

10 marzo 2017 13:14

Energia elettrica: condizioni contrattuali di fornitura e prezzi

di [Rita Sabelli](#)

Ultimo aggiornamento: 20/2/2020

Con varie delibere l'Autorità per l'energia elettrica ed il gas (dal 2018 ARERA) disciplina le condizioni contrattuali minime, le regole di fatturazione e le condizioni economiche dei contratti di fornitura di energia elettrica dei clienti domestici (bassa tensione).

Di base queste regole sono valide per i clienti del cosiddetto mercato vincolato o "servizio di maggior tutela", soprattutto quelle economiche. Per quanto riguarda le regole di fatturazione invece sono coinvolti anche i contratti stipulati con i venditori del mercato libero, che però hanno diverse possibilità di derogare.

Per informazione, i venditori del mercato vincolato sono il "Servizio elettrico nazionale" (dal 2017 nuovo nome di "Enel servizio elettrico") ed altri venditori collegati al distributore locale variabili a seconda della zona, mentre quelli del mercato libero sono "Enel Energia", "Eni", "Sorgenia", "Acea Energia", etc. Per la loro individuazione precisa si veda la pagina del sito del Garante.

(<http://www.autorita.energia.it/ModuliDinamiciPortale/reportistica/compilaRicerca>)

La principale Delibera di riferimento per l'energia elettrica è la 200/99 via via modificata ed integrata, in ultimo, dalle Delibere 463/2016 e 458/2016, entrambe in vigore dal 1/1/2017.

Per le regole sulla morosità e la sospensione/distacco della fornitura invece ci si deve rifare alla Delibera 258/2015.

Indice scheda

[LE CONDIZIONI CONTRATTUALI MINIME](#)

Lettura del contatore

Fatturazione dei consumi

Calcolo dei consumi

Tempi e modalità di pagamento

Morosità, modalità e tempi di sospensione della fornitura

Malfunzionamento del contatore

Rateizzazioni

Deposito Cauzionale

[I PREZZI](#)

Allacciamento e variazioni

Fornitura di energia

[PRESCRIZIONE](#)

[RECLAMI E CONCILIAZIONI \(OBBLIGATORIE\)](#)

[RIFERIMENTI NORMATIVI](#)

[LINK UTILI](#)

[LE CONDIZIONI CONTRATTUALI MINIME](#)

LETTURA DEL CONTATORE

Il tentativo di lettura dev'essere fatto:

- almeno una volta ogni quattro mesi, per i clienti con potenza disponibile fino a 16,5kW;
- almeno una volta al mese per i clienti con potenza superiore.

Nel caso di almeno due tentativi di rilevazione falliti consecutivi e di assenza di autoletture il venditore deve effettuare un nuovo tentativo al più tardi nel mese successivo a quello nel quale il secondo è andato fallito, anche in fasce orarie diverse da quelle solite.

E' da precisare che si fa riferimento al tentativo di lettura e non alla lettura, quindi se il cliente fosse assente, l'impresa deve essere in grado di dimostrare che ha inviato il letturista.

L'impresa deve consentire al cliente di effettuare l'autolettura del contatore; deve cioè predisporre degli strumenti

(numero verde, Internet, cartolina postale) che consentano di comunicare il consumo. L'impresa distributrice che non prevede un adeguato sistema di autolettura, deve garantire due tentativi di lettura all'anno (a meno che non utilizzi la telelettura).

Ricordiamo che alla lettura corrisponde un conguaglio, ovvero la fatturazione del consumo effettivo con detrazione di tutti i precedenti addebiti relativi a consumi "presunti" ovvero calcolati in base ai consumi abituali di quell'utenza.

Fonte: Delibera AEREA (ex AEEGSI) 200/99 che rimanda ad art. 14 Delibera 458/2016 e agli artt. 7/8/9 della 463/2016

FATTURAZIONE DEI CONSUMI

Fatturazione di periodo

La fatturazione avviene con periodicità almeno:

- bimestrale per i clienti domestici;
- bimestrale per i clienti non domestici in bassa tensione con potenza fino a 16,5 kW;
- mensile per i clienti non domestici in bassa tensione con potenza superiore a 16,5 kW.

