



Autorità per l'energia elettrica e il gas



www.autorita.energia.it



Autorità per l'energia elettrica e il gas

Atlante dei Diritti del Consumatore di Energia





Autorità per l'energia elettrica e il gas

Atlante dei Diritti del Consumatore di Energia

Questa edizione dell'*Atlante dei Diritti del Consumatore di Energia elettrica e gas* tiene conto della regolazione emanata dall'Autorità fino al 15 gennaio 2010 e verrà aggiornata periodicamente sul sito www.autorita.energia.it.

Il presente documento ha scopi divulgativi e a far fede restano comunque ed esclusivamente i provvedimenti dell'Autorità stessa.

Nuovi strumenti a tutela dei consumatori nei mercati dell'energia elettrica e del gas

Fin dalla sua istituzione con la legge n. 481 del 1995, l'**Autorità per l'energia elettrica e il gas** ha dedicato particolare impegno a una delle sue missioni più importanti: la tutela dei consumatori; ciò anche disciplinando i principali aspetti del servizio elettrico e del gas con deliberazioni che, nel corso degli anni, hanno progressivamente definito e rafforzato i diritti del consumatore di energia elettrica e gas.

In seguito alle liberalizzazioni introdotte dall'Unione europea in Italia, tutti i consumatori hanno acquisito il diritto di scegliere liberamente il fornitore di energia. Da destinatari passivi di un servizio, i cittadini sono diventati protagonisti attivi sul mercato: hanno il potere di cambiare fornitore se individuano opportunità per condizioni migliori di servizio; così, con la liberalizzazione, le aziende che producono o vendono energia elettrica e gas naturale sono in concorrenza tra loro. Una vivace e corretta competizione promuove quella adeguata abbondanza di offerte e di differenti che assicura ai consumatori una vera libertà di scelta, tesa a cogliere ogni possibile beneficio in termini di economicità e qualità di servizi o forniture.

Affinché il cittadino consumatore possa sfruttare al meglio le opportunità che si presentano in questo nuovo contesto, è necessario assicurare un'informazione completa e trasparente, per garantirgli la piena consapevolezza delle tutele previste e la possibilità di orientarsi facilmente tra le varie disposizioni, individuando le risposte più adatte alle proprie esigenze.

A fronte di queste necessità, l'Autorità ha predisposto nuove iniziative dedicate ai consumatori come, in particolare, lo *Sportello per il consumatore di energia*, un servizio dotato di una task force di esperti per rispondere a domande, dare informazioni, ricevere segnalazioni o reclami al numero verde 800.166.654, e il presente *Atlante dei Diritti del Consumatore di Energia elettrica e Gas*.

L'*Atlante* intende essere uno strumento, aggiornato e di agevole consultazione, tramite il quale il consumatore domestico possa verificare, per i diversi aspetti del servizio che lo interessano in una determinata circostanza, quali regole abbia previsto l'Autorità per tutelarlo e quali diritti egli possa far valere.

L'*Atlante* vuole anche essere uno strumento utile alle Associazioni dei consumatori, per poter fornire indicazioni ai cittadini sulle diverse forme di tutela definite dall'Autorità e le operazioni necessarie per soddisfare l'approvvigionamento di energia elettrica e gas: dall'attivazione di una nuova fornitura, alla stipula di un contratto, al cambio di fornitore, al pagamento delle bollette, ai servizi post fornitura ecc.



Alessandro Ortis

Presidente dell'Autorità per l'Energia elettrica e il gas

Indice

1. IL NUOVO MERCATO DELL'ELETTRICITÀ E DEL GAS	7
Il mercato libero	8
Il servizio a condizioni regolate dall'Autorità	9
Regole di trasparenza e correttezza	10
2. ELETTRICITÀ	13
Allacciamento e attivazione/disattivazione della fornitura	14
Allacciamento	14
Attivazione della fornitura	20
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	21
Disattivazione e riattivazione della fornitura per morosità	22
Verifica del funzionamento del contatore	23
Ripristino del contatore in seguito a un guasto	24
Spostamento del contatore	24
Il contratto	26
Informazioni necessarie per la conclusione di un contratto	26
Diritto di ripensamento	28
Recesso	28
I costi e l'offerta	29
Prezzi	29
Bonus elettrico	31
Trova offerte	31
Le condizioni contrattuali	32
Condizioni contrattuali regolate (servizio di maggior tutela)	32
Condizioni contrattuali nel mercato libero	41
Le modifiche contrattuali richieste dal cliente sul mercato libero e nel servizio di maggior tutela	45
Variazione della potenza	45
Variazione della tensione	46
Voltura	46
Subentro	47
Guasti, interruzioni, sicurezza	49
Interruzioni del servizio elettrico	49
Verifica della tensione di fornitura	51

3. GAS	53
Allacciamento e attivazione/disattivazione della fornitura	54
<i>Allacciamento</i>	54
<i>Attivazione della fornitura</i>	57
<i>Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente</i>	60
<i>Disattivazione e riattivazione della fornitura per morosità</i>	60
<i>Riattivazione della fornitura dopo una sospensione per pericolo</i>	61
<i>Verifica del funzionamento del contatore su richiesta del cliente</i>	61
<i>Sostituzione del contatore su iniziativa del distributore</i>	63
Il contratto	63
<i>Scelta del fornitore: contratto regolato e contratto libero</i>	63
<i>Informazioni necessarie per la conclusione di un contratto</i>	63
<i>Diritto di ripensamento</i>	65
<i>Recesso</i>	66
I costi e l'offerta	66
<i>Prezzi</i>	66
<i>Bonus gas</i>	67
Le condizioni contrattuali	68
<i>Condizioni contrattuali regolate</i>	68
<i>Condizioni contrattuali nel mercato libero</i>	76
Le variazioni contrattuali richieste dal cliente	79
<i>Voltura</i>	79
<i>Subentro</i>	79
Sicurezza, guasti e interruzioni	80
<i>Interruzioni del servizio gas</i>	80
<i>Verifica della pressione di fornitura</i>	81
<i>Assicurazione per i clienti</i>	82
<i>Pronto intervento</i>	82
4. DIRITTI E TUTELE	85
Standard di qualità	86
Reclami	86
Richieste di informazioni	90
Rettifiche di fatturazione	91
Rettifica di doppia fatturazione	92
Qualità e obblighi di trasparenza dei call center	93

1 Il nuovo mercato dell'elettricità e del gas



IL MERCATO LIBERO

Secondo quanto previsto dall'Unione europea, da alcuni anni in Italia, come nel resto dei Paesi del continente, ogni consumatore domestico può liberamente decidere da quale venditore e a quali condizioni acquistare energia elettrica (dal luglio 2007) e gas naturale (dal gennaio 2003) per le necessità della propria abitazione.

Chi esercita questo diritto, entra nel cosiddetto "**mercato libero**", dove è il cliente a decidere quale fornitore o tipo di contratto scegliere e quando eventualmente cambiarli selezionando un'offerta che ritiene più interessante e conveniente. **Si tratta di una scelta volontaria, che non prevede alcun obbligo.**

Qualora tale libera scelta non fosse esercitabile o non venisse esercitata, il cliente finale riceverebbe una bolletta calcolata sulla base delle condizioni economiche di fornitura fissate dall'Autorità.

La libertà di scelta riguarda solo **le imprese venditrici** di energia elettrica e di gas. Non è invece possibile cambiare **l'impresa** che assicura la distribuzione dell'elettricità o del gas, attraverso linee o tubazioni, fino alle abitazioni; questo servizio, infatti, non è convenientemente replicabile ed è perciò affidato a società che operano con tariffe fissate dall'Autorità.

Per il gas distribuito attraverso tubazioni urbane, il consumatore ha la libertà di scelta del venditore è possibile solo riguardo alla fornitura di gas naturale. Per il gas fornito in bombole o in serbatoi condominiali, il servizio non è affidato alla regolazione dell'Autorità.



Che cosa si deve fare per passare al mercato libero?

Per passare al mercato libero occorre **scegliere una nuova offerta e sottoscrivere un nuovo contratto** di fornitura chiudendo quello precedente (recesso). Sarà il nuovo venditore a dover inoltrare la richiesta di chiusura del vecchio contratto (recesso), al fornitore precedente.

Quanto tempo prima si deve dare il preavviso al vecchio fornitore?

Il termine massimo di preavviso per il recesso dal vecchio contratto di fornitura è di **un mese** a partire dal primo giorno del mese successivo a quello in cui il vecchio fornitore ha ricevuto la comunicazione di recesso. Se per esempio la riceve il 2 gennaio, il mese decorrerà dal 1° febbraio.

Chi deve assicurare il trasporto e la consegna di elettricità e gas quando si cambia il fornitore?

È il **nuovo fornitore** a dover sottoscrivere e gestire gli atti necessari per garantire il trasporto e la consegna dell'elettricità e del gas fino al contatore del cliente.



Quanto tempo serve per passare dal vecchio al nuovo fornitore?

Per il passaggio effettivo alla nuova fornitura occorrono **da uno a due mesi**: la nuova fornitura comincia nel momento in cui il nuovo venditore ha compiuto tutti gli atti necessari per gestire gli aspetti tecnici e commerciali del passaggio. La data prevista per il passaggio effettivo deve essere comunicata dal nuovo venditore al momento della firma del contratto.

Quando viene effettuata la lettura del contatore in occasione del cambio di fornitore?

La lettura viene effettuata dal distributore **qualche giorno prima del passaggio effettivo**, per consentire al vecchio venditore di emettere l'ultima bolletta. Il nuovo venditore utilizza questa stessa lettura come punto di partenza per conteggiare i consumi ed emettere le proprie bollette.

Cambiare fornitore costa?

No. Cambiare fornitore non costa, salvo gli eventuali costi connessi con la sottoscrizione di un nuovo contratto (bollo e deposito cauzionale o altra garanzia, vedi pag. 40 e pag. 76).

Quali sono i casi previsti dalla normativa fiscale in cui potrebbe essere richiesto il pagamento del bollo?

In alcuni casi previsti dalla normativa fiscale può essere richiesto il pagamento del bollo (**14,62 €**) sul nuovo contratto. Ciò avviene in caso di contratto di fornitura non redatto sotto forma di corrispondenza commerciale o in caso di contratto redatto sotto forma di corrispondenza che necessita di registrazione presso l'Ufficio del Registro (di norma soltanto nel "caso d'uso", per esempio quando il contratto deve essere depositato presso le cancellerie giudiziarie in seguito ad attività amministrative o presso pubblici uffici).

IL SERVIZIO A CONDIZIONI REGOLATE DALL'AUTORITÀ

Scegliere un nuovo fornitore d'energia elettrica e di gas è un'**opportunità**, non un obbligo: i consumatori domestici che lo preferiscono, infatti, possono non cambiare venditore e **mantenere le condizioni regolate dall'Autorità**.

Chi decide di non cambiare fornitore, usufruisce del **servizio di maggior tutela** per l'elettrico o **del servizio di tutela per il gas**. Ai clienti in regime di maggior tutela o di tutela, il venditore deve applicare le condizioni economiche e contrattuali regolate dall'Autorità e, nel caso delle condizioni economiche, aggiornate ogni 3 mesi.



Chi ha diritto al servizio a condizioni regolate dall'Autorità?

Tutti i clienti elettrici e gas che scelgono di non passare al mercato libero o che rimangono senza fornitore, per esempio in seguito a fallimento del venditore.

Alle condizioni regolate (servizio di maggior tutela o servizio di tutela) possono tornare anche i clienti che hanno già sottoscritto un'offerta nel mercato libero.

Tornare al servizio di maggior tutela costa qualcosa?

No. Per l'eventuale procedura di rientro dal mercato libero al regime di maggior tutela o di tutela non è previsto alcun costo, fatti salvi gli eventuali costi connessi con la sottoscrizione del nuovo contratto (bollo e deposito cauzionale o altra garanzia, vedi pag. 40 e pag. 76).

REGOLE DI TRASPARENZA E CORRETTEZZA

La liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica e del gas per i clienti domestici ha comportato l'introduzione di nuove forme di tutela del consumatore – soprattutto per quanto riguarda informazione e trasparenza delle offerte commerciali, prezzi, bollette – che sono andate ad aggiungersi a quelle già previste sulla qualità commerciale e sulla continuità del servizio. Si tratta di un insieme di norme volte a mettere il cliente in condizione di poter scegliere in modo conveniente e consapevole tra le diverse offerte in concorrenza tra loro.

A tutela dei consumatori, l'Autorità ha emanato appositi **Codici di condotta commerciale** che i venditori di energia elettrica e di gas naturale sono tenuti a rispettare. I Codici contengono le regole comportamentali di correttezza e trasparenza che i venditori devono applicare per la promozione delle offerte, la conclusione o la modifica del contratto, in modo da garantire ai clienti sia le informazioni necessarie, complete e veritiere su tutti gli aspetti del contratto che viene loro proposto, sia la possibilità di confrontare i prezzi delle offerte.



Che cosa stabiliscono i Codici di condotta commerciale dell'Autorità?

Oltre alle regole generali di trasparenza, di correttezza e di comportamento dei venditori e del loro personale, i Codici stabiliscono:

- come vanno indicati i prezzi del servizio;
- quali informazioni e documenti vanno forniti ai clienti;
- l'obbligo di consegna al cliente di una scheda che gli consenta di confrontare i prezzi fra le diverse offerte (solo per il mercato elettrico);
- che cosa devono contenere i contratti;
- il diritto di ripensamento;
- come preavvisare il cliente se il contratto verrà modificato;
- i casi d'indennizzo automatico.



Sono previsti obblighi di trasparenza per imprese singole o che appartengono a gruppi che operano sia nel servizio di maggior tutela sia nel mercato libero?

Vi sono obblighi particolari per un'impresa che fa parte di gruppi societari che operano sia nel servizio di maggior tutela sia nel mercato libero?

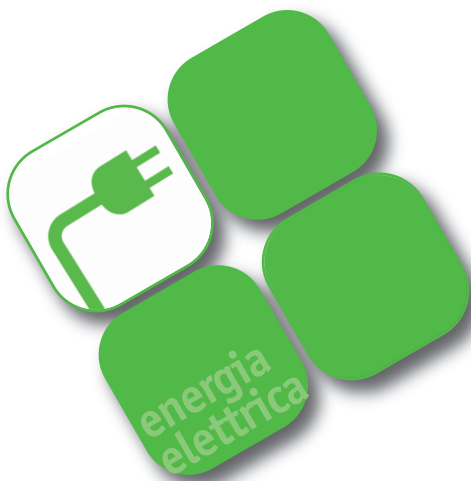
Sì. Nel caso del mercato elettrico l'esercente che offre sia il servizio di **maggior tutela** sia il servizio di vendita nel **mercato libero** deve rispettare precisi obblighi nei confronti dei clienti. In particolare:

- se per entrambi i servizi usa un call center con lo stesso numero, deve essere prevista un'opzione specifica per la scelta tra servizio di **maggior tutela** e servizio del **mercato libero**. In ogni altro caso deve comunque essere chiarito il tipo di servizio per il quale vengono fornite le informazioni;
- nella documentazione contrattuale e nelle bollette dev'essere indicato il tipo di servizio o di attività cui esse si riferiscono;
- i siti Internet e gli sportelli sul territorio devono consentire d'ottenere informazioni sia per il servizio di **maggior tutela** sia per l'attività di vendita nel **mercato libero**, con massima trasparenza e senza discriminazioni.

Sì. Nel caso del mercato elettrico se all'interno di un gruppo una società offre esclusivamente il servizio di **maggior tutela**, essa non può dare informazioni o attivare promozioni che riguardano le offerte commerciali di società dello stesso gruppo operanti nel **mercato libero**.

Le società che operano nel mercato libero e che utilizzano in maniera predominante il marchio del gruppo cui appartengono (e che comprende anche un esercente la **maggior tutela**), devono indicare il proprio tipo di attività nella documentazione contrattuale e nelle bollette; inoltre, nei servizi telefonici, sui siti Internet e presso gli sportelli sul territorio devono attenersi alle disposizioni in merito alla trasparenza, previste per gli esercenti la **maggior tutela**, per quanto applicabili.

2 Elettività



ALLACCIAMENTO E ATTIVAZIONE/DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

Allacciamento

L'allacciamento è l'operazione che consente di collegare l'impianto elettrico della propria casa alla rete locale di distribuzione dell'energia elettrica. Può essere realizzato con **procedura** semplificata o normale e richiedere **lavori semplici o lavori complessi**.

Electricità

Lavori semplici e lavori complessi

Che cosa sono i lavori semplici?

Sono considerati lavori semplici **la realizzazione, la modifica o la sostituzione** a regola d'arte, su richiesta del cliente, **dell'impianto di proprietà del distributore**, eseguite con un intervento limitato alla presa ed eventualmente al contatore.

Che cosa sono i lavori complessi?

Sono considerati lavori complessi **la realizzazione, la modifica o la sostituzione** a regola d'arte, su richiesta del cliente, **dell'impianto di proprietà del distributore in tutti i casi non compresi nella definizione di lavori semplici**.



Chi allaccia l'impianto del cliente alla rete di distribuzione?

L'allacciamento viene realizzato dall'impresa distributrice d'energia elettrica, che è obbligata a effettuarlo su richiesta del cliente o della società di vendita scelta dal cliente. La richiesta può essere rifiutata solo se l'allacciamento mette a rischio la continuità della fornitura d'energia, ma in questo caso l'impresa deve motivare il rifiuto.

A chi si deve presentare la richiesta d'allacciamento?

La richiesta va presentata direttamente al distributore o alla società di vendita prescelta, che dovrà trasmetterla al distributore entro 2 giorni lavorativi.

Quali sono le modalità previste per presentare la richiesta?

Le **modalità di presentazione della richiesta** possono essere: **recarsi di persona agli sportelli**, ove presenti sul territorio, oppure – a seconda degli strumenti messi a disposizione dall'impresa – **telefonare al servizio clienti, compilare il modulo via Internet, inviare la richiesta scritta per posta, fax o e-mail**.



Quali dati vanno inseriti nella richiesta?

I dati da indicare sono almeno:

- la **potenza disponibile richiesta** (quanti chilowatt);
- la **tensione d'alimentazione** (di solito 220 volt per le abitazioni);
- l'**indirizzo della fornitura**.

Se nella casa per la quale si richiede l'allacciamento è presente più di un contatore, nella richiesta è necessario specificare anche il numero d'utenze da connettere con la rete e allegare la documentazione relativa al progetto dell'edificio.

Che cosa succede dopo aver presentato la richiesta?

L'impresa di distribuzione o il fornitore di elettricità che ha ricevuto la richiesta deve comunicare al cliente se l'allacciamento potrà essere effettuato con una **procedura semplificata** o con una **procedura normale**.

Quando si può usare la procedura semplificata?

La procedura semplificata si utilizza **se** per l'allacciamento richiesto servono solo lavori infrastrutturali semplici (definiti secondo tipologie che l'impresa di distribuzione pubblica nel proprio sito Internet insieme con i relativi prezzi che sono forfettizzati).

Che cosa prevede la procedura semplificata?

1. **Se la richiesta d'allacciamento è stata presentata al proprio fornitore di energia elettrica** è quest'ultimo che deve specificare l'importo forfettario da pagare e i tempi previsti per l'esecuzione dei lavori di allacciamento. Se il cliente accetta l'offerta, entro 2 giorni lavorativi il fornitore deve inoltrarla al distributore che deve verificare (entro **5 giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta) se il lavoro sia effettivamente fra quelli per i quali è prevista la procedura semplificata. Se tutte le verifiche sono positive, il distributore consegna al cliente il preventivo con la conferma dei tempi e del prezzo predeterminato; quindi deve realizzare l'allacciamento entro **15 giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta da parte del venditore. Fra l'accettazione dell'offerta da parte del cliente e l'esecuzione dell'allacciamento passano cioè al massimo 17 giorni lavorativi. **Se invece dalle verifiche risulta che la procedura semplificata non è applicabile**, il fornitore informa il cliente direttamente o tramite il distributore. In questo caso **l'allacciamento verrà realizzato secondo la procedura normale**.
2. **Se la richiesta d'allacciamento è stata presentata al distributore locale**, quest'ultimo deve preventivamente speci-



Che cosa succede se l'allacciamento con procedura semplificata non viene effettuato nei tempi stabiliti?

Quando si usa la procedura normale?

Che cosa prevede la procedura normale?

ficare l'importo forfetario da pagare e i tempi **previsti per l'esecuzione** dei lavori; il distributore deve verificare, **entro 5 giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta, che il lavoro sia effettivamente semplice, compreso nelle tipologie pubblicate sul suo sito e che il prezzo forfetario proposto sia corretto. Se tutte le verifiche sono positive, il distributore consegna al cliente il preventivo, che contiene la conferma del prezzo predeterminato, quindi deve realizzare l'allacciamento **entro 15 giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta. Fra l'accettazione dell'offerta da parte del cliente e l'esecuzione dell'allacciamento passano cioè al massimo 15 giorni lavorativi. **Se invece dalle verifiche risulta che il lavoro da eseguire non è semplice** o non rientra nelle tipologie pubblicate sul sito Internet, il distributore ne informa il cliente. **In questo caso l'allacciamento verrà realizzato secondo la procedura normale.**

Se per cause imputabili al distributore i lavori vengono eseguiti oltre il tempo previsto, il cliente deve automaticamente ricevere un indennizzo di **30 €** per lavori eseguiti entro il doppio del tempo previsto, di **60 €** entro il triplo del tempo previsto e di **90 €** se viene superato il triplo del tempo previsto.

Quando i lavori per l'allacciamento non sono della tipologia prevista come procedura semplificata.

Quando la richiesta d'allacciamento viene presentata al proprio fornitore, se il cliente conferma di voler procedere, il venditore trasmette al distributore **entro 2 giorni lavorativi** la richiesta; il distributore deve quindi far avere al venditore il preventivo **entro 20 giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta; il venditore, a sua volta, deve far avere il preventivo al cliente **entro 2 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento da parte del distributore.

