasciare il cliente bloccato
- ▶ Le operazioni automatiche non riuscite devono poter portare all'assistenza umana

Il percorso automatico non può diventare un vicolo cieco.

I tre numeri dei call center: 95, 180, 85

95%

Accessibilità del servizio
almeno

180 s

Tempo medio di attesa
non superiore

85%

Livello di servizio
almeno

Sono standard generali: misurano la qualità complessiva del call center, non il diritto individuale a una risposta entro 180 secondi.

Come ARERA controlla la qualità telefonica

1

Registrazione dei dati

Tempi, esiti delle chiamate, passaggi a operatore, utilizzo degli assistenti vocali.

2

Comunicazioni all'Autorità

Obblighi per i venditori che rientrano nelle soglie previste.

3

Soddisfazione dei clienti

Indagine annuale sui clienti che si rivolgono ai call center.

4

Possibili conseguenze

Il mancato rispetto reiterato può costituire presupposto per procedimenti sanzionatori.

Standard misurati, registrati e monitorati: non semplici dichiarazioni di principio.

Caso pratico: intrappolato nel call center



Assistenza telefonica e reclamo scritto sono strumenti diversi e complementari.

Cosa deve fare concretamente il consumatore

- 1 Raccogliere**
Bollette, contratto, scheda sintetica, letture, comunicazioni
- 2 Scrivere**
Reclamo chiaro e cronologico
- 3 Conservare**
Copia, data, codice pratica, ricevute
- 4 Segnare i termini**
30 • 60 • 90 • 15
- 5 Leggere la risposta**
Verifiche, documenti, esito, diritti
- 6 Controllare l'indennizzo**
Se lo standard specifico è stato superato

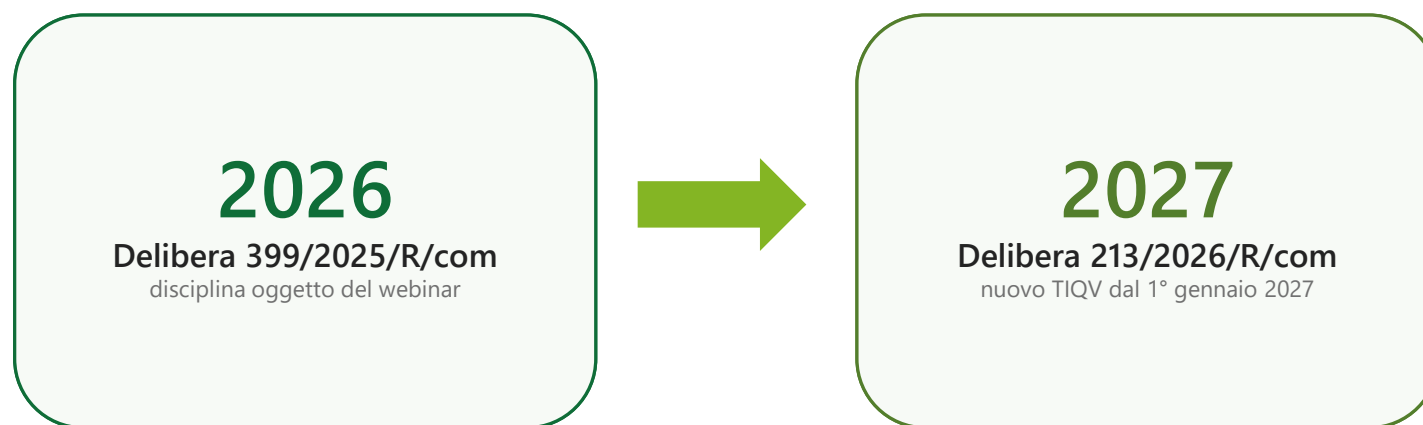
Dal "telefono e spero" al "documento, scrivo, controllo i termini e verifico i miei diritti".

Cinque diritti da ricordare

- 1 Accesso facile al reclamo
- 2 Prova dell'invio
- 3 Risposta vera e motivata
- 4 Tempi misurabili
- 5 Indennizzo quando spettante

Principio trasversale: la tecnologia deve facilitare il rapporto, non complicarlo.

Il passaggio al 2027



Oggi ci concentriamo sulle regole applicabili nel 2026. Dal 1° gennaio 2027 il quadro sarà ulteriormente aggiornato.

Conclusioni

«La qualità del servizio non è soltanto cortesia commerciale.»

È fatta di obblighi • tempi • documenti • standard • diritti concreti

Grazie per l'attenzione

Domande & Q&A