29 ottobre 2008 0:00

GAS: UNA GUIDA

di Rita Sabelli

Ultima revisione 6/4/2017; ultimo aggiornamento 20/2/2020

La liberalizzazione del mercato del gas e' attiva dal 2003 grazie al d.lgs.164/00 che ha recepito la Direttiva europea 98/30/Ce ed e' stata via via completata fino al recepimento della Direttiva 2003/55/Ce con emissione del dl 73/07 (legge 125/07) e di diverse delibere regolatrici dell'AEEGSI, Autorita' per l'energia elettrica ed il gas (dal 2018 ARERA), principalmente la Delibera 64/2009 aggiornata al 2017.

In pratica, dal 2003 anche i clienti gas con consumi medio-bassi (fino a 200 mila metri cubi annui) possono scegliere liberamente da quale venditore acquistare, scegliendo l'offerta che piu' si adatta alle proprie esigenze.

L'Unione europea, e in Italia l'ARERA, hanno stabilito regole a favore dei clienti piu' deboli ed il garante, nello specifico, continua a stabilire regole comuni inerenti la qualita' commerciale e la sicurezza del servizio, la trasparenza in fase di offerta, i tempi di esecuzione di varie prestazioni (standard di qualita'), etc.
Le imprese venditrici devono essere autorizzate dal Ministero dello Sviluppo economico e devono essere giuridicamente separate (a livello societario) dalle imprese di distribuzione che non possono piu' vendere direttamente il gas. Dal 2003, come e' recentemente avvenuto per le societa' che vendono energia elettrica, molte societa' di distribuzione hanno creato proprie societa' di vendita alla quale sono stati trasferiti tutti i contratti di fornitura dei clienti.
E' da precisare che la liberalizzazione ha interessato il mercato del gas naturale e non altri tipi di gas (come il GPL) che continuano ad essere gestiti in esclusiva con il totale controllo dell'Autorita'.
Non rientrano nelle regolamentazioni dell'Autorita' le forniture che non provengono dalle reti pubbliche locali (come per esempio la fornitura di bombole o di serbatoi). Queste attivita' sono del tutto libere.

Come per l'energia elettrica, quindi, cambia l'aspetto commerciale del servizio, mentre la gestione tecnica degli impianti rimane in mano alle societa' di distribuzione locale.

Indice scheda

PASSARE AL MERCATO LIBERO, CAMBIARE FORNITORE
CONDIZIONI CONTRATTUALI MINIME
Lettura del contatore
Periodicità della fatturazione
Calcolo dei consumi
Tempi e modalità di pagamento
Morosità, modalità e tempi di sospensione della fornitura
Rateizzazione
Deposito cauzionale
LA BOLLETTA E LE MODALITÀ DI FATTURAZIONE DEI CONSUMI
GLI STANDARD DI QUALITA' E GLI INDENNIZZI AUTOMATICI
VERIFICA DEL CONTATORE
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU UN NUOVO IMPIANTO
VOLTURA E SUBENTRO
L'ASSICURAZIONE CONTRO GLI INCIDENTI
BONUS SOCIALE
PRESCRIZIONE
PENALI PER CONDOTTE E ADDEBITI ILLEGITTIMI
RECLAMI E CONCILIAZIONI (OBBLIGATORIE)
UN CASO PARTICOLARE: IL RECLAMO PER CONTRATTI NON RICHIESTI
APPROFONDIMENTI: FATTURE DI CONGUAGLIO ESORBITANTI
APPROFONDIMENTI: IL SERVIZIO DI ULTIMA ISTANZA E IL SERVIZIO DI DEFAULT
APPROFONDIMENTI: STOP AL SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA dal 2020 E "PORTALE OFFERTE"
RIFERIMENTI NORMATIVI

LINK UTILI

PASSARE AL MERCATO LIBERO, CAMBIARE FORNITORE

PRIMA DI FIRMARE

Prima di passare al mercato libero o cambiare fornitore e' bene:
- informarsi sulle regole deontologiche che i venditori del mercato libero devono rispettare quando presentano le proprie offerte, valide anche quando si passa da un venditore del mercato libero ad un altro.
- valutare bene se davvero l'offerta corrisponde alle proprie esigenze ed e' migliore del contratto in uso.

Per arginare il fenomeno diffuso delle vendite ingannevoli ed aggressive l'Autorita' Garante per l'energia ed il gas ha infatti emanato un CODICE DEONTOLOGICO DI VENDITA unico in vigore dal 2011 e via via aggiornato. Si tratta della Delibera AEEGSI 104/2010 aggiornata, in ultimo, al 1/1/2017.

Il codice deontologico disciplina:
- Il comportamento dei venditori;
- I documenti da consegnare, e le informazioni da dare, PRIMA di firmare;
- Come devono essere comunicati i prezzi e la spesa stimata annuale:
- Il contenuto del contratto;
- Come si esercita il recesso;
- Come vanno comunicate le variazioni contrattuali-

Per approfondimenti si rimanda alla lettura della scheda
VENDITA ENERGIA ELETTRICA E GAS: LE REGOLE DA CONOSCERE PER EVITARE INGANNI E FRODI
(http://sosonline.aduc.it/scheda/vendita+energia+elettrica+gas+regole+conoscere_20154.php)

REGOLE DI PASSAGGIO

I passaggi al mercato libero, e tra venditori del mercato libero, sono disciplinati da precise regole che tutti i venditori devono seguire, stabilite dall'Autorità garante con la Delibera AEEGSI 302/2016 in vigore dal 1/1/2017.

Dopo tutte le valutazioni del caso si firma il contratto col nuovo venditore e questi comunica entro quanto subentrerà sull'utenza (i tempi previsti dall'Autorita' sono di uno o due mesi).
Per i clienti domestici il preavviso massimo per la disdetta è fissato nel giorno 10 del mese precedente la data di cambio venditore.
Della disdetta si dovrà occupare il nuovo venditore, se il contratto e' a uso domestico, come di gestire tutte le pratiche amministrative e tecniche relative al passaggio, comunicando quanto necessario al distributore locale.
Praticamente il nuovo venditore, insieme agli altri documenti contrattuali, fa firmare al cliente una “procura a recedere” che gli consente di inviare poi il recesso al venditore uscente.

Attenzione, perche' l'invio della disdetta deve invece esser fatto direttamente dal cliente nel caso in cui la disdetta stessa venga inviata per cessare del tutto la fornitura senza passaggio al altro venditore. In questi casi il termine di preavviso non può essere superiore a un mese.
Deve anche essere inviata direttamente dal cliente in tutti i contratti non domestici.

Gli impianti normalmente non vengono toccati e il passaggio e' solo amministrativo, quindi non dovrebbero esserci interruzioni di fornitura. A livello di fatturazione, il vecchio fornitore dovra' inviare una bolletta di conguaglio basata sull'ultima lettura del contatore (comunicata dall'utente o dal nuovo venditore) ed il nuovo dovra' far partire le sue fatturazioni da quella stessa lettura.
Detto questi, in caso di interruzione di fornitura o di doppia fatturazione vanno individuate le responsabilita' -potrebbe essere stata omessa una disdetta, per esempio- e va subito inviata una contestazione formale per raccomandata a/r.

La procedura è gratuita e se sono rispettati i termini di preavviso non vi possono essere addebiti di penali né di spese di chiusura. Clausole diverse si considerano come non apposte.