Il preventivo è considerato accettato nel momento in cui il cliente paga il contributo d'allacciamento oppure restituisce copia del preventivo firmata per accettazione o comunque comunica l'accettazione stessa.

A questo punto, se si tratta di **lavori semplici** il distributore deve realizzare l'allacciamento **entro 15 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento dell'accettazione del preventivo.



Si ha diritto a un indennizzo in caso di ritardi da parte del distributore?

Che cosa deve contenere il preventivo e per quanto tempo è valido?

In caso di **lavori complessi**, deve realizzare l'allacciamento entro **60 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento dell'accettazione. Se non completa i lavori entro i 60 giorni lavorativi, il distributore deve comunicare al cliente il nome del responsabile dei lavori e i tempi di completamento previsti.

Quando l'allacciamento viene richiesto al distributore locale, se il cliente conferma di voler procedere, il distributore deve trasmettere il preventivo entro **20 giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta.

Il preventivo è considerato accettato nel momento in cui il cliente paga il contributo d'allacciamento oppure restituisce copia del preventivo firmata per accettazione o comunque comunica al distributore l'accettazione stessa.

A questo punto, se si tratta di **lavori semplici** il distributore deve realizzare l'allacciamento entro **15 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento dell'accettazione del preventivo.

In caso di **lavori complessi**, l'allacciamento va realizzato entro **60 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento dell'accettazione. Se non completa i lavori entro i 60 giorni lavorativi, il distributore deve comunicare al cliente il nome del responsabile dei lavori e i tempi previsti per il loro completamento.

Si. Ma **solo** nel caso di **lavori semplici**. Se per cause imputabili al distributore il preventivo viene inviato al cliente o al venditore oltre il tempo previsto, il cliente riceve automaticamente un indennizzo di **30 €** per preventivi trasmessi entro il doppio del tempo previsto, di **60 €** entro il triplo del tempo previsto e di **90 €** se viene superato il triplo del tempo previsto.

Nel caso di lavori complessi non sono contemplati indennizzi.

Il preventivo deve contenere:

- il codice di rintracciabilità per l'identificazione della singola richiesta;
- la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di preventivo del cliente;
- la data di messa a disposizione del preventivo al cliente;
- la tipologia di utenza;
- l'indicazione del tempo massimo d'esecuzione della prestazione richiesta e l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico, se dovuto al cliente, in caso di mancato rispetto dei tempi previsti;



- l'indicazione del costo da pagare, in base alle normative vigenti, per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura;
- l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati dal cliente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso cliente deve ottenere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- l'indicazione della documentazione che, in caso d'accettazione del preventivo, il cliente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta, precisando in tal caso che la richiesta di attivazione dev'essere presentata tramite un venditore;
- la stima dei tempi previsti per l'ottenimento delle autorizzazioni eventualmente necessarie per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l'indicazione delle modalità per comunicare l'accettazione del preventivo.

L'esercente non potrà successivamente richiedere al cliente alcun costo per l'esecuzione dei lavori che non sia stato indicato nel preventivo stesso.

Il preventivo non può valere meno di **3 mesi**. Dopo la scadenza, per ottenere l'allacciamento si deve ripresentare la richiesta.

Come si calcola il costo di un allacciamento permanente?

Per gli **allacciamenti senza limiti di durata** (permanenti), si versa un **contributo forfetario**, composto da:

- **quota distanza**; la distanza è calcolata in linea retta tra la fornitura da allacciare e la più vicina cabina di trasformazione in servizio da almeno 5 anni (cabina di riferimento). La posizione può essere verificata dalle planimetrie predisposte dall'impresa di distribuzione; se la posizione dell'utenza è incerta, il cliente deve fornire una planimetria con il punto esatto in cui è richiesto l'allacciamento;
- **quota potenza**; si calcola in base alla potenza disponibile indicata dal cliente nella richiesta d'allacciamento. Per le forniture fino a 30 kW servite da un contatore con limitatore di potenza, la potenza disponibile è il 10% in più di quella indicata nel contratto di fornitura;
- **contributo fisso**; deve sempre essere versato dal cliente a copertura dei costi amministrativi sostenuti dal distributore per realizzare l'allacciamento.



Quanto costa un allacciamento permanente standard?

QUOTA DISTANZA (€)		
Importo base	fino a 200 metri o, indipendentemente dalla distanza effettiva, in caso di allacciamento della prima casa (quella in cui il cliente ha la residenza anagrafica)	187,14
Quota aggiuntiva da 700 a 1.200 metri	ogni 100 metri o frazione superiore a 50 metri	187,14
Quota aggiuntiva oltre 1.200 metri	ogni 100 metri o frazione superiore a 50 metri	374,30
QUOTA POTENZA (€/kW disponibile)		70,3603
QUOTA FISSA (€)		27,28

La scelta della soluzione tecnica dell'allacciamento compete al distributore in base alle caratteristiche locali della rete, in modo da minimizzare il costo. Se il cliente chiede una soluzione tecnica diversa, deve pagarne l'eventuale costo aggiuntivo.

Quando è necessario estendere la rete di distribuzione per servire edifici di nuova costruzione, **se vengono richiesti solo gli allacciamenti, senza attivazione**, dev'essere versata soltanto la quota distanza per ciascuna utenza prevista.

Quanto costa un allacciamento permanente di tipo particolare?

In alcuni casi particolari il costo dell'allacciamento permanente si calcola in base alle spese di realizzazione effettivamente sostenute: installazioni non sempre abitate o vigilate fuori dai centri abitati; installazioni mobili e precarie (roulotte e simili) fuori dai centri abitati; costruzioni singole non abitate di continuo o comunque non coincidenti con la residenza anagrafica del proprietario (ville, case di caccia, rifugi di montagna e simili) situate a oltre 2.000 metri dalla cabina di riferimento; costruzioni non raggiungibili con strada percorribile da automezzi, oppure separate dagli impianti di distribuzione esistenti da tratti di mare, di lago o laguna.

In questi casi il contributo da versare si calcola sommando il **costo dei materiali e della manodopera e una maggiorazione del 20% a copertura delle spese generali**.

Quando si richiede il preventivo bisogna versare un **anticipo di 100 €** a garanzia delle attività di progettazione e sopralluogo. Se il cliente accetta il preventivo, l'anticipo versato verrà detratto dall'importo totale dovuto per l'allacciamento.



Quanto costa un allacciamento temporaneo?

Per gli **allacciamenti temporanei** (quelli richiesti per una durata inferiore a 3 anni, prorogabili fino a 6 anni su richiesta motivata) il contributo da versare è composto da una **quota potenza di 18,6669 €/kW** e da una **quota fissa di 27,28 €**.

Che cosa deve fare il distributore per realizzare l'allacciamento?

L'impresa di distribuzione è tenuta a completare l'allacciamento e la posa dei contatori.

Che cosa deve fare il cliente per realizzare l'allacciamento?

Il cliente deve realizzare le opere murarie o i manufatti necessari per l'alloggiamento delle apparecchiature di consegna dell'energia e del contatore. I contatori vanno installati nelle immediate vicinanze delle unità immobiliari che devono servire, in posizione accessibile per il gestore della rete anche in assenza del cliente. In caso di edifici con più unità immobiliari (ville plurifamiliari, condomini) i contatori vengono collocati tutti in un unico vano; il cliente deve mettere a disposizione del distributore eventuali autorizzazioni o permessi.

Attivazione della fornitura

Per ottenere la fornitura di energia elettrica il cliente deve richiedere al proprio fornitore l'attivazione, che verrà poi realizzata solo dopo l'allaccio alla rete e la conclusione di un contratto di fornitura.

Ad attivare la fornitura provvede l'impresa di distribuzione locale, togliendo i sigilli dal contatore. Per i contatori di tipo elettronico, l'abilitazione avviene generalmente con un comando inviato dalla centrale di controllo.



A chi e come si deve richiedere l'attivazione?

L'attivazione della fornitura va richiesta alla società con la quale si intende stipulare il contratto di fornitura elettrica, secondo le modalità previste a pag. 14.

Dopo aver inoltrato la richiesta, quanto tempo ci vuole per attivare la fornitura?

La richiesta di attivazione deve essere trasmessa entro **2 giorni lavorativi** dal fornitore al distributore che, a sua volta, deve provvedere ad attivare la fornitura entro **5 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta; in caso di **richiesta di attivazione contemporaneamente all'allacciamento**, i 5 giorni lavorativi decorrono dalla data d'esecuzione dell'allacciamento.



Che cosa succede se l'attivazione non viene effettuata nei tempi stabiliti?

Quanto costa attivare la fornitura?

Se per responsabilità del distributore l'attivazione della fornitura viene effettuata oltre il tempo previsto, il cliente riceve un'indennizzo automatico di **30 €** per attivazioni realizzate entro il doppio del tempo previsto, di **60 €** entro il triplo del tempo previsto, di **90 €** oltre il triplo del tempo previsto.

I clienti che scelgono la maggior tutela devono pagare:

- un contributo fisso di **23 €**;
- un deposito cauzionale o altra garanzia (vedi pag. 40), se richiesto dall'esercente;
- l'imposta di bollo (**14,62 €**) prevista dalla normativa fiscale.

I clienti che scelgono il mercato libero devono pagare:

- gli eventuali costi per la prestazione commerciale come indicato nei singoli contratti (si sommano eventualmente al contributo fisso di **27,28 €** applicato dal distributore locale, se non corrisposto al momento dell'allacciamento);
- un deposito cauzionale o altra garanzia (vedi pag. 40), se richiesto dall'esercente al cliente all'atto della stipula del contratto di fornitura;
- l'eventuale imposta di bollo (**14,62 €**), prevista dalla normativa fiscale (vedi pag. 9).

Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente

La disattivazione è l'operazione necessaria per cessare, attraverso la chiusura del contatore, la fornitura materiale di energia elettrica.



A chi e come si deve richiedere la disattivazione della fornitura?

Dopo aver presentato la richiesta, quanto tempo ci vuole per disattivare la fornitura?

La disattivazione della fornitura va richiesta alla propria società di vendita utilizzando una delle modalità previste (vedi pag. 14).

La richiesta di disattivazione deve essere trasmessa dal fornitore entro 2 giorni lavorativi al distributore che, a sua volta, deve provvedere alla disattivazione della fornitura entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.



Quanto costa disattivare la fornitura?

E se la disattivazione della fornitura non avviene nei tempi stabiliti?

I clienti in maggior tutela pagano un contributo fisso di 23 €. Nel mercato libero il contributo dipende dalle singole condizioni contrattuali.

Se la disattivazione della fornitura avviene oltre il tempo previsto per responsabilità del distributore, il cliente riceve un indennizzo automatico di **30 €** per disattivazioni realizzate entro il doppio del tempo previsto, di **60 €** entro il triplo del tempo previsto e di **90 €** oltre il triplo del tempo previsto.

Disattivazione e riattivazione della fornitura per morosità



Che cosa si deve fare per riattivare la fornitura disattivata a causa del mancato pagamento delle bollette?

Per poter riattivare la fornitura disattivata per il mancato pagamento di bollette (morosità), occorre rivolgersi al venditore, fornendogli contemporaneamente la copia delle ricevute di pagamento degli arretrati.

Il venditore deve inviare immediatamente al distributore la richiesta di riattivazione della fornitura, tramite fax o e-mail. Se il fornitore riceve dal cliente la documentazione dell'avvenuto pagamento **dopo le ore 18:00** di un giorno feriale, l'invio al distributore può avvenire il giorno successivo.

Il distributore deve riattivare la fornitura entro **un giorno** feriale dalla data di ricevimento della richiesta di riattivazione da parte del fornitore. Se invece della disattivazione è stata effettuata una riduzione della potenza disponibile inferiore al 15%, la riattivazione deve avvenire entro **un giorno lavorativo**.

Quanto costa riattivare la fornitura disattivata per il mancato pagamento delle bollette?

I clienti in regime di **maggior tutela** devono pagare:

- un contributo fisso di **27,28 €** (ridotto del 50% per le utenze con contatore elettronico telegestito);
- un contributo fisso di **23 €** per la riduzione di potenza o per la sospensione della fornitura;
- un contributo fisso di **23 €** per il ripristino di potenza o per la riattivazione della fornitura.

In caso di sospensione della fornitura con preventiva riduzione di potenza, il contributo fisso dev'essere richiesto una sola volta. I clienti che hanno scelto il mercato libero devono eventualmente pagare:

- un contributo fisso di **27,28 €** (ridotto del 50% per le utenze con contatore elettronico telegestito);



E se la riattivazione della fornitura non avviene nei tempi stabiliti?

- un addebito dei costi per la prestazione commerciale come indicato nei singoli contratti.

Se per responsabilità del distributore, la fornitura viene riattivata oltre il tempo previsto, il cliente riceve un indennizzo automatico di **30 €** per riattivazioni realizzate entro il doppio del tempo previsto, di **60 €** entro il triplo del tempo previsto e di **90 €** oltre il triplo del tempo previsto.

Verifica del funzionamento del contatore



Chi effettua la verifica del contatore?

La verifica del funzionamento del contatore viene effettuata dal distributore; gli accertamenti vengono svolti secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente.

Qual è la procedura per la verifica del contatore?

Il cliente che vuole far verificare il corretto funzionamento del contatore deve presentare la richiesta al venditore, il quale ha l'obbligo di trasmetterla al distributore **entro 2 giorni lavorativi**. Il distributore deve effettuare la verifica **entro 15 giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta da parte del venditore; quindi deve trasmettere al cliente il resoconto e l'esito del controllo.

Per presentare la richiesta si può utilizzare una delle modalità previste (vedi pag. 14).

Quali possono essere i risultati della verifica e quali i costi?

Se dalla verifica risulta che il contatore sbaglia, per difetto o per eccesso, in una misura superiore a quella prevista dalla normativa tecnica vigente, il distributore deve ricostruire i consumi effettivi.

Se viene accertato un superamento dei limiti massimi di tolleranza stabiliti dalla normativa tecnica vigente, il distributore deve sostituire gratuitamente il contatore.

Se dalla verifica risulta che il contatore funziona correttamente, il cliente deve pagare un contributo di **50,27 €**.

E se la verifica del contatore non avviene nei tempi stabiliti?

Se per responsabilità del distributore la verifica del contatore avviene oltre il tempo previsto, il cliente riceve un indennizzo automatico di **30 €** per verifiche realizzate entro il doppio del tempo previsto, di **60 €** entro il triplo del tempo previsto e di **90 €** oltre il triplo del tempo previsto.

Ripristino del contatore in seguito a un guasto



Che cosa si deve fare per richiedere il ripristino del contatore?

Il ripristino del contatore dopo un guasto va richiesto al venditore, che deve trasmettere la domanda al distributore entro **2 giorni lavorativi**. Il distributore deve poi ripristinare la fornitura interrotta **entro 3 ore per le richieste diurne ed entro 4 ore per quelle notturne**. La richiesta può essere presentata secondo le modalità previste (vedi pag. 14).

E se il ripristino della fornitura non avviene nei tempi stabiliti?

Se per responsabilità del distributore il ripristino della fornitura avviene oltre il tempo previsto, il cliente riceve un indennizzo automatico di **30 €** per il ripristino realizzato entro il doppio del tempo previsto, di **60 €** entro il triplo del tempo previsto, di **90 €** oltre il triplo del tempo previsto.

Electricità

Spostamento del contatore



Che cosa si deve fare per richiedere lo spostamento del contatore?

Lo spostamento del contatore va richiesto al venditore che trasmetterà la domanda al distributore entro **2 giorni lavorativi**. Per spostamenti del contatore entro un raggio di 10 metri si segue la **procedura semplificata**, per spostamenti oltre un raggio di 10 metri, la **procedura normale**. La richiesta può essere presentata secondo le modalità previste (vedi pag. 14).

Che cosa prevede la procedura semplificata per lo spostamento del contatore?

Secondo la **procedura semplificata**:

- al momento della richiesta il venditore specifica l'importo forfetario da pagare e i tempi previsti per l'esecuzione dei lavori;
- se il cliente accetta l'offerta **entro 2 giorni lavorativi** il venditore trasmette la richiesta di spostamento al distributore;
- **entro 5 giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta, il distributore verifica che si tratti sia di lavori di costo predeterminabile sia di un lavoro semplice;
- se tutte le verifiche sono positive, il distributore consegna al cliente il preventivo (e la conferma dell'importo forfetario) ed effettua lo spostamento **entro 15 giorni lavorativi** dal momento del ricevimento della richiesta da parte del venditore.



Che cosa prevede la procedura normale per lo spostamento del contatore?

Se il contatore va spostato oltre un raggio di 10 metri, il distributore fa sapere al cliente, anche tramite il venditore, che si dovrà seguire la **procedura normale**.

Secondo la **procedura normale**:

- se il cliente conferma la volontà di procedere, **entro 2 giorni lavorativi** il venditore trasmette la richiesta di spostamento al distributore;
- il distributore trasmette al fornitore il preventivo **entro 20 giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta. Il venditore deve a sua volta trasmettere il preventivo al cliente **entro 2 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento da parte del distributore;
- il preventivo è considerato accettato nel momento in cui il cliente paga il contributo d'allacciamento oppure restituisce copia del preventivo firmata per accettazione o comunque comunica al distributore l'accettazione stessa. Una volta ricevuta l'accettazione, il distributore:
 - se sono sufficienti **lavori semplici**, deve spostare il contatore **entro 15 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento dell'accettazione del preventivo;
 - se sono necessari **lavori complessi**, deve spostare il contatore **entro 60 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento dell'accettazione del preventivo. Se il distributore non completa i lavori entro i 60 giorni, deve comunicare al cliente il nome del responsabile dei lavori e i tempi previsti per il loro completamento.

Quanto costa lo spostamento del contatore?

Se il contatore va spostato **entro un raggio di 10 metri**, il cliente deve pagare al distributore una quota fissa di **202,07 €**. Negli altri casi il contributo si calcola sommando il costo dei materiali e della manodopera e aggiungendo una maggiorazione del 20% a copertura delle spese generali.

E se lo spostamento del contatore non avviene nei tempi stabiliti?

In caso di procedura semplificata, se a causa del distributore i lavori vengono eseguiti oltre il tempo previsto, il cliente riceve un indennizzo automatico di **30 €** per lavori realizzati entro il doppio del tempo previsto, di **60 €** entro il triplo del tempo previsto e di **90 €** oltre il triplo del tempo previsto.

In caso di procedura normale, se il preventivo viene inviato al cliente oltre il tempo previsto, e/o lo spostamento del contatore viene effettuato oltre il tempo previsto (solo nel caso di lavori semplici) per responsabilità del distributore, il cliente riceve un indennizzo automatico di **30 €** per lavori realizzati entro il doppio del tempo previsto, di **60 €** entro il triplo del tempo previsto e di **90 €** oltre il triplo del tempo previsto.

IL CONTRATTO

Informazioni necessarie per la conclusione di un contratto

Chiunque contatti un cliente per proporre un nuovo contratto deve sempre:

- farsi chiaramente identificare, specificando l'impresa di vendita per cui opera e i recapiti per ogni eventuale contatto con l'impresa;
- informare il cliente che il contatto ha lo scopo di proporre una nuova offerta commerciale;
- fornire informazioni dettagliate sul contratto proposto, in particolare riguardo a: il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo; le eventuali altre spese a carico del cliente; la durata del contratto; la modalità di conteggio dei consumi; le scadenze entro le quali dovrà essere pagato il servizio; i tempi di recesso;
- consegnare al cliente una **scheda informativa** sugli obblighi dei venditori;
- specificare i tempi tecnici necessari per l'effettiva sostituzione del precedente fornitore, compresi gli eventuali adempimenti a carico del cliente per ottenere l'allaccio e i relativi costi;
- indicare eventuali condizioni che limitano la possibilità di aderire all'offerta.

Se il venditore contatta il cliente per telefono o e-mail, deve indicare come ottenere le informazioni in forma scritta e fornire informazioni sulla facoltà di recesso.



Quali documenti deve ricevere il cliente prima della conclusione del contratto?

Prima della conclusione del contratto, o comunque **entro 10 giorni**, se essa è avvenuta via telefono o e-mail, il venditore deve consegnare al cliente:

- una copia integrale del contratto, scritta in caratteri di stampa leggibili e utilizzando un linguaggio chiaro e comprensibile (non specialistico);
- una nota informativa predisposta dall'Autorità che riassume gli obblighi d'informazione previsti dal Codice di condotta commerciale e spieghi al cliente che cosa deve verificare prima di aderire a un nuovo contratto;
- una **scheda di riepilogo** per il confronto dei prezzi predisposta secondo lo schema definito dall'Autorità.

Che cosa è la scheda di riepilogo?

È una scheda tramite la quale è possibile calcolare la spesa che un cliente medio, con determinati consumi, sosterebbe dato il prezzo in vigore al momento dell'offerta rispetto a quella che lo stesso cliente sosterebbe se aderisse alle condizioni regolate dall'Autorità.



Che cosa contiene la scheda di riepilogo?

La scheda contiene, tra l'altro:

- un riquadro principale ("**Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte**") che mette a confronto la spesa stimata di un cliente-tipo (individuato in base ai consumi annui) che aderisce all'offerta e quella dello stesso cliente se invece usufruisse di un servizio secondo le condizioni economiche di riferimento stabilite dall'Autorità, con indicazione in euro e in percentuale del risparmio o della maggiore spesa rispetto alle condizioni di **maggior tutela**; va precisato sia che **la spesa effettiva potrà essere diversa da quella indicata nel riquadro**, essendo questa una stima basata sul prezzo in vigore al momento dell'offerta, sia che le condizioni economiche di riferimento stabilite dall'Autorità variano ogni 3 mesi sulla base dell'andamento dei prezzi all'ingrosso dell'energia;
- un riquadro ("**Modalità d'indicizzazione/variazione**") che spiega se il prezzo offerto potrà cambiare nel tempo, ogni quanto potrà essere aggiornato e in che modo verrà calcolata la variazione;
- un riquadro ("**Descrizione dello sconto e/o del bonus**") che chiarisce come sono applicati gli eventuali sconti e/o bonus previsti dall'offerta e fornisce indicazioni su quanto lo sconto incide, in media, sul prezzo complessivo al netto delle imposte.