I venditori del mercato libero possono prevedere termini inferiori, quindi aumentare la frequenza di fatturazione. Ciascuna fattura deve essere emessa entro il termine di 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura.

Un cliente domestico dovrebbe ricevere in un anno almeno 6 bollette, di cui almeno una di conguaglio (che non riguarda gli utenti dotati di contatore elettronico, per i quali tutte le bollette sono basate su letture effettive).

Indennizzi automatici

Nel caso di emissione della fattura di periodo oltre suddetti, il venditore riconosce un indennizzo automatico al cliente finale, in occasione della prima fattura utile.

Il valore dell'indennizzo è pari a:

- 6 euro nel caso di ritardo fino a 10 giorni solari;
- 6 euro + 2 euro ogni 5 giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, raggiunto per ritardi fino a 45 giorni solari.

L'indennizzo massimo cambia all'aumentare del ritardo, in tal modo:

- 40 euro se l'emissione della fattura avviene in un tempo compreso tra 46 e 90 giorni solari dal termine previsto.;
- 60 euro se l'emissione della fattura avviene in un tempo superiore a 90 giorni solari dal termine previsto.

Fatturazione di chiusura

In tutti i casi di cessazione di un contratto di energia elettrica (per cambio venditore, disattivazione, voltura) il venditore uscente è obbligato ad inviare la fattura di chiusura entro sei settimane dalla cessazione stessa.

Più precisamente, la fattura dev'essere emessa:

- se in formato elettronico, entro il secondo giorno solare precedente lo scadere del periodo di sei settimane;
- in tutti gli altri casi (formato cartaceo), entro l'ottavo giorno solare precedente lo scadere del periodo di sei settimane.

La fattura deve essere emessa sulla base dei dati del consumo effettivo rilevati in occasione della cessazione e messi a disposizione dal distributore locale.

Se non sono disponibili questi dati può andar bene un'auto-lettura del cliente o al limite una stima; in questi casi però il venditore deve avvisare il cliente che la fattura non è quella di chiusura e che la stessa seguirà non appena saranno disponibili i dati relativi ai consumi effettivi.

Nella fattura di chiusura deve anche essere restituito il deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal cliente. La prova del rispetto dei termini di invio è a carico del venditore che deve quindi registrare e archiviare la data di invio/spedizione postale della fattura.

In caso di cessazione per cambio venditore o voltura il cliente può effettuare auto-lettura:

- per utenze gas, nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo al giorno di cambio del venditore o al giorno della voltura.
- per le utenze elettriche, nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo al giorno di cambio di venditore o al giorno della voltura. Si parla ovviamente di utenze non dotate di contatore elettronico (quindi monorarie), per le quali il venditore deve mettere a disposizione almeno una modalità di raccolta dell'auto-lettura funzionale alle cessazioni e comunicare la presa in carico della stessa al massimo entro quattro giorni lavorativi.

L'auto-lettura va comunicata al venditore, quello uscente se ciò avviene prima del passaggio, quello entrante se comunicata dopo. Il venditore trasmette poi il dato al distributore locale per la sua validazione.

Il venditore è obbligato a informare i clienti di quanto sopra, ovvero della possibilità di comunicare auto-lettura, delle modalità e tempistiche per comunicarla e delle modalità di utilizzo della fattura.

In caso di cessazione per disattivazione (quindi senza cambio venditore), il dato relativo al consumo viene rilevato direttamente dal distributore locale che lo trasmette al venditore per la fatturazione.

Indennizzi automatici

Nei casi di ritardo nell'invio o nell'emissione della fattura di chiusura il venditore è tenuto a riconoscere, nella stessa fattura, un indennizzo automatico pari a:

- 4 euro per ritardi fino a 10 giorni solari;
- 4 euro+2 euro ogni 10 giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 euro per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari.

Al cliente spetta un indennizzo ulteriore di 35 euro anche nel caso di ritardo o inadempimenti del distributore locale (per l'invio dei dati sui consumi effettivi al venditore o per la loro validazione); in questi casi il venditore di energia elettrica o gas fa da tramite ed accredita l'indennizzo nella propria fattura di chiusura.