Un’ultima nota: anche il venditore ha facoltà di rescindere il contratto e lo può fare, se previsto nel contratto, con

un termine di preavviso non inferiore a sei mesi, per iscritto e con prova della ricezione della comunicazione da parte del cliente. Questa possibilità riguarda solo i contratti del mercato libero e non quelli del servizio di maggior tutela.

Fonte: Delibera ARERA (ex AEEGSI) 302/2016 “Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura”, che dal 1/1/2017 sostituisce la Delibera 144/07

TORNARE AL SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA
Tornare al servizio di maggior tutela e' sempre possibile –per i clienti domestici e le piccole imprese- e, come gia' detto, non ci sono costi di passaggio. Valgono, anche in questo caso, le regole di passaggio gia' dette contenute nella Delibera 302/2016.
Ci si deve rivolgere alla società che rende il servizio di maggior tutela per la zona dove è ubicata l’utenza. Si veda per l’individuazione questa pagina del sito dell’Autorità garante.
Il ritorno al servizio di maggior tutela e' invece praticamente "automatico" (scatta come meccanismo di protezione) in casi particolari di urgenza, quando l'utente rimane senza sua volonta' privo di fornitura o qualora il fornitore fallisse. In questi casi il distributore locale -tramite la propria societa' di vendita- subentra automaticamente.

A CHI MI RIVOLGO PER.....
Per tutte le informazioni commerciali (consumi, bollette, pagamenti, rimborsi, chiarimenti, etc.) la controparte a cui rivolgersi e' il venditore con cui e' stato sottoscritto il contratto.

Ci si deve rivolgere al venditore anche per tutte le prestazioni che riguardano la distribuzione (allacciamenti, posa e spostamento del contatore, etc.), anche se in questi casi ad intervenire e' il distributore locale che, come gia' ampiamente detto, non cambia al cambiare del venditore.
In tutti i casi in cui non sia ancora stato stipulato un contratto le prestazioni tecniche viste sopra devono essere richieste direttamente al distributore locale, invece.

Riguardo agli allacciamenti c'e' da dire che gli stessi sono garantiti in tutte le zone "metanizzate" (ovvero in quelle ove il Comune ha deciso di installare un impianto di distribuzione). Il distributore puo' rifiutare l'allacciamento di un nuovo cliente solo se la capacita' degli impianti e' insufficiente o se -per le aree non raggiunte dalla rete di distribuzione- le opere necessarie sono tecnicamente o economicamente irrealizzabili.
In tutti i casi in cui l'utente abbia stipulato un contratto con un venditore, il distributore locale deve effettuare l'allacciamento a meno che -trattandosi di una nuova utenza- manchi la documentazione di sicurezza dell'impianto che deve sempre essere rilasciata dall'installatore qualificato che lo ha realizzato.

In caso di guasto del contatore (blocco o registrazione anomala dei consumi) ci si deve rivolgere al proprio venditore per chiedere magari una verifica tecnica. Il venditore gira la richiesta al distributore locale
In caso di fuga di gas, invece, si deve telefonare al servizio di pronto intervento gestito direttamente dal distributore locale. Il numero da chiamare e' indicato in bolletta e NON cambia al variare del venditore. Il distributore deve intervenire anche se la fuga di gas riguarda impianti od apparecchi del cliente (cucina a gas, caldaia, etc.). In questi casi pero' -scongiurato il pericolo- il ripristino in sicurezza di detti impianti e' a cura del cliente.

CONDIZIONI CONTRATTUALI MINIME
Le condizioni contrattuali minime fissate dall'Autorita' per l'energia ed il gas -con delibera 229/01 e succ.modifiche- sono automaticamente applicabili a tutti i clienti che non passano al mercato libero e che consumano meno di 200.000 metri cubi di gas all'anno.

LETTURA DEL CONTATORE
I tentativi di lettura del contatore devono essere fatti:
- almeno uno all’anno per i clienti con consumi fino a 500 Smc/annui;
- almeno due all’anno per i clienti con consumi da 500 a 1.500 Smc/annui;
- almeno tre all’anno per i clienti con consumi da 1.500 a 5.000 Smc/annui;
- almeno ogni mese per i clienti con consumi superiori ai 5.000 Smc/annui.

Nel caso di nuove attivazioni (nuove utenze), un tentativo di lettura va fatto entro sei mesi.

In presenza del nuovo contatore elettronico “smart meter” la lettura va effettuata mensilmente, con dettaglio giornaliero. Dopo l’installazione del nuovo contatore elettronico devono essere fatti almento tre tentativi di acquisizione del dato mensile a partire dal primo giorno del quarto mese successivo alla messa in servizio dello stesso.

Il periodo di riferimento dei consumi da recepire con la lettura deve avvicinarsi, per i clienti della prima voce suddetta (essenzialmente i domestici) all’anno, per tutti i venditori. Per chi consuma fino a 1.500 Smc/annui i periodi di riferimento sono aprile-ottobre e novembre-marzo.
Se il contatore non è accessibile occorre un’ulteriore tentativo di lettura se almeno due consecutivi vanno falliti, al più tardi nel mese successivo a quello nel quale è stato tentato il secondo., anche in fasce orarie diverse rispetto a quelle solite.
Il calendario dei passaggi del personale deve essere pubblicato sul sito internet dell’impresa distributrice (distributore locale) che esegue materialmente le letture.
Come autolettura vale anche la lettura raccolta dal cliente finale e lasciata a disposizione su nota cartacea affissa alla porta della propria abitazione o luogo similare.
Se la lettura risultasse impossibile il cliente deve comunque esserne avvisato con una nota che informi anche della possibilità di fare autolettura. Questa la tipica modalità:
“Informiamo che il nostro incaricato non ha potuto effettuare la lettura del contatore gas. Per maggiori informazioni sulla possibilità di trasmettere i dati di lettura del Vostro contatore, Vi invitiamo a contattare il Vostro Venditore di Gas”. Data rilascio avviso ....”.
Nel caso in cui l’impossibilità sia dovuta al fatto che il contatore non è accessibile, l’avviso deve anche essere riportato nella prima bolletta utile.
In ogni caso alla mancata lettura, quando il contatore è accessibile, è dovuto in indennizzo forfettario automatico pari a 35 euro.

Da sapere anche che l’autolettura deve SEMPRE essere consentita e agevolata con fissazione di almeno una modalità di comunicazione e di finestre temporali da indicare nelle fatture.

Fonte: Delibera ARERA (ex AEEGSI) 229/01 art.4 che rimanda all’art.14 e 14bis della Delibera 64/2009 (TIVG)

PERIODICITÀ DELLA FATTURAZIONE
Le fatture periodiche devono essere emesse:
- almeno ogni quadrimestre per i clienti con consumi fino a 500 Smc/annui;
- almeno ogni bimestre per i clienti con consumi da 500 a 5.000 Smc/annui;
- almeno ogni mese per i clienti con consumi superiori ai 5.000 Smc/annui.

La fatturazione mensile è fissata anche per i clienti per i quali è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero (utenze con i nuovi contatori elettronici smart meter).
I venditori del mercato libero possono aumentare la frequenza di fatturazione per clienti della prima fascia (con consumi inferiori ai 500 Smc/annui), essenzialmente i domestici.
Ciascuna fattura deve essere emessa entro 45 giorni solari calcolati dall’ultimo giorno di consumo addebitato. Il termine può essere diverso, contrattualmente previsto, per i venditori del mercato libero.