Che cosa sono la proposta di contratto e la proposta irrevocabile?

La **proposta di contratto** è un documento contenente tutti gli elementi di un contratto (prezzo e condizioni di fornitura) che il cliente può firmare e restituire al venditore per accettazione.

La **proposta irrevocabile** impegna da subito il cliente che la accetta ma diventa un nuovo contratto solo se il venditore stesso comunica al cliente la propria accettazione senza modifiche.

Entro quando il fornitore deve comunicare al cliente l'accettazione della proposta?

Il venditore ha al massimo **45 giorni** di tempo per comunicare l'accettazione: dopo questo termine, la proposta è revocata automaticamente e il cliente non ha più alcun impegno nei confronti del venditore.

Che cosa sono e come sono regolate le offerte congiunte di elettricità e gas?

Sono contratti che danno la possibilità di ottenere la **fornitura congiunta di elettricità e gas dallo stesso venditore**. Anche per loro valgono le regole a tutela del cliente su trasparenza, scelta del contratto, cambio di fornitore, diritto di ripensamento. Nel contratto devono essere specificati anche le conseguenze e i vincoli previsti in caso d'estinzione di uno solo dei due contratti.

Diritto di ripensamento

Il cliente che cambia idea dopo aver già accettato una proposta contrattuale o firmato un contratto di fornitura nel **mercato libero** (perché, per esempio, non ritiene più l'offerta conveniente), ha **10 giorni di tempo** per comunicare in forma scritta al venditore la propria decisione e restare con il proprio attuale fornitore. Questa facoltà si chiama "**diritto di ripensamento**".



Quando si può esercitare il diritto di ripensamento? E quando non è possibile?

Il ripensamento può esser fatto valere se il cliente ha accettato la proposta o il contratto **fuori dalla sede o dagli uffici commerciali del nuovo venditore (per esempio in casa propria o in un centro commerciale) oppure attraverso forme di comunicazione a distanza (per esempio via telefono o Internet)**. Nel primo caso i 10 giorni decorrono dal momento della firma dell'accettazione della proposta o della firma del contratto; nel secondo caso, i 10 giorni vanno calcolati a partire dalla data in cui il cliente riceve la copia scritta del contratto o della proposta. **Non ha diritto al ripensamento il cliente che ha aderito alla proposta o firmato il contratto negli uffici del venditore.**

Recesso



Che cosa è il diritto di recesso? E come si esercita?

Quando il cliente trova un'offerta che ritiene più conveniente può cambiare fornitore e stipulare un nuovo contratto, chiudendo il contratto precedente (recesso) nel rispetto di un termine di preavviso che non può essere superiore a un mese. Il tempo viene conteggiato dal primo giorno del mese successivo a quello in cui il vecchio fornitore ha ricevuto la comunicazione scritta di recesso. Se, per esempio, la riceve il 2 gennaio, il mese decorrerà dal 1° febbraio.

Sarà il nuovo fornitore a dover comunicare il recesso al vecchio fornitore non appena trascorsi, se applicabili, i 10 giorni previsti per esercitare il diritto di ripensamento.

Il venditore può esercitare il diritto di recesso?

Sì, se il contratto lo prevede. Il fornitore deve però comunicare la propria decisione per iscritto e con un **preavviso di almeno 6 mesi**, che decorrono dal primo giorno del primo mese successivo a quello in cui il cliente riceve la comunicazione di recesso.

I COSTI E L'OFFERTA

Prezzi



Da che cosa è formato il costo della fornitura d'energia elettrica? Ovvero, che cosa si paga con la bolletta?

Il costo del servizio di fornitura di elettricità è formato da **quattro componenti principali**:

1. il prezzo dell'energia;
2. i servizi di rete;
3. gli oneri generali di sistema;
4. le imposte.

Che cosa è il prezzo dell'energia?

Il "prezzo dell'energia" è la componente più rilevante della bolletta e riguarda i costi sostenuti dal venditore per l'acquisto e la vendita dell'energia elettrica al cliente finale: essa incide per circa il 60% della spesa lorda di un cliente domestico medio.

Nel **mercato libero** i costi del servizio di vendita sono stabiliti nel contratto di fornitura ed è su questi costi che si gioca la concorrenza tra le imprese di vendita. Per i **clienti che non passano al mercato libero**, l'Autorità definisce e aggiorna ogni 3 mesi le condizioni economiche di riferimento, tenendo conto principalmente dell'andamento delle quotazioni internazionali degli idrocarburi (petrolio e gas).

Che cosa sono i servizi di rete?

Sono i **costi sostenuti dal distributore per il trasporto dell'energia** (a livello nazionale e locale) fino al contatore del cliente e **per la lettura dei consumi**. Questa componente rappresenta in media il **15%** della spesa totale lorda ed è coperta da **tariffe** stabilite dall'Autorità con criteri uniformi per l'intero territorio nazionale.

Che cosa sono gli oneri generali di sistema?

Sono costi individuati per legge a sostegno di interventi d'interesse generale. Incidono per circa il **7%** della spesa totale lorda del cliente.

Che cosa è la componente "imposte"?

Si tratta dell'imposta erariale di consumo, dell'addizionale erariale e dell'IVA che incidono per circa il **14%** della spesa totale lorda del cliente medio. Vengono applicate sempre allo stesso modo, indipendentemente dal contratto o dal venditore scelto.

Che cosa è la potenza impegnata?

È la **quantità di energia elettrica necessaria a soddisfare un determinato fabbisogno domestico**. Si misura in chilowatt (kW)



Che cosa è la quota fissa?

Che cosa sono le condizioni economiche regolate?

Che cosa sono i prezzi biorari? A chi si applicano?

Che cosa sono i contratti con prezzi indicizzati?

e nella maggior parte delle abitazioni è pari a 3 kW. Qualora fosse necessaria una potenza impegnata maggiore per soddisfare fabbisogni più elevati (4,5 kW o oltre) occorre presentare richiesta al venditore (vedi il paragrafo "Variazione della potenza" a pag. 45).

È un **corrispettivo fisso annuo** che ogni cliente deve pagare a copertura di costi commerciali.

Sono i prezzi di riferimento fissati dall'Autorità e applicati ai clienti che scelgono le condizioni regolate (**servizio di maggior tutela**).

Sono prezzi differenziati a seconda dei diversi momenti in cui si consuma l'energia elettrica. Dal 1° luglio 2010, i prezzi biorari verranno applicati progressivamente ai tutti i clienti che non hanno ancora scelto di cambiare venditore (ovvero in regime di **maggior tutela**), già dotati di contatore elettronico teleletto, telegestito e abilitato alla registrazione dei consumi per fasce orarie. I prezzi biorari saranno:

- **più bassi dalle 19:00 alle 8:00 dei giorni feriali, il sabato, la domenica e negli altri giorni festivi (fasce F2 e F3);**
- **più alti dalle 8:00 alle 19:00 dei giorni feriali (fascia F1).**

Per consentire ai clienti di capire come sono distribuiti i propri consumi nelle diverse fasce e trarre vantaggio dal nuovo sistema, l'Autorità ha previsto che nelle tre bollette precedenti l'applicazione dei prezzi biorari, i fornitori d'energia elettrica debbano comunicare a ogni cliente la ripartizione dei suoi consumi secondo i diversi momenti e i relativi prezzi. Per poter risparmiare sarà necessario concentrare i propri consumi nelle ore e nei giorni più convenienti.

Se non si volessero utilizzare i prezzi biorari, si potrà comunque scegliere un nuovo contratto con differenti condizioni, passando così al **mercato libero**.

Sono i prezzi che variano automaticamente in base alle variazioni di un indice di riferimento.

In caso d'offerta a prezzo indicizzato, insieme con l'indicazione del prezzo o della componente indicizzata, dev'essere evidenziata la frequenza delle possibili variazioni.

Se il meccanismo d'indicizzazione è diverso da quello adottato dall'Autorità, l'impresa deve descrivere sinteticamente e indicare, sia nel contratto sia nella scheda di confrontabilità, quale è il meccanismo d'indicizzazione adottato, il prezzo massimo raggiunto negli ultimi 12 mesi e il periodo in cui questo prezzo massimo è stato raggiunto.

Che cosa è il "bonus sociale elettrico"?

Il **bonus elettrico** è una riduzione sulle bollette dell'energia elettrica riservata sia alle famiglie in condizioni di disagio economico sia alle famiglie numerose, introdotta dal Governo e resa operativa dall'Autorità con la collaborazione dei Comuni. Il bonus può essere richiesto anche quando una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita. Il bonus elettrico per il disagio economico e il bonus per il disagio fisico sono cumulabili.

Possono accedere al bonus per il **disagio economico** tutti i clienti domestici intestatari di una fornitura elettrica per l'**abitazione di residenza**:

- con **potenza impegnata fino a 3 kW**, per un numero di **persone residenti fino a quattro**;
- con **potenza impegnata fino a 4,5 kW**, per un numero di **persone residenti superiore a quattro**;
- che presentino un **indicatore ISEE** fino a 7.500 € per la generalità degli aventi diritto oppure fino a 20.000 € per i nuclei familiari con più di tre figli a carico.

Il valore del bonus è determinato ogni anno dall'Autorità per consentire a chi ne usufruisce un risparmio del 20% circa (al netto delle imposte) della spesa annua per l'energia elettrica. Il valore è differenziato a seconda del numero dei componenti della famiglia: per esempio, per il 2010 il bonus è di 56 € per le famiglie con uno o due componenti, di 72 € per le famiglie di tre o quattro componenti, di 124 € per le famiglie con oltre quattro componenti.

Per i soggetti in **gravi condizioni di salute** il valore del bonus per l'anno 2010 è di 138 €.

Per presentare domanda occorre compilare gli appositi moduli e consegnarli al Comune di residenza o presso altro istituto eventualmente designato dallo stesso Comune (per esempio i Centri di assistenza fiscale – CAF). I moduli sono reperibili sia presso i Comuni, sia sui siti Internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it) e del Ministero dello Sviluppo Economico (www.sviluppoeconomico.gov.it), sia sul sito ANCI (www.bonusenergia.anci.it). A questi stessi indirizzi, e al numero verde dello "Sportello per il Consumatore" 800.166.654, sono reperibili ulteriori informazioni.

Trova offerte

Per agevolare i consumatori nel confronto e nella valutazione delle diverse offerte di fornitura di elettricità, l'Autorità ha messo a disposizione il cosiddetto "Trova offerte", un sistema di ricerca via Internet che, in prospettiva, sarà esteso anche al gas. Per utilizzarlo basta collegarsi al sito www.autorita.energia.it e cliccare sul bottone "Trova offerte".



Come si utilizza il Trova offerte?

Per utilizzare il Trova offerte il cliente deve inserire, seguendo le istruzioni, almeno:

- il codice d'avviamento postale (CAP) del comune dove vuole attivare la fornitura;



Quali fornitori possono partecipare al Trova offerte?

Quali offerte, tra quelle disponibili sul mercato, si possono trovare nel Trova offerte?

- il suo consumo annuo medio, basato sulle sue previsioni o sui suoi consumi precedenti (reperibili nelle bollette);
- il tipo d'offerta (a prezzo fisso, indicizzata ecc.) alla quale è interessato.

Seguendo le istruzioni presenti nelle varie schermate, si possono visualizzare le offerte dei venditori che operano in quella zona e individuare quelle più adatte alle proprie esigenze, ottenendo così una stima della spesa annua in base alle diverse offerte.

I venditori scelgono volontariamente di aderire al Trova offerte. A tutela dei consumatori, l'Autorità ha però stabilito che, per poter partecipare, i venditori devono essere stati ammessi all'**elenco delle imprese di vendita qualificate** che soddisfano alcuni requisiti d'affidabilità stabiliti dalla stessa Autorità.

Le offerte messe a confronto sono quelle delle imprese che hanno aderito volontariamente al Trova offerte: l'iscrizione non è obbligatoria, quindi sul mercato potrebbero esserci proposte di altre imprese non presenti nel Trova offerte.

LE CONDIZIONI CONTRATTUALI

I contratti possono essere di due tipi: a **condizioni contrattuali regolate dall'Autorità (servizio di maggior tutela)** oppure a **condizioni contrattuali offerte dal singolo venditore**, cioè in regime di **mercato libero**.

Condizioni contrattuali regolate (servizio di maggior tutela)

Le condizioni contrattuali regolate vengono definite dall'Autorità e si applicano ai clienti che non scelgono il **mercato libero**.



Chi può richiedere un contratto a condizioni regolate?

Le condizioni contrattuali regolate possono essere richieste dai clienti che:

- non vogliono scegliere un fornitore nel **mercato libero**;
- sono serviti da un fornitore nel **mercato libero** ma vogliono tornare a usufruire del servizio di **maggior tutela**;
- hanno scelto un contratto nel **mercato libero** ma rimangono



Che cosa regola questo tipo di contratto?

senza venditore, per esempio a causa del fallimento del venditore che avevano scelto.

Il contratto a condizioni regolate riguarda:

- le modalità di utilizzo delle letture del contatore;
- il calcolo dei consumi;
- la fatturazione dei consumi;
- il pagamento delle bollette;
- la morosità del cliente e la sospensione della fornitura;
- la ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore;
- la rateizzazione dei pagamenti;
- il deposito cauzionale (vedi pag. 40).

Modalità di lettura del contatore



Ogni quanto devono essere letti i contatori tradizionali e quelli elettronici non ancora attivati per la rilevazione dei consumi per fasce orarie?

La lettura del contatore spetta ai **distributori**, che devono compiere un tentativo di lettura **almeno una volta all'anno** per i clienti con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW (in pratica, tutti o quasi i clienti domestici); **almeno una volta al mese** per i clienti con potenza disponibile superiore a 16,5 kW.

Si tratta di un **tentativo**, e non di una lettura certamente effettuata, perché se il contatore si trova all'interno delle singole abitazioni non sempre c'è qualcuno in casa quando arriva il letturista. Il venditore deve poter dimostrare che ha effettivamente inviato il letturista per leggere il contatore.

Ogni quanto devono essere letti i contatori elettronici già attivati per rilevare i consumi per fasce orarie?

Per i nuovi contatori elettronici già in grado di misurare i consumi nelle diverse ore della giornata, fino al 31 dicembre 2010 la lettura va effettuata **almeno ogni 2 mesi**, e comunque non devono passare più di **62 giorni** tra una lettura e l'altra (per contatori con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW).

Con quale frequenza il venditore utilizza i dati di lettura raccolti dal distributore?

Il venditore utilizza i dati di lettura trasmessi dal distributore con la stessa periodicità con cui devono essere effettuati i tentativi di lettura.



Si può fare l'autolettura del contatore?

Si, se il cliente ha un contratto a condizioni regolate. Il venditore deve permettere ai clienti con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW (che non abbiano già un contatore elettronico con telelettura) di effettuare l'autolettura del proprio contatore, attivando strumenti – dal numero verde telefonico alla cartolina postale, dall'e-mail al sito web – che consentano al cliente di comunicare il proprio consumo.

L'autolettura vale ai fini della fatturazione, tranne quando il dato comunicato dal cliente è molto diverso dalla media dei suoi consumi. In questo caso il cliente dev'essere informato che la sua autolettura sarà considerata non valida. La comunicazione dell'autolettura da parte del cliente non libera il venditore dall'obbligo di effettuare le letture periodiche secondo le scadenze previste.

Periodicità delle bollette



Ogni quanto tempo deve essere inviata la bolletta?

Ai clienti la bolletta dev'essere inviata **almeno ogni 2 mesi**.

Calcolo e ricostruzione dei consumi



Come vengono calcolati i consumi?

Il venditore emette la bolletta sulla base di **consumi effettivi** o di quelli **stimati**.

Per i clienti che attivano un nuovo contratto di fornitura, la stima dei consumi si basa su ciò che hanno dichiarato al momento della firma del contratto: utilizzo, numero dei componenti della famiglia, quantità e tipo d'apparecchiature elettriche utilizzate.

Come vengono calcolati i consumi effettivi?

La fatturazione avviene sulla base dei **consumi rilevati al momento della lettura** del contatore, effettuata dal distributore, o **dell'autolettura** da parte del cliente.

Come vengono calcolati i consumi stimati?

Nel periodo tra una lettura e quella successiva, il venditore può calcolare la fattura in base a una **stima presunta** che tenga conto dei consumi del cliente nei periodi precedenti.



Che cosa succede quando cambiano le tariffe?

Che cosa si può fare se si trovano errori nella bolletta?

E se l'accredito non avviene nei tempi stabiliti?

Come viene effettuata la ricostruzione dei consumi quando il contatore non funziona correttamente?

Ogni venditore deve comunicare ai propri clienti come calcola i consumi presunti. I clienti devono cioè essere messi in grado di capire con quali criteri vengono stimati i loro consumi.

Eventuali variazioni dei prezzi (condizioni economiche regolate) devono essere applicate su base giornaliera e limitatamente ai consumi attribuiti al periodo successivo alla data della loro entrata in vigore, anche quando si tratta di consumi stimati.

Se il cliente ritiene che la bolletta non sia corretta può richiedere al venditore di rettificarla. Da parte sua il venditore:

- effettua gli accertamenti necessari e ne comunica il risultato al cliente **entro 40 giorni solari** dal ricevimento della richiesta scritta di verifica (questo **standard generale non prevede indennizzi**);
- accredita al cliente la somma eventualmente non dovuta (anche in misura diversa da quella richiesta);
- deve provvedere all'accredito al massimo **entro 90 giorni solari** dalla data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica, se la bolletta contestata è stata pagata o rientra nei casi in cui può essere rateizzata. Il venditore può anche accreditare sulla bolletta la somma non dovuta. Se l'importo da accreditare è superiore all'importo addebitato in bolletta, dovrà essere versato direttamente al cliente (per esempio con un assegno circolare).

Se per responsabilità del venditore l'accredito della somma non dovuta relativamente a una fattura già pagata o rateizzata avviene oltre il tempo previsto, il cliente deve ricevere un indennizzo automatico di **20 €** per ritardi entro il doppio del tempo previsto, di **40 €** entro il triplo del tempo previsto e di **60 €** se viene superato il triplo del tempo previsto.

Se da un controllo, svolto dal distributore di propria iniziativa oppure su richiesta della società di vendita per conto del cliente, risulta che il contatore fornisce registrazioni dei consumi errate per eccesso o per difetto, più di quanto previsto dalla normativa tecnica vigente, il distributore deve ricostruire i consumi registrati erroneamente:

- se è possibile stabilire con certezza il momento in cui il contatore si è guastato, si prende come periodo di riferimento quello compreso tra il momento del guasto o della rottura del contatore e il momento in cui il distributore provvede a sostituire oppure a riparare il contatore;



- se non è possibile stabilire con certezza il momento del guasto o della rottura del contatore, il periodo di riferimento per ricostruire i consumi può essere al massimo di un anno prima del giorno in cui è stata effettuata la verifica del contatore;
- il cliente può comunque fornire alla società di vendita la documentazione riguardante le eventuali variazioni dei suoi consumi rispetto ai consumi degli anni precedenti.

Il cliente deve ricevere tutte le informazioni sulla ricostruzione dei consumi prima dell'eventuale sostituzione del contatore guasto e, se non ci sono ragioni tecniche documentabili che motivano l'eventuale ritardo, **non più tardi di 2 mesi** dalla data in cui è stata eseguita la verifica del contatore. Se il guasto richiede l'immediata sostituzione del contatore, occorre il consenso scritto del cliente, che firma per accettazione la lettura dei consumi registrati dal contatore al momento della sua sostituzione.

Per contestare i risultati della ricostruzione dei consumi, il cliente ha **30 giorni** di tempo dal momento in cui ne riceve la comunicazione scritta.

Nel corso della risoluzione di una controversia sulla ricostruzione dei consumi, la fornitura di elettricità al cliente non può essere sospesa a causa del debito relativo alla ricostruzione dei consumi.

Tempi e modalità di pagamento della bolletta



Entro quanto tempo si deve pagare la bolletta?

La bolletta deve indicare la data d'emissione e quella di scadenza per il pagamento, che dev'essere fissata dopo **almeno 20 giorni** dalla data d'emissione.

Se il pagamento viene effettuato entro la scadenza indicata e nei modi autorizzati dal venditore (poste, banca, sportelli cassa del venditore stesso ecc.), il cliente è libero dai suoi obblighi.

Eventuali ritardi, da parte di chi ha riscosso la bolletta, nella comunicazione dell'avvenuto pagamento all'esercente, non possono essere imputati al cliente.

Si può pagare la bolletta gratuitamente?

Si. Il venditore deve offrire almeno una modalità gratuita, a propria scelta, per il pagamento della bolletta in ciascuna provincia servita.

Morosità del cliente e sospensione della fornitura



Quanto costa pagare in ritardo la bolletta?

Se il cliente paga la bolletta dopo la scadenza indicata, il venditore può chiedergli gli interessi di mora, per i giorni di ritardo, a un tasso pari al **tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato del 3,5%**. Se, per esempio, il tasso di riferimento è al 3%, il tasso di mora che può essere applicato ai clienti morosi sarà del 6,5% annuo. Il venditore può richiedere anche il pagamento delle sole **spese postali per l'invio del sollecito**.

Quando viene sospesa la fornitura?

Se il cliente non paga entro la scadenza indicata sulla bolletta, il venditore deve inviargli una raccomandata (non è necessario l'avviso di ritorno) che specifichi:

- il termine ultimo per il pagamento, che **non può essere inferiore a 5 giorni** dal ricevimento della raccomandata;
- le modalità con cui il cliente deve comunicare al venditore l'avvenuto pagamento (telefono, fax ecc.);
- il termine oltre il quale, se il cliente continua a non pagare, il venditore invierà al distributore la richiesta di sospensione della fornitura;
- l'eventualità che, se le condizioni tecniche del contatore lo consentono, prima della sospensione della fornitura la potenza verrà ridotta a un livello pari al 15% della potenza disponibile. Se, per esempio, il contratto prevede una potenza massima disponibile di **3,3 kW, essa verrà ridotta a 495 W, consentendo così un uso, sia pure minimo, di alcune apparecchiature elettriche. Se il cliente continua a non pagare, dopo 15 giorni di riduzione della potenza la fornitura verrà sospesa.**

Quando non può essere sospesa la fornitura?

