

23 marzo 2010 12:31

ENERGIA ELETTRICA: interruzioni di fornitura e indennizzi automatici

di [Rita Sabelli](#)

Ultima revisione: 1 Marzo 2017

La continuità del servizio di fornitura dell'energia elettrica è un requisito previsto dalle norme e dai contratti, ovviamente, ma le interruzioni di erogazione di energia sono talvolta inevitabili. I distributori devono rispettare determinate regole di continuità riducendole al massimo e tutelando gli utenti finali rispetto ad esse.

L'Autorità per l'energia ed il gas ha stabilito delle regole che prevedono obblighi di registrazione delle riduzioni e il rispetto di standard di qualità ben precisi, con varie delibere (ultima la 646/2015 che dal 1/1/2017 sostituisce la 198/2011).

L'Autorità ha fissato anche degli standard generici (numero di interruzioni annuali per cliente) il cui mancato rispetto (in base ad obiettivi espressi in percentuale) comporta l'addebito di penali a carico dei distributori.

In caso di interruzioni (programmate o meno che siano) l'Autorità ha stabilito inoltre dei tempi massimi di ripristino con obbligo di corresponsione, in caso di mancato rispetto, di indennizzi automatici da accreditare in bolletta senza bisogno di richieste da parte dell'utente.

Indice scheda

[LE INTERRUZIONI DI FORNITURA DI ENERGIA](#)

[TEMPI MASSIMI DI RIPRISTINO DELLA FORNITURA DI ENERGIA](#)

[INDENNIZZI AUTOMATICI](#)

[COSA FARE](#)

[NOTA IMPORTANTE: DISTRIBUTORE E VENDITORE](#)

[RIFERIMENTI NORMATIVI](#)

[LE INTERRUZIONI DI FORNITURA DI ENERGIA](#)

Si ha un' interruzione quando la tensione al punto di consegna per il cliente finale è inferiore all'1% di quella dichiarata.

Le interruzioni con preavviso sono legate ad interventi programmati, e quindi annunciabili, di manutenzione della rete o di risoluzione di guasti ed emergenze.

Tutte le altre sono le interruzioni senza preavviso, dovute ad eventi inaspettati.

Queste vengono definite lunghe se superano i tre minuti di durata e brevi se durano meno (da un secondo a tre minuti). Quelle "transitorie" hanno invece durata inferiore al secondo, e sono in pratica i classici sbalzi di tensione che spesso non vengono nemmeno avvertiti.

Per le interruzioni con preavviso l'Autorità ha stabilito che gli esercenti debbano avvisare i clienti con un anticipo di:

- almeno 24 ore in caso di ripristino di situazioni conseguenti a guasti o emergenze;
- almeno 3 giorni lavorativi in tutti gli altri casi.

I preavvisi devono specificare data ora e minuto di inizio previsto e l'ora e il minuto di fine prevista dell'interruzione, oltre alla data della stessa comunicazione.

I termini indicati nel preavviso devono essere rispettati con una tolleranza di max 5 minuti.

Se queste tolleranze non vengono rispettate, le interruzioni saranno assimilate a quelle senza preavviso e in tal modo "registrate" dal venditore.

Per qualsiasi tipo di interruzione originata a qualunque livello del sistema elettrico e per qualunque causa, l'Autorità garantisce ha stabilito dei tempi massimi di ripristino che dovranno essere adottati da tutte le imprese distributrici e dei rimborsi automatici destinati al cliente finale.

I rimborsi sono a carico del distributore locale (tramite il venditore di energia, se diverso) in tutti i casi esclusi quelli in cui l'interruzione abbia avuto inizio in periodi di condizioni perturbate o sia dovuta ad eventi eccezionali. In questi casi il rimborso è a carico di un "fondo per eventi eccezionali" appositamente creato. A questo fondo contribuiscono anche gli utenti; per quelli domestici l'aliquota annua è di 0,875 euro per punto di prelievo.

STANDARD DI TEMPO MASSIMO PER IL RIPRISTINO DELLA FORNITURA:

Tipo di interruzione	Grado di concentrazione territoriale	Standard per clienti BT (bassa tensione)	Standard per clienti MT (media tensione)	Indennizzo automatico per clienti BT uso domestico
con preavviso	tutti	8 ore	8 ore	30 euro
senza preavviso	Alta concentrazione Media concentrazione Bassa concentrazione	8 ore 12 ore 12 ore	4 ore 6 ore 6 ore	30 euro

Per il biennio 2018/2019 e il quadriennio 2020/2023 i suddetti standard cambieranno; si vedano le tabelle 9b e 9c della Delibera 646/15.