Fonte: Delibera ARERA (ex AEEGSI) 200/99 che rimanda ad art.4 della 463/2016 e art.da 11 a 14 della Delibera 463/2016; vedi anche Delibera 100/2016.

CALCOLO DEI CONSUMI

La fatturazione avviene sulla base dei consumi rilevati al momento della lettura o dell'autolettura. Può anche avvenire in base ai consumi presunti e stimati dalla società sulla base dei consumi storici del cliente (esclusi i casi, come già detto, in cui il contatore sia elettronico e permetta quindi la telelettura).

L'ordine di priorità, per i clienti del mercato vincolato, è: lettura effettiva, autoletture dell'utente validate, letture stimate. I venditori del mercato libero possono prevedere una priorità diversa (e per esempio basarsi su letture stimate) purché emetta una fattura calcolata con consumi effettivi almeno una volta ogni 12 mesi.

I consumi presunti o stimati si calcolano come già detto in base ai consumi storici o con criteri diversi (per i venditori del mercato libero), ma in ogni caso le modalità scelte devono ridurre al minimo lo scostamento tra consumi effettivi e consumi stimati.

Il venditore deve in ogni caso procedere al ricalcolo degli importi se successivamente dispone della lettura effettiva anche comunicata dal cliente come auto-lettura.

Nelle fatture non possono essere inclusi consumi per periodi successivi alla data di emissione delle stesse. Il venditore del mercato libero può derogare a questa regola a condizione che

- l'importo di tali consumi sia predeterminato e noto al cliente;
- che il cliente possa richiedere la modifica dell'importo, o dei criteri per la sua predeterminazione, prevedendo la possibilità di ricalcolo sulla base dei consumi effettivi almeno una volta all'anno;
- che il venditore fornisca in ciascuna fattura di periodo le informazioni disponibili relative ai consumi effettivi come previsto dalle regole della nuova "Bolletta 2.0", [vedi qui](#);
- che, fatto salvo quanto previsto al precedente punto, siano previste specifiche informazioni a beneficio del cliente relative all'ammontare dei consumi stimati sottostanti all'importo addebitato in fattura (vale a dire quelli che

determinerebbero tale importo l'andamento dei consumi effettivi del medesimo cliente sino ad allora disponibili), la possibilità del cliente di chiedere la modifica del suddetto importo e le modalità per effettuare tale richiesta.

Se sono contabilizzati consumi effettivi, non possono anche essere contabilizzati successivi consumi stimati. Anche questa regola ha le sue eccezioni: se si tratta di un contratto del mercato libero (il venditore può decidere di derogare a questa regola), se il dato di misura finale del periodo cui si riferisce la fattura è un'autolettura in finestra, ovvero entro un periodo di tempo delimitato, o se i consumi effettivi fatturati si riferiscono ad un periodo oggetto di ricalcolo.

Fonte: Delibera ARERA (ex AEEGSI) 200/99 che rimanda ad art.6 della 463/2016

TEMPI E MODALITA' DI PAGAMENTO

Le modalità e i tempi di pagamento devono essere riportati sulla bolletta (data di emissione e data di scadenza). La data di scadenza deve essere fissata entro almeno 20 giorni dalla data di emissione della bolletta stessa e il gestore deve offrire almeno una modalità di pagamento gratuita (non gravata da oneri di riscossione).

Fonte: Delibera ARERA (ex AEEGSI) 200/99 art.6

MOROSITA', MODALITA' E TEMPI DI SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

Se il pagamento è puntuale, ovvero fatto entro la data di scadenza nelle modalità previste, nessun onere può essere posto a carico dell'utente pur se il pagamento stesso arrivasse in ritardo al fornitore per responsabilità della banca, della posta, etc.

In caso di ritardo di pagamento il gestore può richiedere al cliente interessi di mora pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea aumentato di 3,5 punti percentuali per il periodo di ritardo. Il cliente buon pagatore, cioè quello che ha sempre pagato puntualmente nei due anni precedenti, per i primi dieci giorni di ritardo deve pagare solo gli interessi legali.