La fornitura non può essere sospesa quando:

- il cliente non è stato preavvisato con raccomandata;
- il pagamento della bolletta è già stato eseguito e comunicato al venditore con le modalità da questo indicate;
- l'importo non pagato è inferiore o uguale al deposito cauzionale (vedi pag. 40) e comunque inferiore all'importo medio stimato delle precedenti bollette. Se, per esempio, **il cliente è in mora perché non ha pagato una bolletta di 50 €, la fornitura non può essergli sospesa se il deposito cauzionale è**



A chi non può mai essere sospesa la fornitura?

pari o superiore a 50 € oppure se ha ricevuto, nel precedente periodo di fatturazione, bollette con un consumo medio stimato pari o inferiore a 50 €;

- il mancato pagamento riguarda servizi diversi dall'energia elettrica (per esempio il **gas**) forniti dalla medesima impresa multiservizio;
- la sospensione cadrebbe nei giorni di venerdì e sabato e nei giorni festivi e prefestivi;
- il ritardo nel pagamento dipende da cause non previste in modo dettagliato dal contratto di vendita e quindi non note al cliente;
- il cliente ha presentato un reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi, in seguito a un malfunzionamento del contatore accertato dal distributore competente.

La fornitura non può **mai** essere sospesa, nemmeno per morosità, ai **clienti**, definiti "**non disalimentabili**" (per esempio i clienti che per ragioni di sopravvivenza sono connessi a macchine salvavita). Non disalimentabili sono anche altri clienti per i quali, fino a quando sono rimasti serviti dall'impresa distributrice, non è stata prevista da parte della stessa impresa la sospensione della fornitura in relazione alle funzioni di pubblica utilità svolta dai medesimi.

Come e in quanto tempo si può ottenere la riattivazione della fornitura?

Per riattivare la fornitura sospesa per morosità occorre **comunicare l'avvenuto pagamento al venditore**, nei modi indicati nella comunicazione di messa in mora.

Il venditore che riceve l'attestazione di pagamento del cliente deve richiedere immediatamente al distributore la riattivazione della fornitura. Il distributore deve riattivarla entro **un giorno ferialo a partire dalla data di ricevimento della richiesta di riattivazione** da parte del venditore (**un giorno lavorativo** se il **contatore** è del tipo **telegestito**).

Quanto costano la sospensione e la riattivazione della fornitura?

I clienti che hanno scelto condizioni regolate (servizio di **maggior tutela**) devono pagare:

- un contributo fisso di **27,28 €**. Il contributo è ridotto del 50% quando l'utenza è già predisposta per la telegestione;
- un contributo per oneri amministrativi di **23 €** per la riduzione di potenza o per la disattivazione della fornitura;
- un contributo per oneri amministrativi di **23 €** per il ripristino di potenza o per la riattivazione della fornitura.

Se la sospensione della fornitura è preceduta dalla riduzione di potenza, il contributo fisso dev'essere richiesto una sola volta.



E se la fornitura non viene riattivata nei tempi stabiliti?

Se per responsabilità del distributore la fornitura viene riattivata oltre il tempo previsto, il cliente deve ricevere un indennizzo automatico di **30 €** per lavori eseguiti entro il doppio del tempo previsto, di **60 €** entro il triplo del tempo previsto e di **90 €** se viene superato il triplo del tempo previsto.

Chi è il cliente "cattivo pagatore"?

Viene considerato cliente "cattivo pagatore" chi non paga nel corso di 365 giorni di fornitura almeno 2 bollette anche non consecutive, purché:

- nessuna di esse contabilizzi corrispettivi per ricostruzione dei consumi in caso di già accertato malfunzionamento del contatore;
- non sussistano crediti del cliente nei confronti del fornitore per precedenti fatture non ancora liquidati dal fornitore;
- il fornitore abbia provveduto nei tempi previsti a fornire una risposta motivata a una eventuale richiesta di rettifica di fatturazione o a un reclamo inerente corrispettivi non pagati.

Il cliente "cattivo pagatore" può rientrare nel servizio di maggior tutela?

Se un cliente che ha sottoscritto un contratto di mercato libero vuole rientrare nel mercato di maggior tutela e mantenere attiva la propria fornitura dovrà, al momento del rientro, pagare i debiti lasciati in precedenza. L'esercente la maggior tutela non è tenuto infatti a erogare un nuovo servizio di fornitura nei confronti di clienti che siano stati identificati in precedenti rapporti contrattuali con il medesimo operatore come "cattivi pagatori" fin tanto che questi ultimi non corrispondano gli importi di cui sono debitori (comprensivi dei corrispettivi dovuti per il servizio di fornitura maggiorati di eventuali interessi di mora e di un ammontare pari al doppio del deposito cauzionale previsto dalla normativa vigente).

Rateizzazione del pagamento della bolletta



In quali casi è prevista la rateizzazione?

I clienti possono chiedere di pagare la bolletta a rate quando:

- **la bolletta di conguaglio supera del 150%** l'addebito medio delle bollette in acconto, ricevute dopo la precedente e ultima bolletta di conguaglio. Se, per esempio, le ultime cinque bollette in acconto sono state mediamente di 30 € ciascuna, il cliente può chiedere la rateizzazione quando la sua bolletta di conguaglio è pari o superiore a 75 €;
- a causa di un **malfunzionamento del contatore** viene chiesto il pagamento di consumi non registrati dal contatore stesso.



Che cosa si deve fare per ottenere la rateizzazione della bolletta?

Se il cliente si trova in una delle condizioni previste per ottenere la rateizzazione, deve esserne informato nella relativa bolletta che deve contenere anche le informazioni riguardo le modalità per ottenerle la rateizzazione.

Per godere della rateizzazione occorre richiederla al venditore entro la scadenza di pagamento della bolletta. **Se si presenta la richiesta in ritardo è facoltà del venditore concedere la rateizzazione, ma non è un diritto del cliente ottenerla.** La rateizzazione **non è possibile per importi inferiori a 25,82 €.**

Se il cliente e il venditore non concordano una soluzione diversa, l'importo rateizzato è suddiviso in un numero di rate uguali pari almeno al numero di bollette in acconto o stimate ricevute dopo l'ultima bolletta di conguaglio, e comunque in minimo due rate. Se, per esempio, dopo la precedente bolletta di conguaglio il cliente ha ricevuto quattro bollette in acconto o stimate seguite dalla bolletta di conguaglio rateizzabile, la somma dovuta a conguaglio dev'essere suddivisa in almeno quattro rate uguali. Le rate non sono cumulabili e hanno una periodicità identica a quella delle normali bollette.

Sulle somme rateizzate il cliente deve pagare interessi pari al tasso di riferimento fissato dalla BCE.

Deposito cauzionale



Quando può essere chiesto un deposito cauzionale?

Al momento della firma del contratto, il venditore può richiedere al cliente un deposito cauzionale o una garanzia equivalente. La somma depositata è fruttifera e dev'essere restituita al momento della cessazione del contratto, maggiorata degli interessi legali maturati fino a quel momento.

Non possono essere richiesti anticipi sui consumi o garanzie non fruttifere. Il deposito cauzionale, maggiorato degli interessi legali, dev'essere restituito, senza richiedere alcun documento attestante l'avvenuto pagamento, al momento della cessazione degli effetti del contratto.

Qual è il valore massimo del deposito cauzionale?

Il venditore può richiedere un deposito cauzionale non superiore a **11,5 € al chilowatt** di potenza prevista dal contratto. **Quindi per un cliente con 3 kW di potenza impegnata il deposito cauzionale richiesto sarà al massimo di 34,5 €.**

Per i clienti che hanno già pagato un deposito di importo inferiore, la differenza viene suddivisa in 12 rate a partire dalle bol-



Com'è regolato il deposito cauzionale se il pagamento delle bollette viene effettuato attraverso la domiciliazione bancaria o postale oppure con carta di credito?

lette emesse all'inizio del 2010.

Per i clienti nuovi il venditore al momento della prima bolletta richiede un importo pari a **5,2 €** al kW e il restante ammontare rateizzato in 12 rate successive. Un cliente nuovo che impegna 3 kW di potenza pagherà pertanto **15,6 €** nella prima bolletta e il restante importo, pari a **18,9 €**, in 12 rate successive.

Infine, per i clienti "cattivi pagatori" l'esercente la maggior tutela richiede un importo pari al doppio di quello previsto, salvo restituire la metà di tale importo se nel corso dei 12 mesi successivi il cliente paghi regolarmente.

I clienti che pagano le bollette con la domiciliazione bancaria o postale oppure con carta di credito sono esentati dal versamento del deposito. Il venditore deve restituire loro la somma eventualmente già versata come anticipo o garanzia.

La possibilità di pagare con domiciliazione può essere offerta dal venditore, ma non è obbligatoria.

CONDIZIONI CONTRATTUALI NEL MERCATO LIBERO



Che cosa sono le condizioni contrattuali nel mercato libero?

Sono le condizioni che il venditore propone quando il cliente sceglie un'offerta di **mercato libero**.

Che cosa deve comunicare il venditore se vuole modificare unilateralmente il contratto?

Nei contratti predisposti dalle imprese sul **mercato libero**, può essere prevista la possibilità di modificare alcune clausole, espressamente indicate e per giustificati motivi, su iniziativa dell'impresa. In questi casi il cliente dev'essere preavvisato e, se non accetta le modifiche proposte, può disdire il contratto senza dover pagare nulla.

Il preavviso scritto dev'essere inviato con un anticipo di **almeno 60 giorni di calendario** rispetto alla data di applicazione.

Per ogni modifica proposta, la comunicazione inviata al cliente deve:

- riportare il testo completo della nuova versione di ciascuna delle clausole modificate;



- spiegare in modo chiaro il contenuto e gli effetti della modifica;
- specificare il momento in cui la modifica verrà applicata;
- indicare in che modo ed entro quali termini il cliente che non intende accettare le modifiche può comunicare all'impresa la sua volontà di disdire il contratto.

Il Codice di condotta commerciale contempla un termine di preavviso in modo da garantire al cliente il tempo necessario per scegliere un diverso contratto sul **mercato libero** o, se lo desidera, per ottenere un contratto di fornitura alle **condizioni definite dall'Autorità**.

La comunicazione non è dovuta se la variazione dei prezzi deriva dall'applicazione delle clausole contrattuali d'indicizzazione o d'adeguamento automatico. In questo caso il cliente è informato delle modifiche nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

Se l'impresa non rispetta i termini di preavviso o se la comunicazione non contiene le informazioni indicate, il cliente interessato deve ricevere un indennizzo di **30 €**.

E se la comunicazione non arriva nei tempi e nei modi stabiliti?

Modalità di lettura del contatore



Ogni quanto devono essere letti i contatori tradizionali e quelli elettronici non ancora attivati per la rilevazione dei consumi per fasce orarie?

I distributori devono compiere un tentativo di lettura del contatore **almeno una volta all'anno** per i clienti con potenza disponibile **non superiore a 16,5 kW** (in pratica, tutti o quasi i clienti domestici); **almeno una volta al mese** per i clienti con potenza disponibile **superiore a 16,5 kW**.

Si tratta di un **tentativo** e non di una lettura certamente effettuata, perché se il contatore si trova all'interno delle singole abitazioni non sempre c'è qualcuno in casa quando arriva il letturista. In questo caso il venditore deve poter dimostrare che ha effettivamente inviato il letturista per leggere il contatore.

Ogni quanto devono essere letti i contatori elettronici già attivati per rilevare i consumi per fasce orarie?

La lettura dei contatori di questo tipo deve avvenire **mensilmente**, in particolare nell'ultimo giorno di ogni mese.

Con quale frequenza il venditore utilizza i dati di lettura raccolti dal distributore?

Il venditore utilizza i dati trasmessi dal distributore ai fini della fatturazione con la periodicità prevista dal contratto di fornitura.

Modalità del cliente e sospensione della fornitura



Quanto costa pagare in ritardo la bolletta?

Se si paga dopo la scadenza indicata sulla bolletta stessa, il venditore può chiedervi gli interessi di mora e le spese previste dal contratto.

Quando viene sospesa la fornitura?

Se il cliente non paga entro la scadenza indicata sulla bolletta, il venditore deve inviargli una raccomandata (non è necessario l'avviso di ritorno) che specifichi:

- il termine ultimo per il pagamento, che **non può essere inferiore a 5 giorni** dal ricevimento della raccomandata;
- le modalità con cui il cliente deve comunicare al venditore l'avvenuto pagamento (telefono, fax ecc.);
- il termine oltre il quale, se il cliente continua a non pagare, il venditore invierà al distributore la richiesta di sospensione della fornitura;
- l'eventualità che, se le condizioni tecniche del contatore lo consentono, prima della sospensione della fornitura la potenza verrà ridotta a un livello pari al 15% della potenza disponibile. Se, per esempio, il contratto prevede una potenza massima di **3,3 kW**, essa verrà ridotta a **495 W**, consentendo così un uso, sia pure minimo, di alcune apparecchiature elettriche. Se il cliente continua a non pagare, dopo 15 giorni di riduzione della potenza la fornitura verrà sospesa.

Quando non può essere sospesa la fornitura?

La fornitura non può essere sospesa quando:

- il cliente non è stato preavvisato con raccomandata;
- il pagamento della bolletta è già stato eseguito e comunicato regolarmente al venditore;
- la sospensione cadrebbe nei giorni di venerdì e sabato e nei giorni festivi e prefestivi;
- il ritardo nel pagamento dipende da cause non previste in modo dettagliato dal contratto di vendita e quindi non note al cliente;



A chi non può mai essere sospesa la fornitura?

- il cliente ha presentato un reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi, in seguito a un malfunzionamento del contatore accertato dal distributore competente.

La fornitura non può **mai** essere sospesa, nemmeno per morosità, ai clienti, definiti "**non disalimentabili**" (per esempio i clienti che per ragioni di sopravvivenza sono connessi a macchine salvavita) e ad altri clienti per i quali, fino a quando sono rimasti serviti dall'impresa distributrice, non è stata prevista da parte della stessa impresa la sospensione della fornitura in relazione alle funzioni di pubblica utilità svolta dai medesimi.

Come e in quanto tempo si può ottenere la riattivazione della fornitura?

Per riattivare una fornitura sospesa per morosità, occorre **inviare al venditore la richiesta insieme con la documentazione dell'avvenuto pagamento**, nei modi indicati nella comunicazione di messa in mora.

Il venditore che riceve l'attestazione di pagamento del cliente deve immediatamente richiedere al distributore di riattivare la fornitura. Il distributore, quindi, deve procedere alla riattivazione entro **un giorno ferialo** dalla data di ricevimento della richiesta (**un giorno lavorativo** se il contatore è telegestito).

Quanto costano la sospensione e la riattivazione della fornitura?

I clienti che hanno scelto il mercato libero devono pagare:

- un contributo in quota fissa, per oneri amministrativi, di **27,28 €**. Il contributo è **ridotto del 50%** quando l'utenza è già predisposta per la **telegestione**;
- un eventuale addebito dei costi per la prestazione commerciale come indicato nei singoli contratti.

E se la fornitura non viene riattivata nei tempi stabiliti?

Se per cause imputabili al distributore la fornitura viene riattivata oltre il tempo previsto, il cliente deve automaticamente ricevere: un indennizzo di **30 €** per lavori eseguiti entro il doppio del tempo previsto, di **60 €** entro il triplo del tempo previsto e di **90 €** se viene superato il triplo del tempo previsto.

Come vengono liquidati gli indennizzi automatici per le prestazioni del distributore?

L'indennizzo automatico ricevuto dal distributore deve essere accreditato dal venditore **nella prima bolletta utile del cliente, detraendolo dall'importo addebitato**.

Se l'**importo della prima bolletta utile addebitata al cliente è inferiore all'indennizzo automatico**, sul documento di fatturazione deve essere evidenziato un credito a favore del cliente, che sarà detratto dalle bollette successive fino a esaurimento del credito stesso. In alternativa, il credito può essere liquidato direttamente al cliente, per esempio con assegno circolare.

L'indennizzo automatico dovrà essere triplicato **se l'esercente non accredita oppure non liquida l'indennizzo automatico entro 6 mesi** dalla data d'effettuazione della prestazione richiesta, o al massimo a partire dal triplo del tempo dello standard in caso di mancata realizzazione della prestazione. L'indennizzo automatico deve comunque essere corrisposto entro 7 mesi dalla data d'effettuazione della prestazione richiesta.

In bolletta deve essere specificato che la causale della detrazione è "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas" e deve essere indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente finale di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

L'indennizzo automatico non è dovuto quando:

- il mancato rispetto dello standard è dovuto a cause imputabili al cliente o a terzi oppure a cause di forza maggiore;
- il cliente non è in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta.

Per **le rettifiche di fatturazione** gli indennizzi vengono liquidati con le modalità previste per la qualità commerciale della vendita.

LE MODIFICHE CONTRATTUALI RICHIESTE DAL CLIENTE SUL MERCATO LIBERO E NEL SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA

Variazione della potenza



Che cosa è la variazione della potenza disponibile e come si richiede?

Il cliente in regola con i pagamenti ha il diritto di ricevere energia elettrica nei limiti della potenza disponibile, cioè la potenza massima che può essere prelevata senza che scatti il blocco dell'alimentazione: un'eccessiva richiesta di corrente (per esempio se si utilizzano troppi elettrodomestici contemporaneamente) può far scattare il limitatore eventualmente installato nel contatore.

Per cambiare la potenza massima della fornitura occorre presentare richiesta al venditore, che deve quindi trasmetterla **entro 2 giorni lavorativi** al distributore.

Il distributore deve aumentare la potenza **entro 5 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta. La richiesta può essere presentata secondo le modalità previste (vedi pag. 14).



Quanto costa la variazione della potenza?

I clienti in regime di **maggior tutela** devono pagare:

- per le richieste d'aumento della potenza disponibile, **27,28 €** di contributo fisso più la quota potenza (**70,3603 €/kW**) relativa alla potenza disponibile aggiuntiva richiesta;
- per le richieste di diminuzione della potenza disponibile, la sola quota fissa di **27,28 €**;
- un contributo fisso di **23 €**.

Per i clienti nel **mercato libero**, il costo della variazione della potenza disponibile dipende dalle singole condizioni contrattuali, fatto salvo che il distributore imputa comunque al venditore i **27,28 €** di contributo fisso e la quota di potenza aggiuntiva per la prestazione di aumento di potenza, mentre per la prestazione di diminuzione imputa il solo contributo fisso.

E se l'aumento della potenza non avviene nei tempi stabiliti?

Se l'aumento della potenza con interventi limitati al contatore avviene oltre il tempo previsto per responsabilità del distributore, il cliente riceve un indennizzo automatico di **30 €** per variazioni realizzate entro il doppio del tempo previsto, di **60 €** entro il triplo del tempo previsto e di **90 €** oltre il triplo del tempo previsto.

Variazione della tensione



Quanto costa il passaggio dalla bassa alla media tensione?

Se i clienti già alimentati in bassa tensione vogliono passare alla media tensione devono pagare due componenti forfetarie:

- una **quota potenza relativa** alla potenza disponibile aggiuntiva richiesta;
- una **quota fissa di 441,78 €**.

Voltura



Che cosa è la voltura?

È il contemporaneo passaggio del contratto di fornitura da un cliente a un altro senza interruzione della fornitura d'energia elettrica.

Che cosa si deve fare per richiedere una voltura?

Bisogna presentare richiesta al venditore che informa il distributore. La richiesta può essere presentata secondo le modalità previste (vedi pag. 14).



Quanto costa effettuare la voltura?

I clienti che hanno scelto la **maggior tutela** devono pagare:

- un contributo fisso di **27,28 €** per oneri amministrativi;
- un contributo fisso di **23 €**;
- l'imposta di bollo (**14,62 €**) sul nuovo contratto come previsto dalla normativa fiscale.

L'esercente può inoltre richiedere al cliente, al momento della firma del contratto, un deposito cauzionale o altra garanzia (vedi pag. 40).

I clienti che hanno scelto il **mercato libero** devono pagare:

- un contributo fisso di **27,28 €** per oneri amministrativi;
- un addebito dei costi per la prestazione commerciale come indicato nei singoli contratti.

L'esercente può comunque richiedere al cliente, al momento della firma del contratto, un deposito cauzionale o altra garanzia (vedi pag. 40) e, nei casi previsti dalla normativa fiscale, il pagamento dell'imposta di bollo (**14,62 €**).

Subentro



Che cosa è il subentro?

Il subentro, a differenza della voltura, è l'attivazione della fornitura da parte di un nuovo cliente in seguito alla cessazione del contratto del cliente precedente, che ha richiesto anche la disattivazione della fornitura d'energia elettrica.

Che cosa si deve fare per richiedere un subentro?

La richiesta è equiparata a una richiesta di attivazione e va presentata al venditore, che **entro 2 giorni lavorativi** la trasmette al distributore. La richiesta può essere presentata secondo le modalità previste (vedi pag. 14).

Quanto costa effettuare il subentro?

I clienti che hanno scelto la **maggior tutela** devono pagare:

- un contributo fisso di **27,14 €**;
- un contributo fisso di **23 €** che si somma a quello applicato dal distributore locale, se previsto;
- l'imposta di bollo (**14,62 €**) come previsto dalla normativa fiscale.

L'esercente può inoltre richiedere al cliente, al momento della firma del contratto, un deposito cauzionale o altra garanzia (vedi pag. 40).

I clienti che hanno scelto il **mercato libero** devono pagare:

- un contributo fisso di **27,28 €** per oneri amministrativi;



Che cosa si deve fare per richiedere altre modifiche contrattuali?