CALCOLO DEI CONSUMI
La fatturazione avviene sulla base dei consumi rilevati al momento della lettura o dell'autolettura. Puo' anche avvenire in base ai consumi presunti e stimati dalla societa' sulla base dei consumi storici del cliente.

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.
L'attribuzione dei consumi avviene su base giornaliera considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo. Eventuali variazioni tariffarie vanno applicate sui consumi e sulle bollette SUCCESSIVE alla variazione stessa.
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) 229/2001 che rimanda agli artt.4/5/6/7/8/9 della Delibera AEEGSI 463/16 (TIF)

TEMPI E MODALITÀ DI PAGAMENTO
Il termine di scadenza per il pagamento non può essere inferiore a 20 giorni dalla data di emissione della bolletta.
Sul contratto deve essere prevista almeno una modalità di pagamento gratuita.

Se il cliente paga in ritardo vanno corrisposti gli interessi di mora e, qualora il venditore lo preveda, le spese postali relative all'invio del sollecito. Per i primi 10 giorni dal ritardo il cliente buon pagatore (?) paga solo gli interessi legali.

Fonte: Delibera ARERA (ex AEEGSI) 229/2001 artt.7/8

MOROSITÀ, MODALITÀ E TEMPI DI SOSPENSIONE DELLA FORNITURA
Se il pagamento e' puntuale, ovvero fatto entro la data di scadenza nelle modalita' previste, nessun onere puo' essere posto a carico dell'utente pur se il pagamento stesso arrivasse in ritardo al fornitore per responsabilita' della banca, della posta, etc.

In caso di ritardo di pagamento il gestore puo' 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, cioe' 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 puo' richiedere in aggiunta agli interessi di mora il pagamento delle sole spese postali relative al sollecito, mentre non puo' avanzare richieste di rimborso danni.

Sospensione della fornitura con preavviso
In caso di ritardato pagamento, l'impresa distributrice puo' sospendere la fornitura di gas 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 puo' essere inferiore a 15 giorni solari dall'invio della raccomandata o a 20 giorni dall'emissione della lettera se l'invio della stessa non puo' essere dimostrato. Se l'invio e' via pec il termine minimo per pagare e' di 10 giorni dal ricevimento della mail;
- le modalita' 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 puo' scattare la sospensione della fornitura, qualora l'inadempienza continuasse (non inferiore a 40 giorni *).
- informazioni sul fatto che qualora il gestore non abbia rispetti i termini suddetti scatta un indennizzo automatico (in bolletta) di 20 o 30 euro. Si veda piu' avanti.

(Nota: se si è nei 90 giorni dall'ultima richiesta di sospensione della fornitura, e il venditore decide di inviare un'ulteriore sollecito i termini cambiano: per pagare rispettivamente 7 giorni solari anzichè 15, 10 giorni solari anziché 20, 5 anziché 10).

La sospensione della fornitura non puo' avvenire:
- quando il pagamento della bolletta sia stato eseguito, pur in ritardo, e regolarmente comunicato al gestore secondo le modalita' 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 gas ma servizi accessori;
- settimanalmente in un giorno lavorativo compreso tra il lunedì e il mercoledì; questo vincolo non c'e' per le forniture telegestite;
- in presenza di un reclamo scritto dell'utente (inoltrato nelle modalita' previste dal contratto) , senza risposta, che contesti la ricostruzione dei consumi effettuata dal gestore in seguito ad accertato malfunzionamento del contatore. Ciò a condizione che l'importo anomalo sia di importo superiore ai 50 euro e che il cliente abbia inviato il reclamo NON oltre i 10 giorni successivi al termine di pagamento della fattura.

La sospensione puo' invece avvenire senza preavviso:
- per cause oggettive di pericolo;
- in caso di accertata appropriazione fraudolenta del gas, oppure di manomissione e rottura dei sigilli dei contatori oppure se gli impianti sono stati usati in modo non conforme al contratto.

Al cliente moroso puo' essere richiesto il contributo per la disattivazione e la riattivazione della fornitura, nel limite del costo sostenuto per tali operazioni.

La riattivazione deve avvenire entro 2 giorni feriali dalla comunicazione del venditore al distributore locale; il venditore deve provvedere a fare questa comunicazione non appena il cliente comunica a sua volta l'avvenuto pagamento.

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 puo' seguire la sospensione di uno o di entrambi i servizi di fornitura, a discrezione del gestore, se questa possibilita' e' contemplata nel contratto.

(*) Termine fissato dalla Legge di Bilancio 2020 art.1 comma 291

Indennizzi automatici
Il gestore/venditore di gas e' 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".
E' bene sapere che il pagamento di questo indennizzo non pregiudica la possibilita' 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 modalida' della costituzione in mora suddetta (invio di raccomandata con minaccia di sospensione della fornitura) ed agli

indennizzi automatici collegati. L'informazione puo' 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, nel periodo compreso tra il lunedi e il martedi di ciascuna settimana.
In questo caso sull'utenza viene attivata la fornitura del servizio di default (vedi più avanti).

Clienti non disalimentabili
Per i clienti non disalimentabili il preavviso deve contenere la minaccia di cessazione amministrativa del contratto con attivazione dei servizi di ultima istanza. Se ciò non fosse possibile il distributore attiverà la fornitura del servizio di default (vedi più avanti).
Riferimenti normativi:

Fonte: Delibera ARERA (ex AEEGSI) 229/2001 che rimanda alla Delibera ARERA 99/2011 (TIMG, testo integrato morosita' gas)

RATEIZZAZIONE
Per i clienti del servizio di maggior tutela i venditori devono offrire la possibilità di rateizzare le bollette nei seguenti casi:
- se il conguaglio è di importo superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette basate sui consumi stimati successive alla precedente bolletta di conguaglio (ciò escluso il caso in cui la differenza sia dovuta esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi ed esclusi i casi in cui la fatturazione sia mensile sulla base di consumi effettivi);
- per i clienti a cui viene chiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal contatore rilevati a seguito del malfunzionamento dello stesso per cause non imputabili al cliente;
- per i clienti a cui viene chiesto il pagamento di importi ricalcolati (per consumi effettivi) a causa di una o più mancate letture con contatore accessibile;
- nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione (per clienti domestici con consumi inferiori a 200.000 Smc);
- nei casi di fatturazione di importi anomali (per clienti domestici con consumi inferiori a 200.000 Smc).

Nei primi tre casi suddetti il numero delle rate è pari almeno al numero di bollette stimate o di acconto ricevute.
Nel quarto caso (mancato rispetto periodicità fatturazione), il numero delle rate è pari almeno al numero delle bollette non emesse a seguito dell'inadempienza.
In caso di fatturazione di importi anomali il numero delle rate è corrispondente al massimo al numero delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi.
Le rate, di importo costante, devono sempre avere una frequenza analoga a quella di fatturazione; il venditore può chiedere che la prima scada entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta oppure entro la scadenza del termine per chiedere la rateizzazione. In quest'ultimo caso alla bolletta deve essere allegata tutta la documentazione che già permetta al cliente di pagare la prima rata dando in tal modo avvio, e accettazione, alla rateizzazione.