L'impresa distributrice può richiedere in aggiunta agli interessi di mora il pagamento delle sole spese postali relative al sollecito, mentre non può avanzare richieste di rimborso danni.

Sospensione della fornitura con preavviso

In caso di ritardato pagamento, l'impresa distributrice può sospendere la fornitura di energia ma SOLO dopo aver preavvisato l'utente con una raccomandata contenente:

- il termine ultimo per procedere al pagamento indicando da quale data esso parte. Il termine non può essere inferiore a 15 giorni solari dall'invio della raccomandata o a 20 giorni dall'emissione della lettera se l'invio della stessa non può essere dimostrato. Se l'invio è via PEC, il termine minimo per pagare è di 10 giorni dal ricevimento della mail.
- le modalità con cui comunicare l'avvenuto pagamento (di solito il fax, oltre al quale si consiglia di inviare una raccomandata A/R);
- il termine dal quale può scattare la sospensione della fornitura, qualora l'inadempienza continuasse (non inferiore a 40 giorni *).
- informazioni sul fatto che qualora il gestore non abbia rispettato i termini suddetti scatta un indennizzo automatico (in bolletta) di 20 o 30 euro. Si veda più avanti.

(Nota: se si aggiungono altre fatture non pagate non incluse nella comunicazione e il venditore decide di inviare un'ulteriore sollecito i termini cambiano: per pagare rispettivamente 7 giorni solari anziché 15, 10 giorni solari anziché 20, 5 anziché 10).

Sulla comunicazione deve anche essere specificato che nel caso in cui il contatore lo consenta, PRIMA di far scattare la sospensione il gestore provvede a ridurre la potenza della fornitura (al 15% della potenza disponibile), facendovi seguire la sospensione solo se non seguisse il pagamento entro 15 giorni.

La sospensione della fornitura non può avvenire:

- quando il pagamento della bolletta sia stato eseguito, pur in ritardo, e regolarmente comunicato al gestore secondo le modalità da questi previste e comunicate nel preavviso;
- nel caso in cui la bolletta non pagata sia di importo inferiore o uguale all'ammontare del deposito cauzionale;

- per i clienti del servizio di maggior tutela, nel caso in cui il mancato pagamento NON riguardi la fornitura di energia ma servizi accessori; è compreso anche il caso in cui non sia stata pagata la rata del CANONE RAI,
- con decorrenza in un giorno NON lavorativo;
- in caso di fornitura di energia elettrica necessaria per il funzionamento di apparati di cura;
- per cause non previste in modo dettagliato nel contratto di fornitura e quindi non note al cliente;
- in presenza di un reclamo scritto dell'utente (inoltrato nelle modalità previste dal contratto) che contesti la ricostruzione dei consumi effettuata dal gestore in seguito ad accertato malfunzionamento del contatore;
- in caso di mancata sottoscrizione del contratto di fornitura.

La fornitura non può mai essere sospesa, inoltre, ai clienti definiti "non disalimentabili", ovvero per esempio quelli che per ragioni di sopravvivenza sono connessi a macchine salvavita e ai clienti per i quali l'impresa distributrice non ha previsto la sospensione per le funzioni di pubblica utilità svolte.

La sospensione può invece avvenire senza preavviso:

- per cause oggettive di pericolo;
- per appropriazione fraudolenta di energia elettrica, intendendo con essa anche l'eventuale riattivazione non autorizzata della fornitura sospesa per morosità'.

Al cliente moroso può essere richiesto il contributo per la disattivazione e la riattivazione della fornitura, nel limite del costo sostenuto per tali operazioni (euro 26,29).

Attenzione! Ai clienti del mercato libero titolari di un contratto dual fuel (unico per la fornitura di energia elettrica e gas) al mancato pagamento di una bolletta può seguire la sospensione di uno o di entrambi i servizi di fornitura, a discrezione del gestore, se questa possibilità è contemplata nel contratto.

Indennizzi automatici

Il gestore/venditore di energia è tenuto a pagare in bolletta un indennizzo automatico in questi casi:

- sospensione o riduzione della fornitura senza invio del preavviso per raccomandata: 30 euro;
- sospensione o riduzione della fornitura avvenuta prima della scadenza utile del termine per pagare: 20 euro;
- richiesta di sospensione inviata al distributore prima del termine minimo (tre giorni lavorativi): 20 euro.