- un addebito dei costi per la prestazione commerciale come indicato nei singoli contratti.

L'esercente può comunque richiedere al cliente, al momento della firma del contratto, un deposito cauzionale o altra garanzia (vedi pag. 40) e, nei casi previsti dalla normativa fiscale, il pagamento del bollo (14,62 €).

Per ogni altra modifica del contratto di fornitura, per esempio il cambio di fornitore, la richiesta va presentata al venditore che la trasmette al distributore.

CONTEGGIO DEL TEMPO PER L'EFFETTUAZIONE DELLE PRESTAZIONI

In quali casi viene sospeso il conteggio del tempo di realizzazione di una prestazione da parte dell'azienda di distribuzione locale?

I tempi previsti per la realizzazione dell'allacciamento o per altre prestazioni a opera del distributore vengono sospesi nel caso in cui il cliente, dopo l'accettazione del preventivo, debba compiere alcune attività, quali l'esecuzione di lavori, la richiesta d'autorizzazioni, l'assunzione di decisioni ecc., e nel caso in cui il terreno sia impraticabile. Il conteggio, inoltre, non tiene conto del tempo necessario al distributore per ottenere le autorizzazioni per poter eseguire il lavoro.

APPUNTAMENTI

Quali regole valgono per gli appuntamenti in cui è necessaria la presenza del cliente?

Se per effettuare un allacciamento o altre prestazioni è necessaria la presenza del cliente, bisogna che questi concordi un appuntamento con il distributore.

Se il cliente chiede di posticipare la data proposta dal distributore, la durata del posticipo è esclusa dal conteggio del tempo d'esecuzione della prestazione.

Se l'appuntamento concordato o quello posticipato dal cliente non vengono rispettati a causa della mancata presenza del cliente, il calcolo del tempo inizia dal momento in cui il cliente fissa un nuovo appuntamento con l'impresa distributrice.

E se il distributore non rispetta l'orario dell'appuntamento?

Se per responsabilità del distributore l'orario dell'appuntamento non viene rispettato per un tempo superiore alle 2 ore, il cliente riceve un indennizzo automatico di 30 €.

GUASTI, INTERRUZIONI, SICUREZZA

Interruzioni del servizio elettrico



Che cosa è la continuità del servizio elettrico?

È l'erogazione ininterrotta di elettricità ai clienti. L'interruzione della fornitura di energia elettrica può essere **con preavviso** o **senza preavviso**. La continuità del servizio per ragioni tecniche e di forza maggiore non può essere sempre garantita al 100%.

Quali sono le interruzioni con preavviso?

Sono quelle **dovute all'esecuzione di interventi di manutenzione programmati sulla rete di distribuzione**. In questi casi, l'Autorità ha fissato alcuni obblighi a carico dei distributori. In particolare l'esercente deve avvisare i clienti interessati con un anticipo di:

- **almeno 24 ore** in caso di interventi dovuti a guasti o emergenze;
- **almeno 2 giorni** lavorativi in tutti gli altri casi.

Il preavviso deve specificare la data, l'ora e il minuto d'inizio e l'ora e il minuto di fine dell'interruzione, oltre che la data di comunicazione del preavviso stesso.

I tempi d'inizio e di fine dell'interruzione indicati nel preavviso devono essere rispettati, con una tolleranza di 5 minuti.

Il tempo massimo di ripristino della fornitura non deve superare le **8 ore consecutive** (oppure non consecutive se interviene una seconda interruzione entro un'ora dal ripristino provvisorio).

E se la fornitura non viene ripristinata nei tempi previsti?

In caso di interruzioni di durata superiore al tempo previsto, il cliente ha diritto a un indennizzo automatico di **30 €**, aumentato di **15 €** ogni ulteriori 4 ore di interruzione, fino a un tetto massimo di **300 €**.

Quali sono le interruzioni senza preavviso?

Le interruzioni **senza preavviso** non sono dovute all'esecuzione di interventi di manutenzione programmati sulla rete di distribuzione e si classificano a seconda della durata come:

- **lunghe** (durata maggiore di 3 minuti);



Che cosa sono le interruzioni senza preavviso di vasta estensione?

Qual è il tempo massimo di ripristino nel caso di interruzioni senza preavviso lunghe?

E se la fornitura non viene ripristinata nei tempi massimi previsti?

Si può accedere al registro delle interruzioni?

- **brevi** (durata compresa tra un secondo e 3 minuti);
- **transitorie** (durata minore di un secondo).

La regolazione delle **interruzioni lunghe senza preavviso** riguarda le interruzioni sulle reti locali. Sono quindi esclusi i **black out** che si verificano sulla rete nazionale e i **distacchi programmati** per alleggerire il carico in situazioni d'emergenza.

Sono **interruzioni prolungate**, sulla rete di trasmissione nazionale, che interessano **più di 2 milioni di clienti** su base nazionale.

Per i clienti che abitano **in comuni con più di 50.000 abitanti**, il tempo massimo di ripristino **non deve superare le 8 ore consecutive** (o non consecutive se interviene una seconda interruzione entro un'ora dal ripristino provvisorio).

Per i clienti che vivono **in comuni con più di 5.000 ma meno di 50.000 abitanti**, il tempo massimo di ripristino **non deve superare le 12 ore consecutive** (o non consecutive se interviene una seconda interruzione entro un'ora dal ripristino provvisorio).

Per i clienti che abitano **in comuni con meno di 5.000 abitanti**, il tempo massimo di ripristino **non deve superare le 16 ore consecutive** (o non consecutive se interviene una seconda interruzione entro un'ora dal ripristino provvisorio).

In caso di interruzioni di durata superiore al tempo previsto, il cliente ha diritto a un indennizzo automatico di **30 €**, aumentato di **15 €** ogni ulteriori 4 ore di interruzione, fino a un tetto massimo di **300 €**.

Si. L'impresa distributrice deve assicurare l'accesso alle informazioni contenute nel registro delle interruzioni a tutti i clienti interessati, i quali possono inviare la richiesta d'accesso tramite il proprio venditore. Per ogni interruzione il registro riporta in particolare:

- **l'origine dell'interruzione;**
- **la causa dell'interruzione**, distinguendo tra **cause di forza maggiore** (che comprendono eventi naturali eccezionali), **cause esterne** (eventi provocati da terzi o da utenti e atti di autorità pubblica) e **altre cause;**
- **la data, l'ora e il minuto d'inizio e di fine dell'interruzione.**

Verifica della tensione di fornitura



Qual è la procedura per la verifica della tensione di fornitura?

Se il cliente sperimenta variazioni nella tensione d'erogazione dell'energia elettrica e vuole una verifica al riguardo, deve presentare richiesta al suo venditore, che **entro 2 giorni lavorativi** deve trasmetterla al distributore. La richiesta può essere presentata secondo le modalità previste (vedi pag. 14).

Chi effettua la verifica della tensione di fornitura?

L'impresa di distribuzione competente nell'ambito territoriale. Gli accertamenti vengono effettuati in riferimento a quanto previsto dalla normativa CEI (Comitato Elettrotecnico Italiano).

Quali sono i tempi di verifica della tensione di fornitura?

Il distributore deve effettuare la verifica della tensione di fornitura e comunicarne l'esito al venditore **entro 30 giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta da parte del venditore stesso. Il distributore effettua la verifica attraverso l'installazione, per una settimana, di un apparecchio di registrazione conforme alla normativa CEI.

Quali risultati può dare e quanto può costare la verifica?

Se la verifica accerta valori della tensione di fornitura non compresi nei limiti fissati dalla normativa CEI, il distributore è tenuto a:

- notificare l'esito della verifica;
- comunicare al venditore la data prevista di ripristino dei valori corretti della tensione di fornitura.

Nel caso in cui siano già stati accertati sulla stessa linea valori di tensione non compresi nei limiti fissati, il distributore non effettuerà la verifica, ma è tenuto a informare il richiedente della data prevista per il ripristino dei valori corretti della tensione di fornitura **entro 30 giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta da parte del venditore.

Se invece a seguito della verifica il livello della tensione risulta conforme ai limiti previsti dalla normativa CEI, il cliente dovrà versare un contributo di **151,56 €**.

E se la verifica non viene effettuata nei tempi previsti?

Se la verifica della tensione di fornitura avviene oltre il tempo previsto per responsabilità del distributore, il cliente riceve un indennizzo automatico di **30 €** per attivazioni realizzate entro il doppio del tempo previsto, di **60 €** entro il triplo del tempo previsto e di **90 €** oltre il triplo del tempo previsto.

3 Gas



ALLACCIAMENTO E ATTIVAZIONE/DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

Allacciamento

È l'operazione che consente di collegare l'impianto della propria casa alla rete di distribuzione del gas.



Chi allaccia l'impianto alla rete di distribuzione?

L'allacciamento viene realizzato da **un'impresa distributrice di gas nel territorio di sua competenza**.

Una volta ricevuta la richiesta, l'impresa deve accettarla e realizzare l'allacciamento. La richiesta può essere rifiutata solo se nell'area non esiste una rete di distribuzione del gas oppure se i lavori necessari per l'allacciamento non sono tecnicamente ed economicamente realizzabili.

A chi va presentata la richiesta d'allacciamento?

Una volta firmato il contratto, il cliente deve presentare la domanda d'allacciamento al suo nuovo fornitore, che a sua volta dovrà trasmettere la richiesta al distributore entro **2 giorni lavorativi**.

Se il cliente desidera solo l'allacciamento ma non vuole sottoscrivere un contratto di fornitura di gas, deve rivolgersi all'impresa di distribuzione della sua città.

Come va effettuata la richiesta?

Bisogna rivolgersi all'operatore al quale si decide di presentare la richiesta d'allacciamento. **La richiesta può essere presentata secondo le modalità previste (vedi pag. 14).**

Quali dati vanno inseriti nella richiesta?

I dati indispensabili sono almeno:

- l'indirizzo della fornitura;
- i dati identificativi del cliente (nome e cognome, codice fiscale ecc.);
- l'uso per cui si richiede il gas, per esempio per cottura cibi, produzione acqua calda, soltanto riscaldamento oppure riscaldamento, cottura e acqua calda.

Che cosa succede dopo aver presentato la richiesta?

Il distributore effettua, se necessario, un **sopralluogo** e invia al cliente, attraverso il venditore o direttamente, un **preventivo specificando** se l'allacciamento richiede **lavori semplici oppure lavori complessi e il costo previsto**.



Entro quanto tempo il cliente deve ricevere il preventivo di allacciamento per i lavori semplici?

Il distributore deve comunicare il preventivo al cliente o al venditore, per conto del cliente, **entro 15 giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta.

E quanto tempo ha l'esercente per eseguire l'allacciamento?

Per i clienti dotati di contatore fino alla classe G25, il distributore deve realizzare l'allacciamento con **lavori semplici entro 10 giorni lavorativi** dal giorno in cui ha ricevuto l'accettazione del preventivo. Questo è considerato accettato nel momento in cui il cliente paga il contributo d'allacciamento oppure restituisce copia del preventivo firmata per accettazione o comunque comunica l'accettazione stessa.

E se l'allacciamento viene effettuato dopo il tempo dovuto?

Se per cause imputabili al distributore, l'allacciamento con lavori semplici avviene oltre il tempo previsto, il cliente dotato di un contatore fino alla classe G6 deve automaticamente ricevere un indennizzo di **30 €**.

In caso di lavori complessi, entro quanto tempo l'esercente deve inviare il preventivo per l'allacciamento?

In caso di **lavori complessi**, il distributore deve comunicare il preventivo al cliente o al venditore, per conto del cliente, **entro 40 giorni lavorativi** dal giorno in cui ha ricevuto la richiesta.

E se il preventivo viene inviato dopo il tempo dovuto?

Se per cause imputabili al distributore il preventivo viene inviato al cliente o al fornitore oltre il tempo previsto, il cliente dotato di un contatore fino alla classe G6 deve automaticamente ricevere un indennizzo di **30 €**.

Entro quanto tempo l'esercente deve eseguire l'allacciamento?

In caso di **lavori complessi**, il distributore deve realizzare l'allacciamento **entro 60 giorni lavorativi** dal giorno in cui ha ricevuto l'accettazione del preventivo. Il preventivo è considerato accettato nel momento in cui il cliente paga il contributo d'allacciamento oppure restituisce copia del preventivo firmata per accettazione o comunque comunica l'accettazione stessa. Se non completa i lavori entro i 60 giorni lavorativi, il distributore deve comunicare a chi ha richiesto l'allacciamento il nome del responsabile dei lavori e i tempi previsti per il loro completamento.

E se l'allacciamento con lavori complessi viene eseguito dopo il tempo dovuto?

In questo caso non sono previsti indennizzi.



Come sono regolati gli appuntamenti con l'esercente?

A volte è necessario concordare con il distributore un **appuntamento** per consentirgli di eseguire un sopralluogo o un intervento ai fini dell'allacciamento. Se il cliente chiede di posticipare la data proposta dal distributore, la durata del posticipo è esclusa dal conteggio del tempo d'esecuzione. Se l'appuntamento concordato o quello posticipato dal cliente non viene rispettato perché il cliente non si fa trovare in casa, il tempo viene calcolato dal momento in cui il cliente fissa un nuovo appuntamento con l'impresa distributrice. Il venditore ha il divieto d'addebitare costi per l'assenza del cliente all'appuntamento.

E se gli incaricati del distributore non si presentano puntuali all'appuntamento?

Se per cause imputabili al distributore i suoi incaricati si presentano all'appuntamento più di 2 ore prima o dopo l'orario stabilito, il cliente dotato di un contatore fino alla classe G6 deve automaticamente ricevere un indennizzo di **30 €**.

Che cosa deve contenere il preventivo?

Il preventivo deve contenere:

- il codice di rintracciabilità per l'identificazione della singola richiesta;
- la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di preventivo del cliente;
- la data di messa a disposizione del preventivo al cliente;
- la tipologia di utenza, caratterizzata dal tipo di contatore che verrà installato;
- l'indicazione del tempo massimo d'esecuzione della prestazione richiesta e dell'entità dell'indennizzo automatico al cliente, se dovuto, in caso di mancato rispetto dei tempi previsti;
- l'indicazione del costo da pagare, in base alle normative vigenti, per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura. Il costo dell'attivazione viene calcolato separatamente; se deve essere calcolato analiticamente e non in modo forfetario, il preventivo deve contenere le singole componenti di costo, in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati dal cliente e le concessioni, le autorizzazioni o le servizi che eventualmente lo stesso cliente deve ottenere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- l'indicazione della documentazione che, se il preventivo viene accettato, il cliente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta, precisando in tal caso che la richiesta di attivazione dev'essere presentata tramite un venditore;



Al cliente possono essere addebitati altri costi non compresi nel preventivo?

- la stima, quando possibile, dei tempi previsti per l'ottenimento delle autorizzazioni eventualmente necessarie per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- **le motivazioni del rifiuto** dell'impresa distributrice ad allacciare l'impianto nel caso in cui non sia possibile eseguire i lavori richiesti.

Per quanto tempo è valido il preventivo?

Nessun costo che non sia stato indicato nel preventivo potrà essere successivamente preteso dall'esercente nei confronti del cliente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo stesso.

Quanto costa l'allacciamento?

Il preventivo è un'offerta irrevocabile che dev'essere valida per **almeno 3 mesi**.

Basta la richiesta d'allacciamento per ottenere l'attivazione della fornitura?

Il costo di allacciamento è calcolato secondo un prezzario approvato dall'ente locale e/o reso pubblico dal distributore.

Chi deve materialmente installare il contatore?

No. Per poter ricevere e utilizzare il gas è necessario richiedere l'attivazione della fornitura.

Dove dev'essere collocato il contatore?

È l'impresa di distribuzione a dover completare l'allacciamento installando il contatore. Il cliente deve invece realizzare, se richiesto, a proprie spese le opere murarie o i manufatti comunque necessari per l'alloggiamento del terminale di consegna del gas e del contatore.

Attivazione della fornitura



Che cosa è l'attivazione della fornitura?

È l'operazione che consente al cliente finale di prelevare gas dalla rete di distribuzione.

A chi va richiesta l'attivazione?

L'attivazione va richiesta alla società con la quale il cliente intende stipulare il contratto di fornitura di gas; quest'ultima deve quindi trasmetterla al distributore **entro 2 giorni lavorativi**.



Chi attiva la fornitura?

Il distributore locale attiva la fornitura **entro 10 giorni lavorativi** dalla data in cui ha ricevuto la domanda o la documentazione richiesta. Se l'impianto è nuovo, l'attivazione può avvenire solo dopo l'esito positivo del controllo della tenuta assoluta dell'impianto.

E se la fornitura non viene attivata entro il tempo dovuto?

Se per cause imputabili al distributore la fornitura viene attivata oltre il tempo previsto, il cliente dotato di un contatore fino alla classe G6 deve automaticamente ricevere un indennizzo di **30 €**.

Come si presenta la richiesta di attivazione?

La richiesta può essere presentata secondo le modalità previste (vedi pag. 14).

Come si richiede l'attivazione di una nuova utenza?

Per attivare una nuova utenza il cliente deve:

- **affidare i lavori d'installazione** del suo impianto (per esempio l'installazione della caldaia o dei fornelli) **a un installatore in possesso del certificato di riconoscimento dei requisiti tecnico-professionali** previsti dalla legge n. 46/90 oppure, in alternativa, in possesso di una visura camerale che attesti gli stessi requisiti;
- presentare la richiesta di attivazione al suo fornitore che gli fornirà due moduli da compilare, l'**Allegato H** e l'**Allegato I**;
- **compilare e firmare la sezione riservata al cliente dell'Allegato H**;
- **consegnare l'Allegato I all'installatore** che lo restituirà al cliente compilato e firmato insieme con la documentazione richiesta dallo stesso Allegato I, cioè gli "allegati obbligatori alla dichiarazione di conformità" che l'installatore è comunque tenuto per legge a consegnare al termine del proprio lavoro;
- **inviare l'Allegato H e l'Allegato I** compilati e firmati insieme con la documentazione rilasciata dall'installatore.

Dopo quanto tempo dal momento della richiesta di attivazione di una nuova utenza viene erogata la fornitura?

Prima di tutto il distributore deve **controllare la documentazione inviata dal cliente**, per verificare se l'impianto è stato installato nel rispetto delle norme di sicurezza.

Se il controllo della tenuta assoluta dell'impianto è stato positivo, il distributore attiva la fornitura **entro 10 giorni lavorativi** dal giorno in cui ha ricevuto la documentazione richiesta.

Se il controllo dà esito negativo, la fornitura non viene attivata e il cliente deve richiedere l'intervento di un installatore abilitato che elimini la dispersione di gas. Il distributore deve fornire al cliente le indicazioni riguardo a quel che deve fare per ottenere l'attivazione della fornitura.



E se l'attivazione di una nuova utenza non viene effettuata entro il tempo previsto?

Come si calcolano i tempi per l'attivazione della fornitura?

Che cosa succede se il cliente non consegna al distributore la documentazione necessaria per attivare la fornitura?

Se l'esito è stato negativo, il distributore deve inviare al cliente, **almeno 2 giorni lavorativi prima dell'eventuale data fissata** o concordata con il venditore **per l'attivazione della fornitura**, una comunicazione per notificare l'esito negativo dell'accertamento e spiegarne le motivazioni. In questo caso, il cliente può presentare una nuova richiesta di attivazione della fornitura solo dopo aver provveduto a risolvere tutti i problemi elencati nella comunicazione del distributore.

Se l'accertamento non è stato possibile perché il cliente ha consegnato gli Allegati H e I ma il distributore non ha ricevuto tutta la documentazione richiesta **entro i successivi 30 giorni lavorativi, la fornitura viene attivata**, ma sulla prima bolletta utile il cliente viene avvisato del problema e invitato a provvedere all'invio della documentazione richiesta. Di questa situazione viene informato anche il **Comune che può effettuare verifiche proprie**. Se l'esito della verifica del Comune è negativo, viene avvertito il distributore che può sospendere la fornitura eventualmente attivata nel frattempo.

Se per cause imputabili al distributore l'attivazione della nuova utenza viene effettuata oltre il tempo previsto, il cliente dotato di un contatore fino alla classe G6 deve automaticamente ricevere un indennizzo di **30 €**.

In alcuni casi, per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'attivazione, è necessario concordare un appuntamento con il distributore.

Se il cliente chiede di posticipare la data proposta dal distributore, la durata del rinvio è esclusa dal calcolo del tempo d'esecuzione.

Se l'appuntamento concordato o quello posticipato dal cliente non viene rispettato a causa dell'assenza del cliente, il calcolo del tempo inizia dal momento in cui il cliente fissa un nuovo appuntamento con l'impresa distributrice.

Il venditore non può addebitare costi per l'assenza del cliente all'appuntamento.

Se il distributore non riceve la documentazione completa **entro 90 giorni solari** dalla data di ricevimento della richiesta di attivazione, la richiesta viene annullata.



Quanto costa l'accertamento della documentazione necessaria per attivare la fornitura?

Il venditore addebita al cliente **40 €** per gli impianti normalmente utilizzati per usi domestici, indipendentemente dal fatto che l'esito dell'accertamento sia positivo o negativo

Se l'accertamento non è stato possibile:

- il venditore addebita al cliente **15 €**;
- se il Comune effettua verifiche sugli impianti, il venditore addebita al cliente **60 €**.

Il venditore non può addebitare al cliente finale un importo superiore a quello che gli è stato addebitato dal distributore.

Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente



Come si richiede la disattivazione della fornitura?

La richiesta va presentata al venditore che deve trasmetterla al distributore **entro 2 giorni lavorativi**.

La richiesta può essere presentata secondo le modalità previste (vedi pag. 14).

Per i clienti dotati di contatore fino alla classe G25, il distributore deve disattivare la fornitura **entro 5 giorni lavorativi** a partire dal giorno in cui ha ricevuto la richiesta dal venditore.

Quanto costa disattivare la fornitura?