La rateizzazione può essere chiesta inoltre solo se la bolletta supera i 50 euro di importo, nelle modalità previste dal venditore e comunque entro i 10 giorni successivi alla scadenza.
Se si cambia venditore durante una rateizzazione quello che lasciamo può chiedere il pagamento delle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile.

Fonte: Delibera ARERA (ex AEEGSI) 229/2001 che rimanda alla Delibera 64/2009 art.12bis

DEPOSITO CAUZIONALE
Il venditore può chiedere al cliente, a titolo di garanzia, il versamento di un deposito cauzionale di un importo che varia da 25 a 77 euro a seconda del consumo annuo (25 euro per consumi fino a 500 mc di clienti domestici del mercato vincolato).

In caso di morosità il venditore può trattenere il deposito per poi rifatturarlo; allo stesso tempo, considerato ciò, non può sospendere la fornitura di gas qualora il debito del cliente sia di valore inferiore od uguale al deposito.

Il deposito deve essere restituito entro 30 giorni dalla cessazione del contratto di vendita, maggiorato degli interessi legali.

La domiciliazione bancaria dei pagamenti (rid) consente di evitare l'addebito del deposito cauzionale, trattandosi di una forma di garanzia considerata equivalente.

Non è richiedibile invece un anticipo sui consumi.

Fonte: Delibera ARERA (ex AEEGSI) 229/2001 artt.da 11 a 14

LA BOLLETTA E LE MODALITA' DI FATTURAZIONE DEI CONSUMI
Dal 2016 le bollette elettriche e del gas sono emesse secondo la nuova struttura decisa dall'Autorità garante e denominata "Bolletta 2.0", più sintetica, con raggruppamento in un'unica pagina di tutte le voci essenziali.

Servizio di maggior tutela
Nella nuova bolletta sintetica devono essere distinte:
- la voce "spesa per la materia energia/gas naturale" che conterrà tutti i costi relativi al servizio di vendita (energia o gas fruiti);
- la voce "spesa per il trasporto e la gestione del contatore" che conterrà tutti i costi relativi ai servizi di rete (trasporto, distribuzione e misura, tariffe D2 e D3);
- la voce "spesa per oneri di sistema" che riguarda spese di vario tipo che in genere incidono di oltre il 22% sulla spesa finale del cliente tipo di maggior tutela (incentivi alle fonti rinnovabili e alle imprese a forte consumo di energia, i fondi per la messa in sicurezza delle centrali nucleari, etc).
Gli eventuali ricalcoli (conguagli, correzioni di errori, etc.) devono essere evidenziati in un'apposita sezione, così come l'eventuale bonus sociale di cui abbia diritto l'utente.

Mercato libero
I venditori del mercato libero possono decidere autonomamente come strutturare la bolletta purché facciano in modo che risultino separate le voci relative a:
- spese per il trasporto e la gestione del contatore e per gli oneri di sistema, distinte o meno tra loro;
- ricalcoli relativi a conguagli o correzioni;
- partite delle quali va specificata la natura (per es.indennizzi);
- eventuale bonus sociale.

I venditori del mercato libero possono inserire in bolletta informazioni ulteriori rispetto a quelle minime, anche di carattere commerciale (pubblicità, promozioni), in sezioni distinte, purché riferite all'offerta sottoscritta o ad offerte relative allo stesso settore.
In ambedue i casi in bolletta devono esserci anche il "costo medio unitario della bolletta" ottenuto dal rapporto tra il totale comprensivo di imposte e i consumi fatturati, e il "costo medio unitario della sola spesa per la materia energia/gas naturale", ovvero il rapporto tra la voce di spesa "per la materia energia/gas naturale" e i consumi fatturati. Il primo dato rappresenta il "costo medio unitario del kilowattora/standard metro cubo" .
Almeno una volta all'anno la bolletta dovrà riportare il dettaglio del consumo degli ultimi 12 mesi eventualmente diviso in fasce orarie e con un'indicazione possibilmente grafica (di facile lettura) e le informazioni sul mix energetico di fonti utilizzate. Con la stessa cadenza devono essere riportate la data di attivazione della fornitura e -per le utenze elettriche- la tensione di alimentazione. I venditori del mercato libero devono indicare la data di attivazione nella prima bolletta e in quella di prima applicazione di nuove condizioni economiche anche la data a partire dalla quale le stesse decorrono.
Chi volesse il dettaglio delle voci di spesa dovrà chiederlo al proprio venditore, oppure accedervi attraverso il sito dello stesso (se fosse stato predisposto un sistema di accesso ad aree web personalizzate).
Rimane invariata la presenza dei dati fiscali (numero e data fattura, scadenza, modalità e termini di pagamento, iva, accise, addizionali, etc.), dei dati relativi alla fornitura (codici del punto di consegna, caratteristiche economiche e tecniche dell'utenza, etc.) e dei recapiti per fruire del servizio guasti e/o pronto intervento e per la presentazione

di reclami scritti o richieste di informazioni.

Per i clienti in maggior tutela che abbiano scelto il pagamento con domiciliazione bancaria (o postale o su carta di credito) sarà emessa la bolletta digitale con possibilità di richiedere quella tradizionale cartacea. In particolare il venditore dovrà inviare ai clienti domiciliati una proposta in tal senso che si considera accettata per silenzio/assenso decorsi 60 giorni dalla stessa. Chi accetta l'invio digitale fruirà di uno sconto annuo di 6 euro per le utenze energetiche e 5,40 euro per quelle del gas.
Per i clienti del mercato libero le modalità di fatturazione sono quelle previste dal contratto.

Ogni venditore dovrà pubblicare sul proprio sito una guida alla lettura contenente una descrizione completa delle singole voci. Una GUIDA interattiva alla lettura della bolletta sarà pubblicata anche sul sito del Garante, unitamente al modello di bolletta sintetica per i clienti del servizio di maggior tutela, ambedue attualmente ancora in fase di elaborazione da parte dell'Autorità.

Per ogni dettaglio si veda il sito dedicato

Fonte: Delibera ARERA (ex AEEGSI) 501/2014 “Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di energia elettrica e/o di gas distribuito a mezzo reti urbane” , che ha abrogato la Delibera ARG/com 202/09

GLI STANDARD COMUNI DI QUALITA' E GLI INDENNIZZI AUTOMATICI
L'Autorita' garante per l'energia ed il gas ha definito, con delibera 574/2013 gli standard di qualita' validi per il triennio 2014/2019 per tutti i distributori e venditori di gas, anche quelli del mercato libero, pur se piccoli.

Gli standard riguardano i tempi di esecuzione delle varie prestazioni dei gestori, dall'emissione di preventivi all'attivazione della fornitura, verifiche contatori, etc. etc.
Essi sostituiscono di fatto quelli che in passato erano singolarmente previsti dai vari gestori nelle loro carte dei servizi, in modo che le regole risultino uniformi.
Gli standard di qualita' che maggiormente interessano l'utente sono quelli detti "standard specifici" , ovvero quelli che per determinate prestazioni prevedono precisi tempi massimi e per i quali, in caso di mancato rispetto spettano dei rimborsi forfettari.
Ogni gestore deve poi relazionare ogni anno all'Autorita' il proprio rispetto, in termini percentuali, degli "standard generici", relativi ad attivita' piu' complesse (tempi di esecuzione lavori complessi, risposte a reclami scritti, tempi di sostituzione del contatore, etc.). L'Autorita' rende pubblici tali dati che debbono servire come riferimento.
Ogni volta che un cliente richiede una prestazione soggetta agli standard specifici questi debbono essergli comunicati insieme agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei termini e ad un codice che individua la prestazione (codice univoco di rintracciabilita').
Entro il 30 Giugno di ogni anno, inoltre, i venditori devono allegare alle proprie fattura gli standard specifici e generici di qualita' di propria competenza, con indicazione degli indennizzi automatici. Devono anche essere date informazioni sugli orari di apertura degli sportelli e i tempi medi di attesa agli stessi.