L'accredito deve avvenire nella prima bolletta successiva all'evento, come detrazione effettuata con causale "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora". È bene sapere che il pagamento di questo indennizzo non pregiudica la possibilità per l'utente di chiedere ulteriori rimborsi relativi a danni specifici, meglio se documentati.

Informazione all'utente

Il gestore del servizio deve, entro il 30 giugno di ogni anno, informare ogni cliente riguardo ai tempi e modalità della costituzione in mora suddetta (invio di raccomandata con minaccia di sospensione della fornitura) ed agli indennizzi automatici collegati. L'informazione può avvenire inserendo degli avvisi in bolletta.

Interruzione della fornitura e risoluzione contrattuale

Se il venditore intende interrompere la fornitura e risolvere il contratto, tipicamente quando la sospensione non è fattibile, deve avvisare preventivamente l'utente con raccomandata.

L'effettiva interruzione può avvenire decorsi almeno 10 giorni lavorativi dall'invio della comunicazione.

Fonte: Delibera ARERA (ex AEEGSI) 200/1999 art. 8 e Delibera 258/2015 nella versione in vigore dal 1/7/2016. Per le tariffe Delibera 654/2015 Allegato C, art.31 tabella 7; () termine fissato dalla Legge di Bilancio 2020 art. 1 comma 291*

MALFUNZIONAMENTO DEL CONTATORE

Ricordiamo che la verifica del contatore deve essere effettuata entro 15 giorni dalla richiesta. Più precisamente, questo è il termine entro il quale l'utente deve ricevere il rapporto di verifica. La verifica è effettuata dal distributore locale che agisce per conto del venditore di energia (gestore) a cui si rivolge l'utente.

Se dalla verifica risulta che il contatore funziona correttamente all'utente viene addebitato l'intervento (contributo di 48,69 euro). Diversamente viene comunicata la necessita' di sostituire (gratuitamente) il contatore e viene concordata una data di sostituzione (che deve avvenire al massimo entro 15 giorni). A fine sostituzione all'utente deve essere consegnato un verbale con sottoscrizione della presa visione dei consumi registrati dal contatore sostituito.

A questo punto scatta la ricostruzione dei consumi che viene cosi' effettuata:

- se il momento del guasto e' determinabile con certezza, la ricostruzione partira' da tale momento;
- se il momento di rottura non e' determinabile, la ricostruzione dovra' risalire ad un periodo massimo di 365 giorni prima della verifica del contatore e fino al giorno della sua sostituzione;
- se la percentuale di errore non puo' essere accertata in sede di verifica, verranno presi a riferimento i consumi storici del cliente.

L'utente puo' rendere noti gli elementi che dimostrino eventuali variazioni del proprio consumo.

L'importo dovuto in base agli esiti della ricostruzione dei consumi e la relativa documentazione devono essere resi noti al cliente prima dell'eventuale sostituzione del contatore e non più tardi di due mesi dalla data della verifica. Se il guasto richiedesse l'immediata sostituzione del contatore essa può avvenire solo con il consenso scritto del cliente che sottoscrive i consumi registrati al momento della sostituzione.

Il cliente ha poi 30 giorni (decorrenti dalla comunicazione della ricostruzione) per contestare la ricostruzione mediante la presentazione delle proprie controdeduzioni. In questo caso la fornitura non puo' essere sospesa fino al momento della risoluzione della controversia.

Fonte: Delibera ARERA (ex AEEGSI) 200/99 artt.9/10/11 e per le tariffe Delibera 654/2015 Allegato C, art.31 tabella 7

RATEIZZAZIONI

Il cliente dei contratti del mercato vincolato (maggior tutela) ha in particolari casi il diritto di ottenere la rateizzazione dei pagamenti delle bollette, che va richiesta espressamente.