La disattivazione della fornitura su richiesta del cliente si paga in base a un prezzario stabilito dalla concessione che regola il servizio di distribuzione oppure reso pubblico dal distributore.

E se la disattivazione della fornitura non avviene nel tempo dovuto?

Se per responsabilità del distributore la disattivazione avviene oltre il tempo previsto, il cliente dotato di un contatore fino alla classe G6 deve ricevere un indennizzo automatico di **30 €**.

Disattivazione e riattivazione della fornitura per morosità



Come si riattiva la fornitura disattivata per non aver pagato le bollette?

Occorre presentare richiesta al venditore fornendogli la copia delle ricevute di pagamento degli arretrati.

Per presentare richiesta e ricevute si devono osservare le modalità indicate dal venditore nella lettera di sollecito e messa in mora.

Il venditore deve inviare immediatamente al distributore, tramite fax o e-mail, la richiesta di riattivazione della fornitura.



In quanto tempo deve essere riattivata la fornitura?

Il distributore deve riattivare la fornitura **entro 2 giorni feriali** dalla data di ricevimento della richiesta da parte del venditore.

E se la fornitura non viene riattivata nei tempi stabiliti?

Se per cause imputabili al distributore la fornitura viene riattivata oltre il tempo previsto, il cliente dotato di un contatore fino alla classe G6 deve automaticamente ricevere un indennizzo di **30 €**.

Quanto costa riattivare la fornitura disattivata per morosità?

Per riattivare una fornitura disattivata per morosità occorre pagare in base a un prezzario stabilito dalla concessione che regola il servizio di distribuzione oppure reso pubblico dal distributore.

Riattivazione della fornitura dopo una sospensione per pericolo



Che cosa si deve fare per ottenere la riattivazione della fornitura sospesa per pericolo?

Se la fornitura è stata sospesa a seguito di un intervento nel corso del quale si è scoperta una situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità (per esempio una fuga di gas), per ottenere la riattivazione il cliente deve presentare richiesta al distributore insieme con l'attestazione dell'esecuzione di messa a norma dell'impianto.

In quanto tempo il distributore è tenuto a riattivare la fornitura?

La fornitura deve essere riattivata **entro 2 giorni feriali** dalla data di ricevimento dell'attestazione d'avvenuta messa a norma dell'impianto da parte del venditore.

E se la riattivazione della fornitura non avviene nei tempi stabiliti?

Se per cause imputabili al distributore la fornitura viene riattivata oltre il tempo previsto, il cliente dotato di un contatore fino alla classe G6 deve automaticamente ricevere un indennizzo di **30 €**.

Verifica del funzionamento del contatore su richiesta del cliente



Come si ottiene la verifica del funzionamento del contatore?

Il cliente che vuole controllare se il contatore funziona correttamente deve presentare richiesta di verifica al venditore, il quale **entro 2 giorni lavorativi** la deve trasmettere al distributore.



Chi e come effettua la verifica?

Entro quanto tempo dev'essere effettuata la verifica?

E se la verifica non avviene nei tempi stabiliti?

Quali possono essere gli esiti della verifica e quanto costa?

La richiesta può essere presentata secondo le modalità previste (vedi pag. 14).

Quando possibile, la verifica viene effettuata presso l'edificio in cui abita il cliente.

La verifica viene effettuata dall'impresa di distribuzione e può avvenire:

- presso l'edificio in cui abita il cliente dopo aver concordato un appuntamento;
- se è tecnicamente impossibile presso il cliente, la verifica viene effettuata presso un laboratorio qualificato. In questo caso il distributore sostituisce il contatore.

Se la verifica può essere effettuata presso l'edificio del cliente, il distributore deve inviarne il resoconto al venditore **entro 180 giorni solari** a partire dal giorno in cui ha ricevuto la richiesta di verifica.

Se la verifica non è tecnicamente possibile presso l'edificio del cliente, il termine di consegna del resoconto è **prorogato di 60 giorni solari** (per un totale quindi di 240 giorni solari).

Se per cause imputabili al distributore la verifica del contatore viene eseguita oltre il tempo previsto, il cliente deve automaticamente ricevere un indennizzo di **30 €**.

Se la verifica del contatore evidenzia errori superiori ai limiti consentiti dalle norme in vigore, il distributore sostituisce il contatore senza addebitare alcun costo al cliente e redige un verbale delle operazioni compiute.

Il distributore deve sostituire il contatore entro un **massimo di 10 giorni lavorativi** dalla data di comunicazione del resoconto al venditore.

In questo caso, inoltre, il distributore ricostruisce i consumi (per le modalità di ricostruzione vedi "Calcolo e ricostruzione dei consumi" a pag. 70).

Fino a quando un'eventuale controversia relativa alla ricostruzione dei consumi non viene risolta, **al cliente non può essere sospesa la fornitura del gas** per il debito relativo alla ricostruzione dei consumi.

Se la verifica è stata effettuata in loco e accerta che il contatore funziona correttamente, il cliente deve pagare **40 €** se il suo contatore è stato installato successivamente al 1980, **5 €** se il suo contatore è stato installato fino al 1980 compreso.

Sostituzione del contatore su iniziativa del distributore



Che cosa succede se il distributore decide di cambiare il contatore?

Se il distributore vuole sostituire il contatore senza una specifica richiesta di verifica da parte del cliente o di una chiamata di pronto intervento, deve informare con lettera il cliente, **almeno 15 giorni lavorativi** prima della data prevista per la sostituzione. La lettera deve precisare che il cliente ha il diritto sia di chiedere la verifica del contatore sia di sapere entro quanto tempo deve confermare questa richiesta, a patto che la faccia pervenire al venditore **almeno 7 giorni lavorativi** prima della data prevista per la sostituzione del contatore.

Se la verifica è stata effettuata in loco e accerta che il contatore funziona correttamente, il cliente deve pagare **40 €** se il suo contatore è stato installato successivamente al 1980, **5 €** se il suo contatore è stato installato fino al 1980 compreso.

Se la verifica accerta che il contatore non misura correttamente, si procederà alla ricostruzione dei consumi.

IL CONTRATTO

Scelta del fornitore: contratto regolato e contratto libero

I contratti di fornitura del gas possono essere di due tipi: a **condizioni contrattuali regolate**, cioè stabilite dall'Autorità (servizio di tutela) oppure a **condizioni contrattuali offerte dal singolo venditore**, cioè in regime di **mercato libero**.

Informazioni necessarie per la conclusione di un contratto



A quali informazioni ha diritto il cliente per decidere se firmare il contratto?

Chiunque contatti un cliente per proporre un nuovo contratto deve sempre:

- farsi chiaramente identificare, specificare l'impresa di vendita per cui opera e fornire i recapiti per ogni eventuale contatto con l'impresa;



Quali documenti deve ricevere il cliente prima della conclusione del contratto?

- informare il cliente che il contatto ha lo scopo di proporre una nuova offerta commerciale;
- informare il cliente sul prezzo di riferimento e le condizioni standard di fornitura stabilite dall'Autorità (servizio di tutela);
- fornire informazioni dettagliate sul contratto proposto e, in particolare, sul prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo; le eventuali altre spese previste dal contratto a carico del cliente; la durata del contratto; come e quando saranno misurati i consumi; le scadenze alle quali dovrà essere pagato il servizio; i tempi di recesso;
- consegnare al cliente una scheda informativa sugli obblighi dei venditori;
- specificare i tempi tecnici necessari per l'effettiva sostituzione del precedente fornitore, compresi gli eventuali adempimenti a carico del cliente necessari per ottenere l'allaccio, e i relativi costi;
- indicare, se ce ne sono, le condizioni che limitano la possibilità di aderire all'offerta.

Se il cliente viene contattato via telefono o e-mail, il venditore deve sia indicargli come ottenere le informazioni in forma scritta sia fornirgli chiarimenti sulla facoltà di recesso.

Prima della conclusione del contratto, o comunque **entro 10 giorni** dalla conclusione se questa è avvenuta via telefono o e-mail, il venditore deve consegnare al cliente:

- una copia integrale del contratto scritta in caratteri di stampa leggibili e utilizzando un linguaggio chiaro e comprensibile (non specialistico);
- una nota informativa predisposta dall'Autorità che riassume gli obblighi d'informazione previsti dal Codice di condotta commerciale e spiega al cliente che cosa deve verificare prima d'aderire a un nuovo contratto.

Come sono regolate le offerte congiunte di energia elettrica e gas?

Con un unico contratto si può ottenere la fornitura congiunta di elettricità e gas dallo stesso venditore.

Anche in questo caso valgono le regole a tutela del cliente riguardo a trasparenza, scelta del contratto, cambio di fornitore, diritto di ripensamento. Il contratto deve specificare anche le conseguenze e i vincoli previsti in caso d'estinzione di uno solo dei due contratti.

Che cosa è la proposta di contratto?

È un documento che deve contenere tutti gli elementi di un contratto (prezzo e condizioni di fornitura) che il cliente può firmare



Entro quando si può revocare la proposta di contratto?

e restituire al venditore per accettazione. Se si tratta di una "proposta irrevocabile" impegna da subito il cliente che la accetta, ma diventa un nuovo contratto che anche il venditore deve rispettare solo se quest'ultimo comunica al cliente la propria accettazione senza modifiche.

Entro quando il fornitore deve comunicare l'accettazione della proposta?

Se il cliente sottoscrive la proposta fuori dalla sede o dagli uffici commerciali del venditore, per esempio a casa propria o in un centro commerciale oppure utilizzando mezzi di comunicazione a distanza (per esempio tramite Internet o telefono), ha **10 giorni** di tempo per revocare la proposta. Se non lo fa, resta impegnato nei confronti del venditore che può liberamente accettare o rifiutare la proposta.

Il venditore ha un massimo di **45 giorni** per comunicare la propria accettazione: se non lo fa entro questo termine, la proposta è revocata automaticamente e il cliente non ha più alcun impegno nei confronti del venditore.

Diritto di ripensamento



Come si esercita il diritto di ripensamento?

Il cliente che decide di cambiare idea (perché per esempio non ritiene più l'offerta conveniente) dopo aver già accettato una proposta contrattuale o firmato un contratto di fornitura sul **mercato libero**, ha **10 giorni** di tempo per comunicare in forma scritta al venditore la propria decisione (diritto di ripensamento) e restare con il proprio attuale fornitore.

Questo diritto può essere fatto valere se il cliente ha accettato la proposta o il contratto **fuori dalla sede o dagli uffici commerciali del nuovo venditore**, per esempio in casa propria o in un centro commerciale oppure via telefono o Internet.

Nel primo caso i 10 giorni decorrono dal momento della firma dell'accettazione della proposta o della firma del contratto; nel secondo caso i 10 giorni vengono calcolati a partire dalla data di ricevimento da parte del cliente della copia scritta del contratto o della proposta.

Se il cliente ha aderito alla proposta o firmato il contratto negli uffici del venditore, non ha diritto al ripensamento.

Recesso



Come si esercita il diritto di recesso?

Se il cliente trova un'offerta che ritiene più conveniente può cambiare fornitore e stipulare un nuovo contratto chiudendo il contratto precedente (recesso) nel rispetto di un termine di preavviso che non può essere superiore a un mese. Questo termine viene conteggiato a partire dal primo giorno del mese successivo a quello in cui il vecchio fornitore ha ricevuto la comunicazione scritta di recesso. Se per esempio la riceve il 2 gennaio, il mese decorrerà dal 1° febbraio.

Sarà il nuovo fornitore a dover comunicare il recesso al vecchio fornitore non appena trascorsi, se applicabili, i 10 giorni previsti per l'esercizio del diritto di ripensamento.

È riconosciuto il diritto di recesso al venditore?

Si. Il contratto può prevedere in ogni momento la facoltà di recesso da parte del fornitore che deve comunicare la propria decisione in forma scritta e con **un preavviso di almeno 6 mesi**; questi decorrono dal primo giorno del primo mese successivo a quello in cui il cliente riceve la comunicazione di recesso.

I COSTI E L'OFFERTA

Gas

Prezzi



Da che cosa è formato il prezzo della fornitura di gas?

Il costo della fornitura di gas è formato dalle seguenti componenti principali:

- la **componente energia**, ovvero il costo per l'acquisto della "materia prima" gas (incide per circa il 50% del totale della bolletta del gas al netto delle imposte ed è influenzata dalle quotazioni internazionali degli idrocarburi);
- la **vendita al dettaglio e la commercializzazione all'ingrosso**, ovvero i costi per i servizi di commercializzazione e vendita;
- il **trasporto e lo stoccaggio**, ovvero i costi per i servizi di trasporto e stoccaggio. Lo stoccaggio è quel servizio per il quale



il gas viene conservato in depositi sotterranei da dove viene poi prelevato per soddisfare le richieste del mercato nei diversi momenti o per fare fronte a eventuali emergenze;

- la **distribuzione locale**, ovvero i costi per i servizi di distribuzione comprensivi degli oneri conseguenti alle misure per il risparmio energetico, all'incremento della qualità del servizio e al contenimento della spesa dei clienti con bassi consumi;
- le **imposte**, ovvero le accise, l'addizionale regionale e l'IVA.

Che cosa è il "bonus sociale gas"?

Il **bonus gas** è una riduzione sulle bollette del gas riservata sia alle famiglie in condizioni di disagio economico sia alle famiglie numerose, introdotta dal Governo e resa operativa dall'Autorità con la collaborazione dei Comuni. Il bonus vale esclusivamente per il **gas metano distribuito a rete** (e non per il gas in bombola o per il GPL), per i consumi nell'**abitazione di residenza**.

È determinato ogni anno dall'Autorità per consentire a chi ne usufruisce un risparmio del 15% circa (al netto delle imposte) sulla spesa media annua presunta per la fornitura di gas naturale e può essere richiesto da tutti i clienti domestici titolari di un contratto di fornitura diretto oppure serviti da un impianto condominiale, se in presenza di un **indicatore ISEE**:

- non superiore a 7.500 €;
- non superiore a 20.000 € per le famiglie numerose (con più di tre figli a carico).

Il valore del bonus sarà differenziato:

- per **tipologia di utilizzo del gas** (solo cottura cibi e acqua calda, solo riscaldamento, oppure cottura cibi, acqua calda e riscaldamento insieme);
- per **numero di persone** residenti nella stessa abitazione;
- per **zona climatica di residenza** (in modo da tenere conto delle specifiche esigenze di riscaldamento delle diverse località).

Per esempio, per l'anno 2010, il bonus può variare da un minimo di 26 € a un massimo di 164 € per le famiglie con fino a quattro componenti, oppure da un minimo di 41 € a un massimo di 235 € per le famiglie con più di quattro componenti.

Per presentare domanda occorre compilare gli appositi moduli e consegnarli al proprio Comune di residenza o presso altro istituto eventualmente designato dallo stesso Comune (per esempio i Centri di assistenza fiscale – CAF).

I moduli sono reperibili sia presso i Comuni, sia sui siti Internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it) e del Ministero dello Sviluppo Economico (www.sviluppoeconomico.gov.it), sia sul sito ANCI (www.bonusenergia.anci.it).

A questi stessi indirizzi, e al numero verde dello "Sportello per il Consumatore" 800.166.654, sono reperibili ulteriori informazioni.

LE CONDIZIONI CONTRATTUALI

Condizioni contrattuali regolate



Che cosa regola questo tipo di contratto?

Il contratto a condizioni regolate riguarda:

- le modalità di utilizzo delle letture del contatore;
- il calcolo dei consumi;
- la fatturazione dei consumi;
- il pagamento delle bollette;
- la sospensione della fornitura in caso di morosità;
- la rateizzazione dei pagamenti;
- il deposito cauzionale (vedi pag. 76);
- i reclami.

Chi può richiedere un contratto a condizioni regolate?

Le condizioni contrattuali regolate devono sempre essere offerte ai clienti che:

- consumano meno di 200.000 metri cubi di gas all'anno e non sono passati al **mercato libero**;
- vengono riforniti di gas diversi dal gas naturale, per esempio GPL, attraverso reti di gasdotti locali.

Modalità di utilizzo delle letture del contatore

Gas



Ogni quanto tempo deve essere letto il contatore?

La lettura del contatore spetta ai distributori che devono fare un tentativo di lettura: **almeno una volta all'anno** per i clienti che consumano fino a 500 standard metri cubi/anno; **almeno una volta ogni 6 mesi** per i clienti che consumano da 500 a 5.000 standard metri cubi/anno; **almeno una volta al mese** per i clienti che consumano più di 5.000 standard metri cubi/anno, a eccezione dei mesi in cui i consumi siano inferiori del 90% rispetto ai consumi medi mensili. In caso di nuove attivazioni di forniture a clienti che consumano meno di 5.000 standard metri cubi/anno, il primo tentativo di lettura dev'essere effettuato **entro 6 mesi** dal giorno di attivazione del servizio.

Si tratta di un **tentativo** e non di una lettura certamente effettuata, perché se il contatore si trova all'interno delle singole abi-



È consentita l'autolettura del contatore?

tazioni non sempre c'è qualcuno in casa quando arriva il letturista. In questo caso il distributore deve informare il cliente del tentativo non riuscito e dargli la possibilità di comunicare i dati attraverso l'autolettura.

Il venditore deve permettere, ai clienti che consumano fino a 5.000 standard metri cubi/anno di effettuare l'autolettura del contatore, attivando strumenti – dal numero verde alla cartolina postale, dall'e-mail al sito web – che consentano al cliente di comunicare il proprio consumo.

L'autolettura è valida ai fini della fatturazione, tranne quando il dato comunicato dal cliente è molto diverso dalla media dei suoi consumi. In questo caso il cliente dev'essere informato del fatto che la sua autolettura non sarà considerata valida. L'autolettura comunicata al venditore secondo le modalità indicate in bolletta è valida ai fini della fatturazione a conguaglio, salvo eventuale successiva rettifica dopo la raccolta dei dati effettivi. La comunicazione dell'autolettura non libera il venditore dall'obbligo delle letture periodiche, secondo le scadenze previste.

Ai nuovi clienti che consumano meno di 5.000 standard metri cubi/anno, il venditore di gas diverso dal gas naturale deve inviare un operatore incaricato di eseguire il tentativo di lettura entro **6 mesi** dalla data di attivazione del contratto oppure una comunicazione che inviti il cliente a eseguire l'autolettura.

Che cosa succede se non viene effettuata la lettura del contatore?

Se la lettura del contatore non è stata effettuata per inaccessibilità totale o parziale, con la prima bolletta emessa il venditore deve informare il cliente delle cause che hanno impedito la lettura.

E se il contatore non viene letto nonostante sia accessibile?

Se un contatore accessibile non viene letto per cause imputabili al distributore, il cliente deve ricevere con la prima bolletta utile un indennizzo automatico di **25 €**.

Periodicità delle bollette



Ogni quanto tempo deve essere inviata la bolletta?

L'invio delle bollette ha frequenza diversa a seconda dei consumi annui del cliente:

- **almeno quadrimestrale** per consumi **fino a 500 standard metri cubi/anno**. Questi clienti devono ricevere una bolletta di conguaglio **almeno ogni anno**;



- **almeno trimestrale*** per consumi compresi **tra 500 e 5.000 standard metri cubi/anno**. Questi clienti devono ricevere una bolletta di conguaglio **almeno ogni 6 mesi**;
- **almeno mensile** per consumi **di oltre 5.000 standard metri cubi/anno**, a eccezione dei mesi in cui i consumi sono inferiori del 90% rispetto ai consumi medi mensili. Questi clienti devono ricevere solo bollette calcolate sui consumi effettivi.

Frekuensi delle letture e dell'invio delle bollette

Consumi medi annui	Letture annue*	Bollette annue in acconto o a stima	Bollette annue di conguaglio**
Fino a 500 standard metri cubi	1	2	1
Da 500 a 5.000 standard metri cubi	2	2	2
Più di 5.000 standard metri cubi	12	0	12***

* Con una modalità d'autolettura garantita al cliente.

** La previsione è tassativa in presenza di un contatore accessibile.

*** Se i consumi non sono fortemente stagionalizzati.

Calcolo e ricostruzione dei consumi



Gas

Come vengono calcolati i consumi?

Il venditore emette la bolletta sulla base dei consumi effettivi o di quelli stimati.

Come vengono calcolati i consumi effettivi?

La fatturazione avviene sulla base dei consumi rilevati dal distributore oppure dall'autolettura da parte del cliente.

Come vengono calcolati i consumi stimati?

Nel periodo che intercorre tra una lettura e quella successiva, la fatturazione può anche essere effettuata stimando un consumo presunto, sulla base dei consumi del cliente negli anni precedenti. Ogni venditore deve sia comunicare ai propri clienti come calcola i consumi presunti, sia mettere i propri clienti in grado di capire con quali criteri vengono stimati i loro consumi.

La stima dei consumi dei clienti che attivano per la prima volta un contratto di fornitura di gas si basa sulle dichiarazioni rese al



Che cosa succede quando cambiano le tariffe?

momento della firma del contratto riguardo alla quantità e al tipo di apparecchiature a gas che utilizzano.

Eventuali variazioni dei prezzi (condizioni economiche regolate) devono essere applicate su base giornaliera (presumendo convenzionalmente che i consumi quotidiani siano costanti) e limitatamente ai consumi attribuiti al periodo successivo alla data della loro entrata in vigore, anche quando si tratta di consumi stimati.

Che cosa si può fare nel caso di errori nella bolletta?

Se il cliente ritiene che la bolletta non sia corretta può chiedere al venditore di rettificarla. Il venditore deve:

- eseguire gli accertamenti necessari e comunicarne il risultato al cliente entro **40 giorni solari** dal ricevimento della richiesta scritta di verifica (questo standard generale non prevede indennizzi);
- accreditare al cliente la somma non dovuta (anche in misura diversa da quella richiesta) entro **90 giorni solari al massimo** dalla data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica, se la bolletta contestata è stata pagata o se rientra nei casi in cui può essere rateizzata. Il venditore può anche accreditare sulla bolletta la somma non dovuta.