STANDARD DI QUALITA' E INDENNIZZI AUTOMATICI

Prestazione	Tempo massimo di esecuzione	Indennizzo per clie con contatori fino a (compresi quindi i domestici)	
Preventivazione lavori semplici	15 giorni lavorativi	35 euro	
Preventivazione lavori complessi	30 giorni lavorativi	35 euro	
Esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi dall'accettazione preventivo	35 euro	
Attivazione fornitura	10 giorni lavorativi	35 euro	
Disattivazione fornitura		35 euro	

su richiesta del cliente (non applicabile per volture o subentri)	5 giorni lavorativi		
Riattivazione fornitura a seguito di sospensione per morosita' (vedi piu' avanti) o a seguito di sospensione per situazione di potenziale pericolo e/o pubblica incolumita'	2 giorni feriali	35 euro	
Fascia di puntualita' per appuntamenti personalizzati	2 ore	35 euro	
Verifica del contatore su richiesta del cliente e Sostituzione del contatore guasto	20 giorni lavorativi 5 giorni lavorativi	35 euro 35 euro	
Verifica della pressione di fornitura e Ripristino pressione conforme	10 giorni lavorativi 1 giorno solare	35 euro 35 euro	
Lettura del contatore	Variabile a seconda del tipo di utenza, vedi sezione scheda		
Esecuzione lavori complessi (vedi piu' avanti)	indicativo 60 giorni lavorativi		N
(*)Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (*)Rettifica fatturazione o invio di dinieghi motivati (*)Rettifica di doppia fatturazione	40 giorni solari 90 giorni solari 20 giorni solari		

(*) Standard fissati dalla Delibera 413/2016 che sostituisce a partire dal 1/1/2017 la Delibera 164/2008. Per approfondimenti vedi scheda ENERGIA ELETTRICA E GAS: INDENNIZZI SUI SERVIZI DI VENDITA (http://sosonline.aduc.it/scheda/energia+elettrica+gas+indennizzi+sui+servizi_14957.php)

Con l'espressione "tempo indicativo" si intende un termine che va rispettato dai gestori/venditori in una certa

percentuale rispetto al totale degli utenti e che non e' perentorio per il singolo caso.

Per giorni feriali si intendono i giorni dal lunedi' al sabato, escluse le festivita' infrasettimanali; per giorni lavorativi si intendono i giorni dal lunedi' al venerdi', escluse le festivita' infrasettimanali.

Il conteggio dei termini parte dal giorno in cui la richiesta viene ricevuta dal proprio venditore. Per le prestazioni del distributore, pero' (il rilascio di preventivi in assenza di contratto di fornitura, le rischieste di interventi tecnici sul contatore o sulla rete di distribuzione, riattivazione fornitura su utenza sospesa per potenziale pericolo) il termine parte dal giorno in cui la domanda viene ricevuta dal distributore. Il venditore ha 2 giorni lavorativi di tempo per l'inoltro.
Nel caso in cui sia richiesta una qualche attivita' del cliente (trasmettere documenti, dare conferme, eseguire lavori per proprio conto, etc.) il conteggio parte da quando il distributore riceve quanto richiesto o conferma scritta di ultimazione dei lavori. Se prima di realizzare il lavoro e' necessario un appuntamento con il cliente per un sopralluogo e il cliente chiede di posticipare la data proposta dal distributore, la durata del posticipo e' esclusa dal conteggio del tempo di esecuzione.

Attenzione! In caso di richieste di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione dovuta a morosita' il tempo massimo decorre dal ricevimento della richiesta da parte del distributore locale, inviata dal venditore di gas. Il venditore deve ottemperare in tal senso nello stesso giorno in cui riceve la comunicazione di pagamento da parte dell'utente. Al posto di una semplice comunicazione il venditore puo' anche pretendere l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento. Se il distributore locale riceve la richiesta da parte del venditore di gas oltre le ore 18.00 nelle giornate da lunedi a mercoledi oppure oltre le ore 14.00 nelle giornate di giovedi e venerdi il conteggio del termine massimo di riattivazione decorre dal giorno dopo.

Detti termini devono essere comunicati all'utente ogni qual volta questi richiede una prestazione soggetta a standard specifico. L'informazione deve comprendere anche l'indennizzo automatico previsto in caso di ritardo.

Il lavoro semplice, per quanto riguarda il gas, e' la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'allacciamento in bassa pressione (cioe' la parte di impianto che collega il contatore alla tubazione stradale) eseguito con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al contatore. In tutti gli altri casi il lavoro è complesso.
Per i lavori complessi il tempo (indicativo) di realizzazione e' di 60 giorni lavorativi. da quando il distributore locale ha ricevuto la richiesta. Se detto termine non puo' essere rispettato, il distributore deve comunicare al cliente il nome e i recapiti della persona responsabile dell'esecuzione dei lavori stessi, nonche' i tempi previsti per la realizzazione.
Il conteggio dei tempi non tiene conto del tempo necessario al distributore per ottenere le autorizzazioni eventualmente previste per l'esecuzione del lavoro (ad esempio, per gli scavi stradali).

GLI INDENNIZZI AUTOMATICI
In tutti i casi in cui non vengono rispettati i tempi massimi fissati dall'Autorita', scattano degli indennizzi che il venditore deve liquidare all'utente senza che questi debba farne richiesta (a differenza di quanto avveniva in passato per gli indennizzi previsti dalle singole carte dei servizi). Se l'utente viene fornito da un venditore diverso dal distributore locale, e' il venditore che deve risarcire il cliente facendo da tramite con il distributore stesso.

L'indennizzo base corrisponde a 35 euro per i piccoli consumatori di gas (contatori fino alla classe G6), 70 euro per i clienti con consumi intermedi (contatori dalla classe G10 alla classe G25), 140 euro per i grandi clienti (contatori classe G40).

L'indennizzo dev'essere accreditato entro 30 giorni dalla data di effettuazione della prestazione, nella prima bolletta utile, o al piu' tardi entro il triplo del tempo dello standard. Nel caso di indennizzo per mancato rispetto della fascia di puntualita' degli appuntamenti, il termine parte dalla data dell'appuntamento stesso.
Se entro sei mesi dai termini di cui sopra l'indennizzo non e' stato pagato il suo importo triplica, e l'accredito deve comunque avvenire entro sette mesi dalla prestazione.

Per quanto riguarda la mancata lettura del contatore nei tempi stabiliti, dal 2014 e' dovuto un indennizzo di 35 euro

che puo' arrivare anche a 70 euro se viene versato in ritardo triplo (si veda per i dettagli l'art.59 della Delibera 574/2013).

L'aver ricevuto l'indennizzo non impedisce ovviamente all'utente di avanzare richieste di rimborso danni soggettive.