La rateizzazione deve essere concessa:

- al cliente domestico, quando il conguaglio superi del 150% l'addebito medio delle bollette di acconto precedentemente ricevute (es. media degli acconti 30 euro, conguaglio 75 euro);
- ai clienti non domestici, o a quelli domestici per l'eventuale secondo punto di prelievo dedicato a pompe di calore o al riscaldamento in generale, con lettura di contatore annuale, quando la bolletta di conguaglio sia superiore del 250% dell'addebito medio delle bollette di acconto;
- ai clienti che, a seguito di un malfunzionamento del contatore, venga richiesto il pagamento di consumi non registrati dallo stesso;
- per tutte le utenze nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione (bimestrale per i clienti domestici, vedi sezioni precedenti);
- per tutte le utenze nei casi di fatturazione di importi anomali (vedi sezione reclami).

La richiesta può essere inviata secondo le modalità contrattuali previste dal venditore entro 10 giorni dalla data di scadenza della fattura, solo se quest'ultima è di importo superiore a 50 euro.

Sulle somme pagate a rate, i clienti devono corrispondere gli interessi pari al tasso ufficiale di sconto.

Salvo accordi diversi, l'importo rateizzato viene suddiviso in un numero di rate costanti pari almeno al numero di bollette di acconto ricevute dopo la precedente bolletta di conguaglio, e comunque non inferiore a due.

Nel caso di mancato rispetto dei tempi di fatturazione, il numero delle rate è pari al numero delle fatture non emesse, comunque sempre non inferiore a due. Nel caso di fatturazione di importi anomali le rate sono al massimo corrispondenti al numero di bollette emesse negli ultimi 12 mesi, sempre non inferiore a due.

La frequenza delle rate è quella di fatturazione; il venditore può chiedere che la prima sia pagata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta del cliente oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateazione. In quest'ultimo caso alla fattura rateizzata deve allegare la documentazione che permette il pagamento della prima

rata. Le rate sono maggiorate degli interessi calcolati al tasso fissato dalla BCE. Se il cliente cambia venditore quando ancora non è terminata la rateizzazione, il venditore uscente può chiedere il pagamento delle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile.

Fonte: Delibera ARERA (ex AEEGSI) 200/99 art. 13 e Delibera 301/2012 art. 13bis

IL DEPOSITO CAUZIONALE

Puo' essere richiesto al momento della stipula del contratto.

Tale cifra e' fruttifera e deve essere restituita, al termine del rapporto contrattuale, maggiorata degli interessi legali. Come gia' detto all'utente, in caso di morosità, non puo' essere sospesa la fornitura per i debiti il cui valore sia uguale o inferiore al deposito. In questo caso il venditore può però ovviamente trattenere il deposito cauzionale e rifatturarlo.

Per i soli clienti domestici del mercato vincolato (servizio di maggior tutela), la domiciliazione bancaria postale o su carta di credito del pagamento delle bollette consente di evitare l'addebito del deposito cauzionale, trattandosi di forme di garanzia equivalente.

L'ammontare del deposito varia a seconda della fornitura ricevuta. Per i clienti domestici l'importo attuale e' di 11,5 euro per kw.

Fonte: Delibera ARERA (ex AEEGSI) 200/99 artt. 14/15 e Delibera 301/12 art. 12

I PREZZI

ALLACCIAMENTO E VARIAZIONI

Gli allacciamenti e le attivazioni delle forniture, come del resto tutti gli interventi tecnici sul contatore o sulla linea, vengono sempre fatti dal distributore locale, anche qualora si sia firmato un contratto con un venditore del mercato libero (in tal caso tale venditore fa da tramite col distributore locale per conto dell'utente e comunque risponde nei confronti dello stesso rispetto a eventuali ritardi o inadempimenti).

In termini generali la connessione alla rete avviene in un unico punto per ciascuna unità immobiliare e sue pertinenze, ma per le utenze domestiche in bassa tensione può essere richiesta l'installazione di un secondo punto destinato esclusivamente all'alimentazione di pompe di calore per il riscaldamento degli ambienti, anche di tipo reversibile.

I tempi di allacciamento dipendono dal tipo di lavoro che va effettuato: per un lavoro semplice 10 giorni lavorativi, per un lavoro complesso 50 giorni lavorativi. Cio' a partire dal momento in cui e' stato accettato il preventivo che viene presentato entro circa 15 giorni dalla richiesta.