Se l'importo da accreditare è superiore all'importo addebitato in bolletta, dovrà essere versato direttamente al cliente (per esempio con un assegno circolare).

E se l'accredito non avviene nei tempi stabiliti?

Se per responsabilità del distributore l'accredito della somma non dovuta relativamente a una fattura già pagata o rateizzata avviene oltre il tempo previsto, il cliente deve ricevere un indennizzo automatico di **20 €** per ritardi entro il doppio del tempo previsto, di **40 €** entro il triplo del tempo previsto e di **60 €** se viene superato il triplo del tempo previsto.

Come viene effettuata la ricostruzione dei consumi quando il contatore non funziona correttamente?

L' esercente deve procedere alla ricostruzione dei consumi registrati erroneamente, se da una verifica effettuata dall' esercente stesso, su richiesta della società di vendita per conto del cliente, risulta che il contatore fornisce registrazioni dei consumi sbagliate, per eccesso o per difetto, rispetto a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente.

In questo caso:

- si prende come periodo di riferimento il tempo compreso tra il momento in cui si è verificato il guasto o la rottura del contatore, se è possibile stabilirlo con certezza, e il momento in cui



l' esercente provvede alla sostituzione oppure alla riparazione del contatore stesso;

- se non è possibile stabilire con certezza il momento del guasto o della rottura del contatore, il periodo di riferimento per la ricostruzione dei consumi può essere al massimo di un anno prima del giorno in cui è stata effettuata la verifica del contatore;
- il cliente può comunque fornire all' esercente la documentazione riguardante le eventuali variazioni dei suoi consumi rispetto ai consumi degli anni precedenti.

Il cliente deve ricevere tutte le informazioni relative alla ricostruzione dei consumi **prima** dell' eventuale sostituzione del contatore guasto e, se non ci sono documentabili ragioni tecniche che motivano l' eventuale ritardo, non più tardi di 2 mesi dalla data in cui è stata effettuata la verifica del contatore. Se il guasto richiede l' immediata sostituzione del contatore, questa può avvenire soltanto con il consenso scritto del cliente che firma per accettazione la lettura dei consumi registrati dal contatore al momento della sua sostituzione. Se il distributore sostituisce il contatore anche prima della comunicazione della ricostruzione dei consumi, dovrà garantirne la corretta conservazione per i **90 giorni** solari successivi a quello d' invio del resoconto.

Se il contatore è "**vetusto**", cioè è stato fabbricato **almeno 25 anni prima** dell' anno della richiesta di verifica, sono a carico del distributore tutti gli oneri derivanti dalla ricostruzione dei consumi nel caso in cui questa risulti sfavorevole per il cliente, cioè se gli sono stati addebitati consumi inferiori rispetto al gas effettivamente prelevato. Per contestare i risultati della ricostruzione dei consumi il cliente ha **30 giorni** di tempo dal momento in cui ne riceve la comunicazione scritta. Nel corso della risoluzione di una controversia relativa alla ricostruzione dei consumi, la fornitura del gas al cliente non può essere sospesa per il debito relativo alla ricostruzione dei consumi stessa.

Tempi e modalità di pagamento della bolletta



Entro quanto tempo si deve pagare la bolletta?

La bolletta deve indicare la data d' emissione e la data di scadenza per il pagamento, che dev' essere fissata dopo almeno 20 giorni dalla data d' emissione.

Se la bolletta viene pagata entro la data di scadenza indicata e nei modi autorizzati dal venditore (poste, banca, sportelli cassa



Si può pagare la bolletta senza spese?

del venditore stesso ecc.), il cliente è libero dai suoi obblighi. Eventuali ritardi nella comunicazione dell'avvenuto pagamento all'esercente da parte di chi ha riscosso la bolletta non possono essere imputati al cliente.

Si. Il venditore deve offrire almeno una modalità gratuita, a sua scelta, per il pagamento della bolletta in ciascuna provincia servita.

Morosità del cliente e sospensione della fornitura



Quanto costa pagare in ritardo la bolletta?

Se la bolletta viene pagata dopo la scadenza indicata sulla bolletta stessa, il venditore può richiedere gli interessi di mora, per i giorni di ritardo, a un tasso pari a quello di riferimento fissato dalla BCE aumentato del 3,5%. Se, per esempio, il tasso di riferimento è al 3%, il tasso di mora applicabile ai clienti morosi sarà del 6,5% annuo. Il venditore può richiedere anche il pagamento delle sole **spese postali per l'invio del sollecito**.

Il cliente considerato **buon pagatore**, che nei 2 anni precedenti ha sempre pagato la bolletta entro la scadenza, per i primi 10 giorni di ritardo deve pagare solo gli interessi legali. Se, per esempio, paga con un ritardo di 15 giorni rispetto alla scadenza, per i primi 10 giorni gli verranno addebitati solo gli interessi legali, mentre per gli altri 5 giorni il venditore potrà chiedere gli interessi di mora.

Quando viene sospesa la fornitura?

Se il cliente non paga entro la scadenza indicata nella bolletta, il venditore deve inviargli una raccomandata (non è necessario l'avviso di ritorno) che specifichi:

- **il termine ultimo per il pagamento;**
- **le modalità con cui il cliente deve comunicare l'avvenuto pagamento** (telefono, fax ecc.);
- **il termine dopo il quale, se il cliente continua a non pagare, il venditore invierà al distributore la richiesta di sospensione della fornitura;**
- **il costo delle eventuali operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura.**

Se il cliente continua a non pagare, il venditore può sospendere la fornitura.



Quando la fornitura non può essere sospesa?

La fornitura non può essere sospesa quando:

- il cliente non è stato preavvisato con raccomandata;
- la bolletta è stata pagata nella scadenza prevista ma, per una causa non imputabile al cliente, l'incaricato alla riscossione non lo ha ancora comunicato al venditore;
- l'importo non pagato è inferiore o uguale al deposito cauzionale (vedi pag. 76). In questo caso il venditore può trattenere la cauzione e addebitare nuovamente la cifra corrispondente al deposito cauzionale nella bolletta successiva;
- il mancato pagamento riguarda servizi diversi dalla fornitura di gas (per esempio l'energia elettrica) forniti dalla medesima impresa multiservizio;
- la sospensione cadrebbe nei giorni di venerdì e sabato e nei giorni festivi e prefestivi;
- il contratto di fornitura non è stato sottoscritto dal cliente.

Quando la fornitura può essere sospesa anche senza preavviso?

La fornitura può essere sospesa anche senza preavviso per:

- accertata appropriazione fraudolenta di gas (furto di gas);
- manomissione e rottura dei sigilli del contatore;
- uso degli impianti non conforme al contratto di vendita;
- **garantire la pubblica incolumità rispetto a dispersioni di gas.**

Come e in quanto tempo si può ottenere la riattivazione della fornitura?

La riattivazione della fornitura sospesa per morosità va richiesta al venditore nei modi indicati nella comunicazione di messa in mora, inviando anche la documentazione dell'avvenuto pagamento.

Il venditore che riceve l'attestazione di pagamento del cliente deve richiedere immediatamente al distributore la riattivazione della fornitura. Il distributore deve riattivarla entro **2 giorni feriali** dalla data di ricevimento della richiesta da parte del venditore.

Quanto costano la sospensione e la riattivazione della fornitura?

In caso di sospensione della fornitura per morosità, il venditore può richiedere al cliente il pagamento del costo effettivamente sostenuto per la disattivazione e la riattivazione.

E se la fornitura non viene riattivata nei tempi stabiliti?

Se per cause imputabili al distributore la fornitura viene riattivata oltre il tempo previsto, il cliente dotato di contatore fino alla classe G6 deve automaticamente ricevere un indennizzo di **30 €**.

Rateizzazione del pagamento



Quando si può rateizzare la bolletta?

Se il cliente deve pagare un conguaglio particolarmente elevato rispetto alle bollette in acconto, ha il diritto di suddividerlo in rate. La possibilità d'ottenere la rateizzazione dev'essere indicata nella bolletta stessa.

In quali casi è prevista la rateizzazione?

I clienti possono chiedere di rateizzare la bolletta:

- se la periodicità delle bollette non è mensile, la rateizzazione può essere richiesta quando la bolletta di conguaglio è superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette a stima, ricevute dopo la precedente bolletta di conguaglio. È escluso il caso in cui la differenza fra addebito fatturato nella bolletta di conguaglio e addebiti fatturati nelle bollette stimate o in acconto è provocata solo dalla variazione stagionale dei consumi del cliente. Se, per esempio, dopo la precedente bolletta di conguaglio ha ricevuto due bollette in acconto di 28 € e 30 €, il cliente può chiedere la rateizzazione nel caso che la successiva bolletta di conguaglio superi i 60 €. Se però l'aumento della bolletta è dovuto all'entrata in funzione del riscaldamento, e quindi a un aumento dei consumi invernali, il venditore non è obbligato a concedere la rateizzazione;
- se a causa di un malfunzionamento del contatore viene chiesto il pagamento di consumi non registrati dal contatore stesso;
- se al cliente dotato di contatore accessibile è stato chiesto un conguaglio a causa di una o più mancate letture.

Che cosa si deve fare per ottenere la rateizzazione della bolletta?

Se il cliente si trova in una delle condizioni precedentemente descritte, la bolletta deve indicare la possibilità e il modo d'ottenere una rateizzazione.

La rateizzazione deve essere richiesta al venditore entro la scadenza di pagamento della bolletta. **Non possono essere rateizzati pagamenti per importi inferiori a 50 €.**

Se il cliente e il venditore non concordano una soluzione diversa, l'importo rateizzato è suddiviso in un numero di rate pari almeno al numero di bollette in acconto o stimate ricevute dopo l'ultima bolletta di conguaglio, e comunque in minimo due rate. Se, per esempio, dopo la precedente bolletta di conguaglio il cliente ha ricevuto quattro bollette in acconto o stimate seguite dalla bol-



letta di conguaglio rateizzabile, la somma dovuta a conguaglio dev'essere suddivisa in almeno quattro rate uguali.

Sulle somme rateizzate il cliente deve pagare interessi pari al tasso di riferimento fissato dalla BCE.

Deposito cauzionale



Quando può essere chiesto un deposito cauzionale?

Al momento della firma del contratto il venditore può richiedere al cliente di versare un deposito cauzionale o una garanzia equivalente. La somma depositata è fruttifera e dev'essere restituita **entro 30 giorni** dalla cessazione del contratto, maggiorata degli interessi legali maturati fino a quel momento. Non possono essere richiesti anticipi sui consumi o garanzie non fruttifere.

Qual è il valore massimo del deposito cauzionale?

Il venditore può richiedere al cliente un deposito cauzionale di:

- **25 €** per consumi fino a 500 standard metri cubi/anno;
- **77 €** per consumi da 500 a 5.000 standard metri cubi/anno;
- una somma pari a **una mensilità** di consumo medio annuo per i consumi di oltre 5.000 standard metri cubi/anno.

Com'è regolato il deposito cauzionale in caso di domiciliazione in banca o in posta oppure se si pagano le bollette con carta di credito?

I clienti con consumi fino a 5.000 standard metri cubi/anno che domiciliano in banca o in posta il pagamento delle bollette oppure pagano con carta di credito, non devono versare il deposito. Il venditore deve restituire loro la somma eventualmente già versata come anticipo o garanzia.

La possibilità di pagamento attraverso domiciliazione può essere offerta dal venditore, ma non è obbligatoria.

Condizioni contrattuali nel mercato libero



Quali sono le condizioni contrattuali nel mercato libero?

Nel **mercato libero** è il cliente che sceglie un'offerta e il venditore gli propone le relative clausole contrattuali. Il cliente le valuta e decide se firmare il contratto o no.

In tutti i contratti, qualunque sia il loro contenuto, devono essere comunque presenti alcune **clausole essenziali** che riguardano aspetti del servizio particolarmente importanti per il cliente.



Quali sono le clausole essenziali?

Le clausole essenziali che l'Autorità ha reso obbligatorie per qualsiasi contratto sono relative a:

- l'identità e l'indirizzo del venditore e del cliente, oltre che l'indirizzo della fornitura;
- l'indicazione del servizio che sarà fornito dal venditore;
- la data d'inizio del servizio, la durata del contratto e le modalità di rinnovo;
- il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo, il costo delle eventuali prestazioni aggiuntive e tutti gli altri oneri o spese a carico del cliente;
- le garanzie richieste al cliente, per esempio il deposito cauzionale o la domiciliazione del pagamento delle bollette (vedi pag. 76);
- le garanzie offerte ai clienti per eventuali verifiche tecniche del contatore;
- le modalità di fatturazione e quelle di pagamento del servizio, specificando:
 - il criterio adottato per la stima dei consumi se è prevista l'emissione di fatture basate sulla stima;
 - le modalità e i termini per il pagamento delle bollette;
- le conseguenze di eventuali ritardi nel pagamento, specificando le penali o gli interessi di mora addebitati per il periodo di ritardo;
- gli eventuali standard di qualità aggiuntivi rispetto a quelli già previsti dall'Autorità e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto;
- le modalità da seguire per presentare richieste d'informazioni e reclami e, se sono previste, le procedure a disposizione dei clienti per risolvere eventuali controversie senza ricorso alla magistratura competente.

Che cosa deve essere indicato nel contratto a proposito di lettura dei dati?

Le condizioni contrattuali devono indicare le modalità e la periodicità di utilizzo dei dati rilevati, specificando:

- il tempo massimo che intercorre tra l'utilizzo di due letture;
- le modalità d'informazione del cliente sull'eventuale esito negativo del tentativo di lettura.

Il contratto deve specificare la periodicità d'emissione delle bollette?

Sì. Nel contratto deve essere indicata la periodicità d'emissione delle bollette.



Il contratto deve specificare il tempo che deve passare tra l'invio del sollecito di pagamento e la sospensione della fornitura?

E se queste clausole non vengono rispettate dal venditore?

Il venditore può decidere di modificare il contratto? E il cliente è obbligato ad accettare?

Si. Le condizioni contrattuali devono indicare quanto tempo deve passare come minimo tra l'invio del sollecito di pagamento e la sospensione della fornitura per morosità.

Il mancato rispetto da parte dell'impresa delle clausole da essa definite in relazione a periodicità di utilizzo dei dati di lettura, periodicità di fatturazione, tempi intercorrenti tra l'invio del sollecito di pagamento e la sospensione della fornitura comporta l'erogazione al cliente di un indennizzo automatico di **30 €**.

Nei contratti sul **mercato libero** può essere previsto che alcune clausole, espressamente indicate nei contratti stessi, possano essere modificate su iniziativa dell'impresa per giustificati motivi. In questi casi il cliente dev'essere preavvisato e, se non intende accettare le modifiche, può disdire il contratto senza dover pagare nulla.

Il preavviso scritto dev'essere inviato a tutti i clienti interessati con un anticipo di **almeno 60 giorni di calendario** rispetto alla data di applicazione delle modifiche.

Per ognuna delle modifiche proposte la comunicazione inviata al cliente deve:

- riportare il testo completo di ciascuna delle clausole nella nuova versione;
- spiegare in modo chiaro il contenuto e gli effetti della modifica;
- specificare il momento in cui la modifica verrà applicata;
- indicare in che modo ed entro quali termini il cliente che non voglia accettare le modifiche può comunicare all'impresa la sua volontà di disdire il contratto.

Il termine di preavviso garantito dal Codice di condotta commerciale offre al cliente il tempo necessario per scegliere un diverso contratto sul mercato libero o, se lo desidera, alle condizioni definite dall'Autorità.

La comunicazione non è dovuta in caso di variazione dei prezzi derivante dall'applicazione delle clausole contrattuali d'indicizzazione o d'adeguamento automatico. In questo caso il cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni vengono applicate.



E se la comunicazione non arriva nei tempi e nei modi stabiliti?

Se l'impresa non rispetta i termini di preavviso o se la comunicazione non contiene le informazioni indicate, il cliente interessato deve ricevere un indennizzo di **30 €**.

LE VARIAZIONI CONTRATTUALI RICHIESTE DAL CLIENTE

Voltura



Che cosa è la voltura?

È il contemporaneo passaggio del contratto di fornitura da un cliente a un altro senza interruzione dell'erogazione di gas.

Come si richiede una voltura?

La richiesta va presentata al venditore che informa il distributore.

La richiesta può essere presentata secondo le modalità previste (vedi pag. 14).

Quanto costa effettuare la voltura?

L' esercente può richiedere al cliente di pagare i costi amministrativi e per la prestazione commerciale, come indicato nei singoli contratti.

Subentro



Che cosa è il subentro?

È l'attivazione della fornitura da parte di un nuovo cliente in seguito alla cessazione del contratto del cliente precedente che ha richiesto anche la disattivazione del contatore.

Come si richiede un subentro?

La richiesta va presentata al venditore che la trasmette al distributore entro 2 giorni lavorativi.

La richiesta può essere presentata secondo le modalità previste (vedi pag. 14).

Chi realizza il subentro?

L'impresa di distribuzione competente per territorio.



Entro quanto tempo dev'essere realizzato il subentro?

Il distributore deve attivare la fornitura **entro 10 giorni lavorativi** dal giorno in cui ha ricevuto la richiesta di subentro.

E se la fornitura non viene attivata nei tempi stabiliti?

Se per cause imputabili al distributore la fornitura viene attivata oltre il tempo previsto, il cliente dotato di un contatore fino alla classe G6 deve automaticamente ricevere un indennizzo di **30 €**.

Appuntamenti



Come sono regolati gli appuntamenti per effettuare una prestazione?

Se per realizzare l'allacciamento o per effettuare altre prestazioni è necessaria la presenza del cliente, bisogna che questi concordi un appuntamento con il distributore.

Se il cliente chiede di posticipare la data proposta dal distributore, la durata del posticipo è esclusa dal calcolo del tempo d'esecuzione della prestazione.

Se l'appuntamento concordato o quello posticipato dal cliente non vengono rispettati a causa della mancata presenza del cliente, il calcolo del tempo inizia dal momento in cui il cliente fissa un nuovo appuntamento con l'impresa distributrice.

Il venditore non può addebitare costi al cliente se questi non è presente all'appuntamento concordato.

E se il distributore non rispetta l'orario dell'appuntamento?

Se per responsabilità del distributore l'orario dell'appuntamento non viene rispettato di oltre 2 ore, il cliente dotato di un contatore fino alla classe G6 riceve un indennizzo automatico di **30 €**.

Gas

SICUREZZA, GUASTI E INTERRUZIONI

Interruzioni del servizio gas



Di che tipo possono essere le interruzioni della fornitura?

Le interruzioni dell'erogazione del gas si verificano quando cessa la continuità del servizio e possono essere con **preavviso o senza preavviso**.



Quali sono le interruzioni con preavviso?

Le **interruzioni con preavviso** sono quelle dovute all'esecuzione di interventi programmati di manutenzione della rete di distribuzione. In questi casi, l'Autorità ha stabilito che i distributori debbano avvisare i clienti interessati con **almeno 24 ore di anticipo**, specificando la data, l'ora e la durata prevista per l'interruzione.

Come vengono classificate le interruzioni senza preavviso?

Le interruzioni senza preavviso vengono classificate in:

- **lunghe** (durata maggiore di 120 minuti);
- **brevi** (durata inferiore a 120 minuti).

Verifica della pressione di fornitura



Qual è la procedura per la verifica della pressione di fornitura?

Se il cliente nota variazioni nella pressione d'erogazione del gas e per questo vuole una verifica, può richiederla al suo venditore che deve darne comunicazione al distributore **entro 2 giorni lavorativi**. La richiesta può essere presentata secondo le modalità previste (vedi pag. 14).

Chi verifica la pressione di fornitura?

È un compito dell'**impresa di distribuzione**. Gli accertamenti vengono effettuati secondo quanto previsto dalla normativa tecnica.

Quanto tempo serve per la verifica della pressione di fornitura?

Il distributore deve effettuare la verifica della pressione di fornitura e comunicarne l'esito al venditore **entro 10 giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta da parte del venditore.

E se la verifica non viene eseguita nei tempi stabiliti?

Se per cause imputabili al distributore la verifica della pressione di fornitura avviene oltre il tempo previsto, il cliente deve ricevere un indennizzo automatico di **30 €** per lavori eseguiti entro il doppio del tempo previsto, di **60 €** entro il triplo del tempo previsto e di **90 €** oltre il triplo del tempo previsto.

Quali possono essere gli esiti e i costi della verifica?

Se le verifiche accertano valori di pressione della fornitura non compresi nei limiti fissati dalla normativa tecnica, il distributore deve:

- notificare l'esito della verifica;
- comunicare al venditore la data prevista di ripristino dei valori corretti della pressione di fornitura.



L'impresa distributrice deve registrare il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro cui sono stati realizzati gli interventi per ripristinare valori corretti della pressione di fornitura presso il cliente che ha richiesto la verifica. Il distributore non può addebitare alcun costo al venditore per la verifica della pressione di fornitura. Se a seguito della verifica il livello della pressione risulta conforme ai limiti previsti dalla normativa tecnica vigente, il cliente dovrà pagare **un contributo di 150,80 €**.

Assicurazione per i clienti



Che cosa è l'assicurazione dei clienti finali civili?

Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia **automaticamente** di un'assicurazione contro gli incidenti da gas. L'assicurazione copre anche i familiari conviventi e i dipendenti in caso di infortuni, incendi ecc. (comprende anche la responsabilità civile) derivanti dall'uso del gas fornito tramite un impianto di distribuzione, a valle del punto di consegna, cioè a valle del contatore.

Come si attiva l'assicurazione in caso di incidente?

In caso di incidente il cliente deve comunicare l'evento al **Comitato Italiano Gas**, compilando il modulo di denuncia presente sul sito **www.cig.it** oppure attraverso una lettera. Per le informazioni in merito alla copertura assicurativa è necessario rivolgersi al CIG telefonando al numero verde **800 92 92 86**, attivo tutti i giorni dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00, oppure all'indirizzo e-mail assignas@cig.it.

Pronto intervento



Come si richiede il pronto intervento gas?