L'indennizzo automatico non e' dovuto:
- quando il mancato rispetto dello standard specifico di qualita' e' dovuto a cause imputabili al cliente o a terzi o a cause di forza maggiore;
- quando il cliente non e' in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta;
- se il cliente ha chiesto un appuntamento personalizzato in data successiva di oltre 60 giorni solari rispetto alla data proposta dal distributore; in questo caso non viene corrisposto l'indennizzo automatico per mancato rispetto della fascia di puntualita'.

Fonte: Delibera ARERA (ex AEEGSI) 574/2013 valevole per il periodo 2014/2019 (sostitutiva della Delibera 120/08).

VERIFICA DEL CONTATORE

Come gia' visto le richieste di verifica del contatore vanno evase entro 20 giorni lavorativi, termine entro il quale deve essere reso disponibile il resoconto di verifica. Dal 2014 e' previsto un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto di detto termine.
Il tutto avviene attraverso il venditore di gas, che fa da tramite tra il cliente e il distributore locale; e' quest'ultimo che si occupa direttamente di effettuare la verifica.

Viene fissato un appuntamento. Quando possibile la verifica deve essere fatta presso il cliente finale, in casi particolari puo' essere utilizzato un laboratorio qualificato. L'utente -o un suo delegato- deve essere presente alla verifica e deve firmare un verbale che riporta tutte le attivita' svolte. Egli deve inoltre essere informato sul laboratorio eventualmente scelto dal distributore per l'invio del contatore.

Se vengono accertati degli errori di misura superiori ai valori "ammissibili" previsti dalla normativa tecnica, o se comunque il contatore risulta malfunzionante, il distributore ne deve disporre la sostituzione gratuita e deve procedere con la ricostruzione dei consumi. Della sostituzione va redatto un verbale che riporti la lettura finale del contatore sostituito e quella iniziale del nuovo. Il verbale va conservato per cinque anni mentre il contatore sostituito per 90 giorni, se la verifica e' stata effettuata senza contraddittorio. Il termine si riduce a 45 giorni se la verifica non e' stata chiesta dal cliente. Dal 1/1/2014 il termine massimo di sostituzione del contatore e' di 5 giorni lavorativi dalla data in cui il venditore di gas riceve dal distributore comunicazione dell'esito della verifica.

La sostituzione del contatore puo' avvenire anche su iniziativa del distributore. In questo caso il cliente finale deve essere avvisato con un preavviso minimo di 15 giorni lavorativi. L'avviso deve contenere anche l'informazione riguardante la possibilita' per il cliente di chiedere una verifica del contatore entro sette giorni prima della data prevista di sostituzione.

Riguardo alla ricostruzione dei consumi, dal 2014 cambiano i criteri, diversi a seconda che sia o meno possibile individuare l'errore di misura. In caso positivo viene individuato un "volume di riferimento" che rappresenta i consumi calcolati tra l'ultima lettura effettiva e quella rilevata al momento della verifica; a seconda dell'errore riconosciuto, dal volume di riferimento viene poi detratta una parte, calcolata applicando una percentuale (denominata, appunto, "di errore") .
Diversamente, se non e' possibile individuare l'errore del contatore (per esempio nel caso di un blocco), per il ricalcolo ci si basa su indicatori standard di consumo di gas, cioe' su parametri di prelievo annui stabiliti dal distributore per quell'utenza (consumi storici). Ovviamente l'utente, se puo', ha facolta' di dimostrare i propri reali consumi nel periodo di riferimento, anche fornendo prova della loro variazione sulla base di consumi di altro tipo (acqua, energia elettrica.)

Il periodo di riferimento per la ricostruzione e' l'intervallo di tempo tra quando si e' verificato il guasto o la rottura e la data di verifica del contatore (o del suo invio ad un laboratorio). Se il momento in cui si e' verificato il guasto o la

rottura non e' determinabile con certezza, il periodo di riferimento e' quello intercorrente dalla data di verifica (o di invio al laboratorio) e l'ultima lettura validata e non contestata dal cliente. Il periodo di riferimento non puo' comunque superare i cinque anni solari precedenti la verifica.

Gli importi della ricostruzione non possono essere addebitati all'utente nel caso in cui il distributore non abbia rispettato le regole di periodicita' delle letture obbligatorie. Cio' per massimo un periodo concidente con la periodicita' prevista dal contratto per le letture. Stessa cosa se il contatore ha il bollo metrico scaduto e risultano addebitati al cliente consumi inferiori rispetto a quelli effettivi.

Tutta la documentazione relativa alla ricostruzione deve essere inoltrata al cliente finale da parte del venditore, che la riceve dal distributore entro 15 giorni dall'invio del resoconto di verifica. Entro 30 giorni il cliente puo' presentare le sue osservazioni e contestare la ricostruzione documentando le proprie motivazioni.

Costi
La verifica a cui segua la rilevazione di errori superiori ai valori ammissibili fissati dalla legge e' gratuita, cosi' come la sostituzione del contatore. Altrimenti, se i valori rilevati sono rienuti ammissibili, la verifica comporta un costo che deve corrispondere a quello indicato dal distributore locale sul proprio sito, diversificato a seconda del tipo di utenza. Il costo e' di massimo 5 euro, invece, se il bollo metrico del contatore risulta scaduto o non sia stato sottoposto alle verifiche periodiche previste dalla legge.

Anche per quanto riguarda le richieste di verifica della pressione e il controllo e gli eventuali interventi di ripristino della pressione i costi sono fissati dal distributore che li pubblica sul proprio sito. La somma massima che il distributore può chiedere al venditore (con rivalsa sul cliente) è di 30 euro per i clienti alimentati in bassa pressione che non hanno richiesto controlli da piu' di cinque anni.

Fonte: Delibera ARERA (ex AEEGSI) 574/2013 valevole per il periodo 2014/2019, art.46 e Delibera ARERA 572/2013 (ricostruzione consumi)

ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU UN NUOVO IMPIANTO
Le procedure di attivazione della fornitura di gas su un nuovo impianto sono ad oggi regolate dalle disposizioni della delibera 40/2014 che ha sostituito la Delibera 40/2004.

Detta delibera stabilisce obblighi inerenti la sicurezza degli impianti a gas, e nella prima fase della sua esecuzione prevede che siano coinvolti gli impianti nuovi con espletamento del controllo all'atto dell'attivazione di fornitura del gas.
In pratica il distributore deve subordinare l'attivazione della fornitura alla verifica di una serie di documentazioni inerenti l'impianto e la sua corretta installazione.

L'attivazione deve essere chiesta al venditore con il quale si sottoscrive il contratto, venditore che provvederà a dare informazioni sulla procedura da seguire inviando una lettera informativa (Allegato G40 della delibera) e parte della documentazione già precompilata (richiesta di attivazione e copia dell'attestazione che dovrà essere rilasciata dalla ditta che ha installato l'impianto). La documentazione va consegnata allo sportello o inviata, entro due giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di attivazione della fornitura, mediante posta prioritaria o fax o posta elettronica.

Il cliente completa e firma la documentazione e la invia al distributore. Più precisamente:
- la conferma della richiesta di attivazione della fornitura del gas, compilata e firmata dall'utente utilizzando un modulo precompilato e fornito dal venditore (allegato H40 della delibera);
- l'attestazione firmata dall'installatore dell'impianto completa di tutti i documenti richiesti (redatta su modulo predisposto conforme a quello proposto dall'Autorita' garante, l'allegato I40 della delibera).