Per gli allacciamenti sono fissati dei costi forfattari applicabili dal distributore locale, validi sia per gli utenti del "servizio a maggior tutela" sia per quelli del mercato libero.

Fanno eccezione alcuni casi particolari (utenti alimentati in alta tensione, installazioni fuori dai centri abitati o comunque oltre 2000 metri dalla cabina, costruzioni non raggiungibili con strade percorribili da automezzi, etc.etc.) per i quali il contributo e' invece determinato in relazione alla spesa effettivamente sostenuta dal distributore per realizzare i lavori.

Il costo forfattario e' composto da una quota distanza, da una quota potenza e da una quota fissa. La distanza e' calcolata in linea retta tra la fornitura da allacciare e la piu' vicina cabina di trasformazione in servizio da almeno cinque anni, la quota potenza e' calcolata in base alla potenza disponibile indicata dal cliente nella richiesta di allacciamento, la quota fissa copre i costi amministrativi.

Attualmente la quota fissa è di 184,48 euro, la quota distanza può variare da 92,47 a 368,96 euro ogni 100 metri, la quota potenza è di 69,36 euro ogni Kw.

Per le variazioni di potenza in aumento, sono dovute la quota potenza relativa alla potenza disponibile aggiuntiva richiesta e la quota fissa. Per quelle in diminuzione deve invece essere versata solo la quota fissa.

Attenzione! Se i consumi del cliente superano sistematicamente la potenza disponibile, il distributore puo' adeguare la stessa d'ufficio, addebitando al cliente la quota potenza per la potenza disponibile aggiuntiva e la quota fissa.

Riguardo invece l'attivazione della fornitura, gli attuali tempi standard sono di 5 giorni lavorativi.

Fonte: *Delibera ARERA (ex AEEGSI) 646/2015 (tempi standard) e Delibera 654/2015 Allegato C (TIC, Condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione, periodo 2016-2019), Tabella 1*

FORNITURA DI ENERGIA

Agli utenti del "servizio di maggior tutela" (che sono, lo ricordiamo, coloro che non hanno scelto un nuovo venditore del mercato libero) vengono applicate le tariffe fissate dall'Autorità per l'energia ed il gas.

Da Luglio 2010 a questi utenti viene obbligatoriamente applicata la tariffa bioraria, che prevede tariffe differenziate a seconda della fascia oraria di consumo. Più precisamente, la fascia più costosa è quella che va dalle 8 del mattino alle 19, nei giorni feriali (fascia F1), mentre quella più economica è quella che va dalle 19 fino alle 8 del mattino. Sono applicate le tariffe più economiche anche tutto il Sabato, tutta la Domenica e tutti i giorni festivi (fascia F23 che comprende le fasce F2 ed F3).

Agli utenti del mercato libero invece vengono applicate le tariffe decise dallo specifico venditore e riportate sul contratto firmato. Per questi clienti non c'è alcun obbligo di tariffa bioraria, essa può essere o meno scelta a seconda della convenienza.

Per quanto riguarda il sistema tariffario per gli utenti della maggior tutela dal 2016 è in corso il passaggio triennale da tariffe riferite a scaglioni di consumo a tariffe fisse, con una gradualità che via via eliminerà gli squilibri a danno di chi consuma di più. Informazioni su questo articolo (http://aduc.it/articolo/energia+elettrica+al+via+passaggio+graduale+tariffe_23806.php).

Tutte le informazioni dettagliate sui prezzi e sulla fatturazione si trovano sul sito [dell'Autorità dedicato alla nuova Bolletta 2.0](#).

Fonte: *Delibera ARERA (ex AEEGSI) 654/2015 Allegato A (TIT, testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica, periodo 2016-2019)*

PRESCRIZIONE

Dal 1 marzo 2018 il diritto al pagamento del corrispettivo dovuto per l'energia elettrica si prescrive in due anni anziché cinque. La disposizione, contenuta nella Legge di Bilancio 2018, riguarda non solo il pagamento delle fatture ma anche evidentemente la fatturazione. Più precisamente i casi coinvolti sono quelli di fatturazione ritardata oppure di conguaglio, con specifica del Garante che la prescrizione riguarda i corrispettivi in tutte le sue componenti, sia fisse che variabili.