Ogni impresa distributrice deve mettere a disposizione uno o più recapiti telefonici con **linea fissa** dedicati esclusivamente al **servizio di pronto intervento**, con passaggio diretto a un operatore senza necessità di chiamare altri numeri telefonici. Il servizio è **gratuito e attivo 24 ore su 24**.

Il numero telefonico di pronto intervento deve essere reperibile sulla propria bolletta e sul sito Internet dell'impresa distributrice.



Quale è il tempo massimo di arrivo del personale tecnico?

Il personale incaricato deve presentarsi sul luogo di chiamata al massimo entro 60 minuti dall'inizio della chiamata telefonica, ovvero dall'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso un risponditore automatico. Il servizio è gratuito.

Il pronto intervento può essere chiamato nei seguenti casi:

- dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura;
- interruzione della fornitura di gas;
- irregolarità della fornitura di gas;
- danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura, in assenza di dispersioni;
- dispersione di gas a valle del punto di riconsegna e sulla eventuale parte di impianto di derivazione di utenza che non è né gestita dall'impresa distributrice né di proprietà di quest'ultima.

4 Diritti e Tutele



STANDARD DI QUALITÀ



Che cosa è la qualità commerciale della vendita d'energia elettrica e di gas?

La qualità commerciale della vendita riguarda tutte le attività connesse sia con la risposta ai reclami e alle richieste d'informazioni, sia con le rettifiche di fatturazione e con il servizio telefonico commerciale.

Gli standard previsti (specifici e generali) si applicano indistintamente sia ai clienti elettrici e a quelli di gas naturale, sia ai venditori del mercato libero, sia agli esercenti i servizi regolati. I venditori possono prevedere **standard di qualità ulteriori** rispetto a quelli stabiliti dall'Autorità.

E se gli standard non vengono rispettati?

Se l'esercente non rispetta gli standard specifici, il cliente deve automaticamente ricevere un indennizzo (vedi il box "Come vengono liquidati gli indennizzi automatici per la qualità della vendita?" a pag. 95).

RECLAMI



Che cosa è un reclamo?

Il reclamo è una comunicazione del cliente al venditore per lamentare che il servizio ricevuto non rispetta i requisiti stabiliti dalle leggi e dalle norme, dalla proposta contrattuale, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio. Fanno eccezione le richieste di rettifica di fatturazione che sono regolate a parte (vedi il paragrafo "Rettifiche di fatturazione" a pag. 91).

In che modo si può presentare un reclamo?

Il cliente che subisce un disservizio può presentare un reclamo personalmente oppure tramite un rappresentante o un'Associazione dei consumatori. Se presentato in forma scritta, il reclamo può essere firmato da un solo soggetto (reclamo singolo) o da più firmatari (reclamo multiplo). **La richiesta può essere presentata secondo le modalità previste (vedi pag. 14).**

Per presentare un reclamo scritto il cliente può anche usare il modulo che i venditori devono rendere disponibile e stampabile



Che cosa deve contenere il reclamo?

sul proprio sito Internet e presso i loro eventuali sportelli distribuiti sul territorio.

Il reclamo deve contenere:

- **i dati identificativi del cliente** (nome, cognome, indirizzo postale o e-mail);
- il **servizio** – elettrico, del gas o entrambi – al quale il reclamo è riferito;
- il codice cliente e il codice identificativo del punto fisico di consegna dell'energia elettrica o del gas naturale (POD, PDR), che si trovano indicati sulle bollette.

Come dev'essere la risposta ai reclami scritti?

Il venditore deve inviare risposte scritte a tutti i reclami nei quali siano indicati **almeno nome e cognome del cliente, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se è diverso da quello di fornitura) o e-mail, servizio (elettrico, del gas o entrambi) al quale si riferisce il reclamo.**

La risposta del venditore dev'essere motivata, formulata con parole d'uso comune e deve contenere come minimo:

- il riferimento al reclamo scritto;
- l'indicazione del nome e del riferimento organizzativo del venditore incaricato di fornire, se necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- alcune informazioni contrattuali (servizio elettrico e/o gas, tipologia di fornitura e, per i reclami sulle tariffe da parte di clienti in regime di maggior tutela, il tipo di tariffa o di condizione economica applicata: domestico residente, domestico non residente ecc.).

Sui contenuti del reclamo, la risposta deve contenere:

- la valutazione documentata del venditore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, accompagnata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- la descrizione e i tempi delle azioni correttive attuate dal venditore;
- l'elenco della documentazione allegata.

Quali sono i tempi per la risposta nel caso di reclamo singolo?

La risposta scritta motivata al reclamo dev'essere inviata al cliente entro **40 giorni solari** dal giorno in cui il venditore ha ricevuto il reclamo scritto. Questo termine vale anche se, per poter rispondere, il venditore deve richiedere alcuni dati tecnici ad altri soggetti.

E se il venditore non risponde al reclamo nei tempi stabiliti?

Se il venditore risponde dopo più di 40 giorni solari, deve liquidare al cliente, nella prima bolletta utile, un indennizzo automatico di **20 €** se la risposta arriva entro 80 giorni, di **40 €** se arriva tra gli



Entro quanto tempo è dovuta la risposta a un reclamo inviato a un indirizzo diverso da quello indicato sulla bolletta?

Entro quanto tempo è dovuta la risposta se il distributore tarda a fornire i dati tecnici?

Come ed entro quanto tempo è dovuta la risposta ai reclami per disservizi diffusi?

80 e i 120 giorni, di **60 €** se arriva dopo più di 120 giorni. L'indennizzo viene pagato per un solo reclamo per anno solare.

Se il cliente per errore ha inviato il reclamo a un indirizzo diverso da quelli indicati sulla bolletta per l'invio dei reclami:

- il venditore deve farlo pervenire a uno degli indirizzi giusti **entro 7 giorni** dal ricevimento del reclamo;
- il tempo di risposta al reclamo (**40 giorni solari**) comincia dal momento in cui lo stesso arriva all'indirizzo esatto.

Se per poter rispondere al reclamo il venditore ha bisogno di dati tecnici dal distributore e quest'ultimo non li fornisce nei tempi massimi stabiliti dall'Autorità (10 giorni per i dati di misura e 15 giorni per altri dati tecnici):

- entro i 40 giorni solari il venditore può inviare al cliente una risposta preliminare nella quale specifica la data d'invio della richiesta al distributore, i dati richiesti e i dati identificativi del distributore;
- in ogni caso il venditore deve:
 - inviare la risposta motivata definitiva entro 15 giorni solari dal ricevimento dei dati tecnici richiesti al distributore;
 - liquidare al cliente nella prima bolletta utile l'indennizzo automatico ricevuto dal distributore.

Il distributore pagherà al venditore un indennizzo automatico di **20 €** se la risposta arriva al venditore entro 80 giorni, di **40 €** se arriva fra gli 80 e i 120 giorni, di **60 €** se arriva dopo più di 120 giorni.

Se il disservizio lamentato dal cliente deriva da cause esterne alle possibilità di controllo da parte dell'esercente (forza maggiore, responsabilità di terzi che non hanno con l'esercente alcun rapporto contrattuale riconducibile al contratto di fornitura) e, in aggiunta, nell'arco di 15 giorni ha provocato un numero di reclami assai elevato (superiore allo 0,5% dei clienti serviti dal venditore), la risposta al reclamo può anche essere data non singolarmente a ogni cliente ma tramite avvisi sui giornali e, se opportuno, mediante comunicazioni ai sindaci dei comuni interessati, entro **30 giorni** dalla data di ricevimento dall'ultimo reclamo.

Se il disservizio, con le stesse caratteristiche, è **attribuibile all'attività di distribuzione**, il venditore segnala al distributore la necessità di fornire la risposta con avvisi sui giornali.

Il distributore, a sua volta, deve:

- pubblicare un comunicato su un quotidiano a diffusione nazionale;



Come ed entro quanto tempo dev'essere data la risposta ai reclami multipli?

- pubblicare la notizia sul proprio sito Internet;
- dare comunicazione diretta agli altri venditori interessati dal stesso disservizio.

Se diversi clienti, eventualmente rappresentati da un'Associazione, sottoscrivono un unico reclamo (reclamo multiplo), la risposta può essere fornita:

- **al primo firmatario identificabile del reclamo;**
- **all'Associazione**, se i clienti sono rappresentati da un'Associazione dei consumatori.

Anche in questo caso la risposta motivata scritta dev'essere inviata al primo firmatario o all'Associazione entro **40 giorni** dal ricevimento del reclamo. In caso di ritardo nella risposta, l'indennizzo automatico spetta solo al primo firmatario identificabile del reclamo.

E se la risposta non arriva entro i tempi stabiliti?

Se la risposta viene inviata dopo 40 giorni solari dal ricevimento del reclamo multiplo, il venditore deve liquidare, solo al cliente primo firmatario identificabile, in occasione della prima bolletta utile, un indennizzo automatico di **20 €** se la risposta arriva al cliente entro 80 giorni, di **40 €** se arriva tra gli 80 e i 120 giorni, di **60 €** se arriva dopo più di 120 giorni.

Cosa si può fare se l'esercente non ha risposto o se non si è soddisfatti della risposta al reclamo?

Fermo restando l'eventuale diritto all'indennizzo automatico, quando il cliente non riceve risposta o non ritiene soddisfacente la risposta che ha ricevuto, può inviare un reclamo allo Sportello per il consumatore di energia.

Che cosa è lo Sportello per il consumatore di energia?

Lo Sportello è un servizio istituito dall'Autorità per migliorare la propria capacità di rispondere alle istanze dei consumatori. Il reclamo, completo di tutta la documentazione utile (copia del reclamo già inviato all'esercente, copia della risposta eventualmente ricevuta, copia delle bollette contestate, copia integrale dell'ultima bolletta ricevuta), può essere inviato a:

Sportello per il consumatore di energia

c/o Acquirente Unico

Via Guidubaldo Del Monte, 72 - 00197 Roma

Fax verde

n. 800 185 024 (per richieste di informazioni)

n. 800 185 025 (per reclami e segnalazioni)

Indirizzi mail

info.sportello@acquirenteunico.it

reclami.sportello@acquirenteunico.it



Che cosa può fare lo Sportello?

Se il reclamo è regolare, completo di tutta la documentazione utile e fondato, lo Sportello, acquisite le necessarie ulteriori informazioni presso gli esercenti interessati, fornisce ai clienti finali, alle Associazioni dei consumatori e agli esercenti le indicazioni necessarie per la soluzione delle problematiche lamentate, quando di sua competenza.

RICHIESTE DI INFORMAZIONI



Che cosa è una richiesta scritta di informazioni?

Le richieste scritte d'informazioni sono tutte le comunicazioni scritte inviate al venditore tramite le quali chiunque può richiedere informazioni relative a materie diverse dai disservizi percepiti.

Entro quanto tempo l'esercente deve rispondere alle richieste scritte di informazioni?

Il venditore deve inviare la risposta alle richieste scritte di informazioni entro 30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta. Questo termine comprende i tempi per l'acquisizione di dati tecnici da parte del venditore. L'esercente deve dare risposta entro 30 giorni solari ad almeno il 95% delle richieste scritte ricevute.

E se non risponde nei tempi stabiliti?

La mancata risposta entro 30 giorni solari a una richiesta scritta d'informazioni non comporta un indennizzo al cliente. In caso di violazione grave di questo standard, però, l'Autorità può aprire un procedimento per infliggere sanzioni amministrative al venditore inadempiente.

A chi si possono richiedere informazioni generali sui servizi elettrico e gas o sui bonus sociali?

È possibile rivolgersi:

- allo **Sportello per il consumatore** (vedi pag. 89) che mette anche a disposizione un **numero verde gratuito (800 166 654)** per chi chiama da telefono fisso;
- al **call center** che rappresenta un servizio molto utile per conoscere le opportunità del mercato libero e sciogliere eventuali dubbi. Il call center non fornisce suggerimenti di carattere commerciale o indicazioni per valutare un fornitore, ma risponde all'esigenza di dare ai cittadini tutte le informazioni e gli strumenti necessari per compiere una scelta sempre più libera e consapevole. Fornisce inoltre informazioni ai clienti sui bonus sociali e sullo stato dei reclami presentati all'Autorità. Il **call center** è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00.

RETTIFICHE DI FATTURAZIONE



Si possono contestare le somme addebitate in bolletta?

Si. Se un cliente ritiene inesatta la somma richiesta per la sua fornitura, può inviare al venditore una comunicazione scritta nella quale presenta le proprie contestazioni in merito (richiesta scritta di rettifica di fatturazione).

Che cosa deve fare il venditore che riceve una richiesta scritta di rettifica di fatturazione?

Deve inviare una risposta motivata che riporti l'esito delle azioni e degli accertamenti effettuati (il cosiddetto "**obbligo di risposta motivata**"). La risposta motivata del venditore deve contenere:

- il riferimento al reclamo scritto;
- la verifica degli elementi contrattuali dai quali derivano le condizioni economiche di fornitura e dei consumi attribuiti sulla base sia dei dati rilevati dal contatore sia dei consumi precedenti del cliente;
- il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica, nel caso in cui si comunichi che essa viene effettuata.

Entro quanto tempo il venditore deve rispondere alla richiesta di rettifica di fatturazione?

Il venditore deve rispondere alla richiesta di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta scritta. Il termine comprende i tempi per l'eventuale acquisizione di dati tecnici da parte del venditore. Il venditore deve dare risposta entro 40 giorni solari ad almeno il 95% delle richieste scritte ricevute.

E se il venditore non risponde nei tempi stabiliti?

La mancata risposta entro 40 giorni solari a una richiesta di rettifica non comporta indennizzi al cliente. In caso di violazione grave di questo standard, però, l'Autorità può aprire un procedimento per infliggere sanzioni amministrative al venditore inadempiente.

Quali sono i tempi e le modalità della rettifica di fatturazione?

Se il venditore riconosce l'errore di fatturazione, il cliente ha diritto all'accredito della somma che gli era stata addebitata per errore, anche se di misura diversa da quella richiesta.

L'accredito, **nel caso di una fattura già pagata o rateizzabile**, deve avvenire **in un massimo di 90 giorni** solari dalla data di ricevimento, da parte del venditore, della richiesta scritta di rettifica di fatturazione. Questo termine include i tempi per l'eventuale acquisizione, da parte del venditore, di dati tecnici che solo il distributore possiede.



E se il venditore non accredita la somma dovuta nei tempi stabiliti?

Come vengono accreditate le somme non dovute?

Se l'accredito di una fattura già pagata o rateizzabile avviene dopo 90 giorni solari dall'arrivo della richiesta, il venditore liquida al cliente nella prima bolletta utile, un indennizzo automatico di **20 €** se la risposta arriva entro 180 giorni, di **40 €** se arriva tra i 180 e i 270 giorni, di **60 €** se arriva dopo più di 270 giorni.

L'accredito della somma non dovuta può essere effettuato dal venditore anche in bolletta. Per la verifica del rispetto del **tempo massimo di 90 giorni** per la rettifica farà fede la data di emissione della bolletta.

Se l'importo da accreditare è superiore a quello addebitato in bolletta, il credito dovrà essere versato al cliente con rimessa diretta.

RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE



Che cosa è la doppia fatturazione?

A chi va inviata la richiesta di rettifica di doppia fatturazione?

Entro quanto tempo dev'essere eseguita la rettifica di doppia fatturazione?

La doppia fatturazione si verifica quando il cliente che ha cambiato fornitore riceve **per lo stesso periodo di consumo** una bolletta dal vecchio fornitore e una da quello nuovo.

In questo caso il cliente può richiedere la rettifica di doppia fatturazione, sia che abbia pagato la bolletta addebitatagli per errore sia che non lo abbia fatto.

Il cliente deve inviare la richiesta di rettifica al venditore con cui non ha avuto alcun contratto di fornitura nel periodo di consumo oggetto della bolletta.

Se il cliente invia la richiesta di rettifica al venditore "sbagliato", quest'ultimo è tenuto a informare il cliente dell'errore **entro 30 giorni solari**, cioè secondo i tempi previsti per la risposta alle richieste di informazione.

Se il venditore ha effettivamente fatturato consumi relativi a un periodo in cui il cliente non era più fornito, deve accreditargli le somme non dovute, eventualmente già pagate, **entro 20 giorni solari** dalla data in cui ha ricevuto la richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

Il termine comprende i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici che solo il distributore possiede.



E se l'accredito non arriva nei tempi stabiliti?

Se il venditore effettua la rettifica dopo più di 20 giorni solari, deve accreditare sulla prima bolletta utile del cliente un indennizzo automatico di **20 €** se la risposta arriva al cliente entro 40 giorni, di **40 €** se arriva tra i 40 e i 60 giorni, di **60 €** se arriva oltre i 60 giorni.

Come vengono accreditate le somme indebitamente pagate?

Il venditore deve restituire al cliente le somme indebitamente ricevute a causa di una doppia fatturazione.

Se la bolletta di fine rapporto non è stata ancora inviata, tali somme potranno essere sottratte anche dall'importo complessivamente dovuto. Se l'importo da accreditare è superiore all'importo addebitato nella bolletta di fine rapporto, il credito dev'essere versato al cliente con rimessa diretta.

QUALITÀ E OBBLIGHI DI TRASPARENZA DEI CALL CENTER



I venditori hanno l'obbligo di dotarsi di call center?

I venditori d'energia elettrica e di gas naturale con più di 10.000 clienti devono dotarsi di servizi telefonici che permettano al cliente di mettersi in contatto per chiedere informazioni, prestazioni o servizi commerciali e per presentare reclami.

Possono essere resi disponibili call center con risponditori automatici e call center che ne sono privi, **ma la possibilità di parlare con un operatore dev'essere sempre prevista.**

Quali sono gli obblighi del venditore in tema di call center?

Il venditore con più di 10.000 clienti deve rispettare standard generali di qualità dei servizi telefonici stabiliti dall'Autorità, riguardo a:

- il livello d'accessibilità al servizio;
- il tempo medio d'attesa;
- il livello qualitativo del servizio.

Il venditore deve inoltre pubblicare nel proprio sito Internet e riportare nella bolletta i numeri di telefono del servizio commerciale, indicando il tipo di chiamate alle quali sono dedicati e l'orario d'apertura del servizio.

E se il venditore non rispetta gli standard?

Il mancato rispetto degli standard generali di qualità del servizio telefonico non comporta indennizzi al cliente. In caso di violazione grave di questo standard, però, l'Autorità può aprire un pro-



Sono previsti altri obblighi per i call center dei venditori?

L'Autorità verifica se i clienti sono soddisfatti dai servizi dei call center?

Ci sono obblighi specifici per i call center dei soli venditori d'elettricità?

cedimento per infliggere sanzioni amministrative al venditore inadempiente.

Il venditore con più di 10.000 clienti può decidere volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico commerciale di risponditore automatico che fornisce informazioni o indirizza il cliente verso l'operatore. In tal caso, deve:

- mettere a disposizione uno o più numeri verdi totalmente gratuiti almeno per telefonate da rete fissa;
- strutturare il sistema di risposta automatica in modo che, dopo la prima fase, la chiamata sia trasferita automaticamente a un operatore o quanto meno esista per il cliente la possibilità di scegliere di parlare direttamente con un operatore;
- prevedere l'indirizzamento verso un operatore in caso d'errore nella comunicazione dei numeri o nel messaggio vocale oppure in caso di mancata risposta.

Si. Ogni 6 mesi l'Autorità svolge un'indagine sulla soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai call center dei venditori d'energia.

I dati sul rispetto degli **standard generali di qualità**, quelli ricavati dalle indagini di soddisfazione e la rilevazione di altri dati (tra gli altri: gratuità del servizio, disponibilità del servizio con operatore, facilità d'uso del servizio, iniziative per il miglioramento della qualità ecc.) vengono usati – attribuendo, sulla base di criteri prestabiliti, un punteggio a ciascuno degli aspetti rilevanti – per stilare una graduatoria complessiva di qualità dei call center gestiti dai venditori con più di 10.000 clienti.

L'Autorità pubblica queste graduatorie ogni 6 mesi al fine di fornire ai clienti ulteriori informazioni per scegliere sul mercato il proprio fornitore d'energia elettrica e di gas.

Se un esercente con oltre 10.000 clienti svolge sia il servizio di **maggior tutela** sia di vendita di elettricità sul **mercato libero** e ha un unico call center:

- deve prevedere un'opzione specifica del risponditore automatico per la scelta fra servizio di **maggior tutela e mercato libero**;
- se non è disponibile il risponditore automatico, dev'essere presente un messaggio che chiarisce i servizi per cui possono essere richieste informazioni.

Come vengono liquidati gli indennizzi automatici per la qualità della vendita?

Il venditore deve accreditare, al cliente che ne ha diritto, l'indennizzo automatico anche ricevuto dal distributore per violazione di uno standard specifico, attraverso accredito della somma addebitata nella prima bolletta utile. L'indennizzo automatico, se dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente **entro 8 mesi**.

L'indennizzo automatico base è di **20 €** e aumenta in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- se la prestazione viene eseguita oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, viene accreditato l'indennizzo automatico base di **20 €** ;
- se la prestazione viene eseguita tra il doppio e il triplo del tempo standard, viene accreditato il doppio dell'indennizzo automatico base, quindi **40 €** ;
- se la prestazione viene eseguita dopo più del triplo del tempo standard, viene accreditato il triplo dell'indennizzo automatico base, quindi **60 €** .

Il venditore non deve pagare l'indennizzo automatico se il mancato rispetto degli standard specifici di qualità è riconducibile a:

- cause di forza maggiore, intese come atti dell'autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili al cliente o a terzi oppure danni o impedimenti provocati da terzi;
- se nell'anno solare al cliente è già stato pagato un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard di qualità;
- in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente perché non contengono le informazioni minime richieste;
- in caso di reclami scritti per interruzioni della fornitura prolungate o estese.

Nella bolletta la causale della detrazione dev'essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas", indicando inoltre che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

IMAGO MEDIA srl
Dragoni (CE) - Tel. 0823 866710
www.imagomedia.it