Il distributore deve effettuare tutti gli accertamenti necessari ed in caso di esito positivo attiva la fornitura nei tempi massimi previsti dalla regolamentazione dell'Autorità garante (vedi sezione standard di qualità) ovvero entro 10 giorni lavorativi da quando riceve la documentazione.

In caso di esito negativo il distributore non attiva la fornitura e invia una comunicazione al cliente almeno due giorni lavorativi prima dell'eventuale data fissata con il venditore per l'attivazione, motivando la sua decisione e indicando le non conformità riscontrate, invitando il cliente a presentare una nuova richiesta.

In caso invece di accertamento impedito per carenza di documentazione, il distributore avvisa il cliente indicando il termine di 30 giorni per provvedere, avvisando che in caso di mancata ricezione la richiesta viene annullata.

Se il distributore non riceve la documentazione completa entro 120 giorni solari dal ricevimento da parte del venditore della richiesta di attivazione detta richiesta viene annullata.
Dell'esito negativo o dell'accertamento impedito viene data notizia anche al Comune che ha facolta' di effettuare verifiche proprie al prezzo fissato in euro 100. Se l'esito della verifica del Comune e' negativo, il distributore -avvertito- puo' sospendere la fornitura eventualmente attivata nel frattempo.

La procedura comporta un costo fisso da pagare al venditore -che poi lo versa al distributore- di euro 47 per gli impianti di potenza fino a 35 kW. Il costo aumenta all'aumentare della potenza dell'impianto. Il costo puo' aumentare nel caso che la pratica incontri problemi per responsabilita' del cliente.

Fonte: Delibera ARERA (ex AEEGSI) 40/2014 sostitutiva della 40/04, Titolo II, Articolo 16

VOLTURA E SUBENTRO

Voltura

Si ha con l’acquisizione della titolarità di un punto di riconsegna attivo, che rimane tale. Il cliente si deve rivolgere al venditore attivo sul punto di fornitura, il quale può o meno accettare la richiesta. Se non l’accetta il cliente può sottoscrivere un contratto con un nuovo venditore del mercato libero oppure, finché sarà possibile, col venditore locale del mercato vincolato.
Se sul punto di fornitura fosse attivo un fornitore di ultima istanza (FUI) il rifiuto di attivazione sarebbe molto probabile, considerando che si tratta di un servizio per il quale si deve avere diritto a determinate condizioni. Se invece vi fosse attivo il servizio di default dovrebbe per forza essere attivata una nuova fornitura dopo la disalimentazione fisica del punto.
Tempi: Il venditore deve comunicare l'accettazione o il rifiuto entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta; per la registrazione della voltura occorrono altri 2 giorni lavorativi e quindi, se va tutto bene, i tempi tecnici minimi sono di 4 giorni lavorativi dalla richiesta.

Se il cliente non avesse modo di sapere quale venditore è attivo sul punto di fornitura rivolgersi allo Sportello del consumatore di energia presentando un’apposita richiesta che deve fornire i dati entro 10 giorni lavorativi.
Qualora il cliente non intenda rimanere con il medesimo venditore non ci potrà essere ovviamente un passaggio diretto ma prima una cessazione della fornitura attiva -e disattivazione del contatore- con successiva attivazione di una nuova fornitura e nuovo contratto. Si dovrà quindi aver cura che il "vecchio" contratto venga chiuso. La pratica a questo punto diventa una nuova attivazione.

Fonte: Delibera ARERA (ex AEEGSI) 102/2016

Subentro

Il subentro è, a differenza della voltura, un'attivazione su un'utenza già chiusa, quindi in pratica una richiesta di nuova attivazione.
Tempi: il venditore entro 2 giorni lavorativi deve trasmettere la richiesta al distributore; questi, se non intervengono problemi, e stante la verifica di tutta la documentazione necessaria, deve attivare la fornitura entro 10 giorni lavorativi.

Se l'impianto del cliente è stato nel frattempo modificato o trasformato il venditore chiede al nuovo cliente la documentazione relativa ai requisiti di sicurezza che verrà inoltrata al distributore; i tempi suddetti decorrono dalla sua ricezione.

Fonte: Delibera ARERA 367/14 e 574/13

L'ASSICURAZIONE CONTRO GLI INCIDENTI

L'Autorita' garante ha stabilito, con varie delibere che i clienti finali del gas sono coperti da una assicurazione per gli infortuni, anche subiti dai familiari conviventi e dai dipendenti, gli incendi e la responsabilita' civile per danni derivanti dall'uso del gas.
La copertura e' garantita per chiunque utilizzi il gas, anche occasionalmente, indipendentemente dal contratto sottoscritto.
L'assicurazione e' gestita dal Comitato Italiano Gas (Cig) contattabile con diverse modalita' tutte ben spiegate sul loro sito clicca qui (http://www.cig.it/assicurazione/)

Fonte: Delibera ARERA (ex AEEGSI) 223/2016

BONUS SOCIALE

L'autorità garante per l'energia ed il gas ha definito, con provvedimento del 6/7/2009, i criteri per fruire del cosiddetto BONUS GAS.

Beneficiari:
Clienti domestici con indicatore ISEE non superiore a 8.265 euro (20.000 euro se vi sono 4 o più figli a carico), solo per la fornitura di gas nell'abitazione di residenza, compresi gli utenti che utilizzano impianti di riscaldamento condominiali a gas naturale.
Valore bonus:
Varia a seconda della zona climatica, della tipologia di utilizzo (solo cottura e acqua calda, solo riscaldamento, oppure cottura acqua calda e riscaldamento insieme), e del numero di residenti nell'abitazione. Per l'anno 2020 il bonus può variare da 32 a 183 euro (per le famiglie con meno di quattro componenti) oppure da 49 a 264 euro (per le famiglie con più di quattro componenti).
Come chiederlo:
Si può presentare domanda al proprio Comune di residenza o presso altro istituto incaricato (come per esempio i CAF).

L'erogazione è analoga a quella del bonus elettrico. Il Comune trasmette i dati al distributore locale che a sua volta colloquia con il venditore che provvede all'accredito in bolletta. Il bonus GAS è cumulabile sia con il bonus elettrico che con la carta acquisti.

QUI informazioni e modulistica

Lo stato di avanzamento della propria richiesta di bonus può essere verificato:
- presso l'Ente dove è stata presentata la richiesta (il Comune di residenza, il CAF, la Comunità Montana, ecc.) con la ricevuta rilasciata alla consegna della domanda;
- chiamando il numero verde 800.166.654 fornendo il codice fiscale o il numero identificativo della richiesta;
- sul sito www.bonusenergia.anci.it (http://www.bonusenergia.anci.it/), nella sezione riservata "Controlla on line la tua pratica" cui si accede con il proprio codice fiscale e le credenziali di accesso. Le credenziali (User ID e password) vengono rilasciate dal Comune o dal CAF presso cui si è presentata la richiesta per il bonus.