Il calcolo dei due anni decorre dal termine entro cui l'esercente è obbligato a emettere fattura, ovvero 45 giorni solari dall'ultimo giorno del consumo fatturato per i clienti del mercato vincolato, oppure il termine previsto dal contratto per i clienti del mercato libero (in mancanza vale quello fissato per il mercato vincolato).

Per i settori energia elettrica e gas l'Arera ha dettagliato la novità introducendo una serie di obblighi -per le fatture- a carico dei gestori. Non solo fornire l'informazione riguardo al nuovo termine di prescrizione **ma anche fatturare separatamente o con particolare e chiara evidenza gli importi relativi a consumi risalenti a più di 2 anni, con avviso della possibilità di non pagarli eccependo la prescrizione tramite invio di una richiesta utilizzando una modulistica allegata** (e presente sul sito).

L'avviso che deve apparire in fattura è:

"La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17). Per non pagare tali importi, La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in questa pagina ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti]."

Ovviamente il venditore potrebbe scegliere di non esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi oggetto di prescrizione non fatturandoli. In questo caso è comunque tenuto ad informarne l'utente.

Fonte: *Legge 205/2017 (di Bilancio 2018), art.1 commi 4-10 modificati anche da Legge di Bilancio 2020 (legge 160/2019 art.1 comma 295) e Delibere ARERA 97/2018 e 569/2018*

RECLAMI E CONCILIAZIONI (OBBLIGATORIE)

Il venditore deve informare i clienti sulle modalità e sulle procedure di reclamo, rendendo altresì disponibile un modulo per semplificare l'inoltro dei reclami stessi rendendolo disponibile sul proprio sito internet.

A prescindere dalle indicazioni del venditore, in ogni caso, è bene inviare il reclamo per raccomandata a/r o PEC (posta elettronica certificata).

Se si riceve risposta insoddisfacente o negativa oppure se NON si riceve alcuna risposta per 50 giorni, ci si può rivolgere al Garante per la procedura di conciliazione fattibile anche presso altri organismi oppure presso la Camera di Commercio.

Si fa presente che questa procedura sostituisce quella base di reclamo al garante attiva fino a tutto il 2016. Sono invece sempre possibili le semplici segnalazioni.

Queste le schede pratiche per approfondire:

Energia elettrica e gas: reclami, una guida alle nuove modalità

(http://sosonline.aduc.it/scheda/energia+elettrica+gas+reclami+guida+alle+nuove_25728.php)

Energia elettrica e gas e conciliazioni obbligatorie da Gennaio 2017: come fare

(http://sosonline.aduc.it/scheda/energia+elettrica+gas+conciliazioni+obbligatorie_25396.php)

Fonte: Delibera ARERA (ex AEEGSI) 413/2016 (TIQV), Parte II, Titolo II, Artt. da 8 a 14

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Delibera ARERA 200/1999
- Delibera ARERA 301/2012 (TIV, testo integrato per i servizi di vendita)
- Delibera ARERA 258/2015 (TIMOE, testo integrato morosità elettrica)
- Delibera ARERA 646/2015 (TIQE, regolazione output-based distribuzione e misura energia elettrica per il periodo 2016-2023)
(dal 2017 al posto della Delibera 198/2011)
- Delibera ARERA 654/2015 (TIT, regolazione tariffaria dei servizi di trasmissione distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023)
(al posto della Delibera n.198/2011)
- Delibera ARERA 413/2016 (TIQV testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale) - Parte II Titolo II
- Delibera ARERA 458/2016 (TIME, testo integrato misura)
- Delibera ARERA 463/2016 (TIF, testo integrato fatturazione)

LINK UTILI

- Altante del consumatore di energia e gas (sito dell'ARERA): clicca qui (<http://www.autorita.energia.it/atlante/>)
- Elenco venditori e distributori locali: [clicca qui](#)

- Informazioni sulla nuova BOLLETTA 2.0: [clicca qui](#)
- Informazioni sui contratti PLACET e TUTELA SIMILE: [clicca qui](#)