Fonte: D.l. 248/07 (legge 31/08), art.46, Dl 185/08 (legge 2/09) art.3 e Delibera ARERA (ex AEEGSI) 402/2013/R/COM

PRESCRIZIONE

Dal 1 gennaio 2019 il diritto al pagamento del corrispettivo dovuto per il settore del gas si prescrive in due anni anzichè 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

PENALI PER CONDOTTE E ADDEBITI ILLEGITTIMI
Dal 1/1/2020 in caso di condotte illegittime dei gestori o addebiti illegittimi, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate può essere preteso il pagamento di una penale del 10% dell'importo contestato (di minimo 100 euro).
Sono coinvolti i casi in cui il gestore:
- viola le modalità di rilevazione dei consumi;
- viola le modalità di esecuzione dei conguagli;
- viola le modalità di fatturazione;
- addebita spese ingiustificate;
- addebita costi per consumi, servizi o beni non dovuti.

Per poter avanzare la pretesa è necessario che l'illegittimità sia stata accertata dall'autorità competente o debitamente documentata da una dichiarazione del cliente che abbia avuto un riscontro positivo dal gestore.

Tutte le informazioni al riguardo, con i nostri consigli su come procedere, si trovano nell'articolo Bollette: nuove regole per prescrizione e penali per le condotte illegittime. Le istruzioni di Aduc

Fonte: Legge di Bilancio 2020 (legge 160/2019) art.1 commi 292/293

RECLAMI E CONCILIAZIONI (OBBLIGATORIE)
Il venditore deve informare i clienti sulle modalita' e sulle procedure di reclamo, rendendo altresi' 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 puo' 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

UN CASO PARTICOLARE: IL RECLAMO PER CONTRATTI NON RICHIESTI
Nel caso ci si accorga d'esser stati vittima dell'attivazione indebita di un contratto di energia elettrica o gas NON richiesto, e' possibile fruire di una particolare procedura di reclamo messa a punto dall'Autorita' garante con conseguente ripristino delle precedenti condizioni. La procedura puo' applicarsi solo se il venditore vi ha aderito.

Per ogni informazione si veda la scheda
VENDITA ENERGIA ELETTRICA E GAS: LE REGOLE DA CONOSCERE PER EVITARE INGANNI E FRODI
(http://sosonline.aduc.it/scheda/vendita+energia+elettrica+gas+regole+conoscere_20154.php)

APPROFONDIMENTI: FATTURE DI CONGUAGLIO ESORBITANTI
Quando i fornitori per un certo numero di anni non emettono fattura, solitamente al cliente arriva poi una fattura di importo esorbitante a fronte della quale spesso la rateizzazione che viene proposta e' comunque onerosa.
E' bene sapere che in questi casi siamo di fronte ad un inadempimento del contratto rispetto all'impegno del fornitore relativamente ai tempi di fatturazione (per le utenze a maggior tutela le cadenze sono bimestrali o quadrimestrali, per quelle del mercato libero possono anche essere più ampie ma di solito almeno annuali). In più potrebbe non essere stato rispettato il termine di prescrizione.
Per questi motivi e' bene contestare formalmente la fattura chiedendo una rateizzazione più adatta al caso e semmai anche il risarcimento del danno. Dal 2017 in caso di fatturazione di importi anomali è prevista anche una particolare procedura di reclamo con una risposta motivata più dettagliata rispetto a quella dei reclami standard ed indennizzi automatici in caso di mancato rispetto delle regole. Si veda in proposito questa scheda pratica.
Si veda in merito questo articolo
(http://www.aduc.it/articolo/elettricita+gas+fatture+conguaglio+esorbitanti_23011.php)

APPROFONDIMENTI: FORNITURA DI ULTIMA ISTANZA E SERVIZIO DI DEFAULT
Se l’utente (domestico) rimane senza fornitura di gas per qualsiasi motivo indipendente dalla sua volontà scatta il servizio di ultima istanza, la fornitura di gas resa da uno dei fornitori autorizzati dall’Autorità garante (i cosiddetti FUI, fornitori ultima istanza).
Al cliente deve essere dato avviso di detta attivazione entro 15 giorni, con specifica del motivo e quindi del fatto che lo stesso si è trovato privo del suo originario contratto di fornitura.

Si tratta della cosiddetta “cessazione amministrativa” che può avvenire anche in caso di morosità dei clienti non disalimentabili. In questo caso l’avviso al cliente deve contenere questa motivazione, facendo riferimento al mancato pagamento.

Al cliente deve essere comunicato anche l’indirizzo internet e i recapiti telefonici del fornitore a cui può rivolgersi per informazioni.

I clienti coinvolti possono attivare un nuovo contratto con un nuovo venditore o con lo stesso che fornisce il servizio di ultima istanza oppure possono chiedere la disattivazione del proprio punto di riconsegna.
Se non fanno nulla e rimangono con il fornitore di ultima istanza cominceranno a ricevere fatture (la prima entro quattro mesi e le successive almeno ogni tre mesi). Può anche essere chiesto il pagamento del deposito cauzionale; in caso di morosità può scattare la sospensione della fornitura.

Il servizio di default scatta invece quando non ci sono i requisiti per l’attivazione di quello di ultima istanza o la stessa risulti impossibile.
Anche in questo caso il cliente viene avvisato evidenziando il fatto però che la fornitura è temporanea e che il cliente stesso è tenuto a concludere il contratto con un nuovo venditore entro sei mesi. Se ciò non avviene il servizio continua a maggiori costi.

Fonte: Delibera 64/2009 (TIVG)

APPROFONDIMENTI: STOP AL SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA DAL 2023 E PORTALE OFFERTE
Dal 1 Gennaio 2023, salvo ulteriori proroghe, il mercato controllato dall’Autorità non esisterà più e tutti gli utenti dovranno passare al mercato libero.

In vista di ciò e per consentire passaggi graduali l'Arera ha introdotto dal Marzo 2018 una forma contrattuale "transitoria" denominata PLACET (Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela), volontaria per il consumatore, a prezzi liberi ma a condizioni standard prefissate dall'Autorità.

L'Arera ha anche approntato un utile sito per il confronto delle offerte presenti sul mercato, comprese le Placet. Il sito si chiama PORTALE OFFERTE e consente un confronto mirato delle offerte più adatte ad ogni esigenza.

Utile per approfondimenti e come guida il VADEMECUM dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato (Agcm) (http://www.agcm.it/pubblicazioni/2018-09_Mercato_Libero_Energia_Gas.pdf)
Nostri consigli invece sull'articolo Energia. Tutti sul mercato libero dal 1 Gennaio 2023

RIFERIMENTI NORMATIVI
- Delibera ARERA (ex AEEGSI) 104/2010 "Approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali"
- Delibera ARERA 302/2016 "Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura"
- Delibera ARERA 229/2001 "Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481" - Versione aggiornata al 1/1/2017 anche con la Delibera 463/2016
- Delibera ARERA 99/2011 (TIMG) "Disposizioni per il mercato della vendita al dettaglio del gas naturale: servizio di default, acquisto e perdita della responsabilità dei prelievi e approvazione del Testo Integrato Morosità Gas"
- Delibera ARERA 64/2009 (TIVG) "Approvazione del Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane"
- Delibera ARERA 463/2016 (TIF) "Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura"
- Delibera 574/2013 (TUDG) standard qualità per il periodo 2014-2019
- Delibera ARERA 102/2016 regolazione della voltura nel settore GAS

LINK UTILI
- Atlante del consumatore di energia e gas (sito informativo dell'ARERA): clicca qui (http://www.autorita.energia.it/atlante/)
- Trova offerte (sito informativo dell'ARERA): clicca qui
- Elenco venditori del mercato libero e dei distributori locali: clicca qui