- BT (bassa tensione), fino a 1 kV (chilovolt); MT (media tensione): da 1 a 35 kV.

Ricordiamo che i clienti domestici hanno forniture in bassa tensione.

- Alta concentrazione=comuni con più di 50.000 abitanti, media concentrazione=comuni con popolazione dai 5.000 ai 50.000 abitanti, bassa concentrazione=comuni con meno di 5.000 abitanti.

Note:

- se entro un'ora dal ripristino della fornitura l'utente subisce un'ulteriore interruzione (anche di origine e causa diverse) l'interruzione si intende unica e di durata pari alla somma delle durate decurtato il periodo di ripristino provvisorio;

- gli standard suddetti non si applicano in casi di evacuazione della popolazione per effetto di provvedimenti dell'Autorità competente in caso di calamità naturali, limitatamente ai clienti interessati da detti provvedimenti;

- i rimborsi non sono dovuti in caso di interruzioni con preavviso relative ai clienti MT di durata concordata col venditore di energia. L'accordo in ogni caso non può comportare maggiori costi per i clienti.

INDENNIZZI AUTOMATICI

In caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino di cui sopra, con esclusione delle interruzioni attribuite a forza maggiore per furti documentati, all'utente finale è dovuto un rimborso forfettario.

	Clienti BT uso domestico	Clienti BT e MT uso non domestico potenza fino a 100 kwh	Clienti BT uso non domestico potenza superiore a 100 kwh	Clienti MT uso non domestico potenza superiore a 100 kwh
Superamento standard	30 euro	150 euro	2 euro/kwh	1,5 euro/kwh
per ogni periodo ulteriore	15 euro ogni 4 ore	75 euro ogni 4 ore	1 euro/kwh ogni 4 ore	0,75 euro/kwh ogni 2 ore
Tetto massimo	300 euro	1.000 euro	3.000 euro	6.000 euro

Gli indennizzi sono erogati dal venditore di energia in bolletta entro il primo ciclo di fatturazione utile decorsi 60 giorni dall'interruzione (180 giorni nel caso di interruzioni che riguardino più di 2 milioni di utenti, vedi sotto), senza che il cliente ne faccia richiesta, sotto la voce "Rimborso automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, corrisposto in misura forfettizzata".

Il venditore non e' tenuto a corrispondere l'indennizzo nel caso in cui il cliente non sia in regola con i pagamenti delle bollette.

Gli indennizzi possono altresì essere negati ai clienti MT che non abbiano presentato la dichiarazione di adeguatezza o che ne abbiano presentata una non completa o revocata. La dichiarazione di adeguatezza e' un documento che attesta il rispetto di alcuni requisiti tecnici degli impianti definiti dall'Autorita' garante.

Nei casi in cui l'indennizzo non venga accreditato nei tempi suddetti, il cliente domestico potra' richiederlo al proprio venditore o direttamente al distributore locale presentando una domanda entro OTTO mesi dall'interruzione. L'impresa distributrice valuta la richiesta e provvede entro tre mesi all'accredito o all'invio della risposta scritta negativa motivata.

Nei casi di interruzioni prolungate che abbiano interessato piu' di 2 milioni di utenti finali su base nazionale e che abbiano avuto origine sulla rete di trasmissione nazionale la procedura cambia nel seguente modo:

- entro 60 giorni dall'evento i distributori stimano l'entita' dei rimborsi dovuti e la comunicano all'impresa di trasmissione e all'Autorita' garante;
- entro 75 giorni dall'evento l'impresa di trasmissione esamina i conti e invia risposta sia all'Autorita' garante che al distributore.
- entro 45 dalla comunicazione dell'impresa di trasmissione il rimborso e' confermato, a meno che non sia nel frattempo non si sia pronunciata in modo diverso l'Autorita' garante. Se l'entita' del rimborso totale supera il tetto massimo di esposizione gia' detto la parte eccedente interviene il fondo per eventi eccezionali.
- le imprese di trasmissione versano i rimborsi ai distributori che poi provvedono, tramite i venditori di energia, ad accreditarli nelle bollette dei clienti finali. Il tutto entro 75 giorni che diventano 90 se nel frattempo si e' pronunciata l'Autorita' garante.

In ogni caso, al cliente finale il rimborso automatico deve essere accreditato nella prima fatturazione utile decorsi 180 giorni dall'interruzione.

COSA FARE

Se si subisce un'interruzione la prima cosa che e' possibile fare e' chiedere al distributore locale di poter consultare le registrazioni obbligatorie relative all'evento che ci ha danneggiati. L'impresa distributrice deve fornire le informazioni, o comunque rispondere, entro 30 giorni. Nel caso non ottemperasse ci si puo' rivolgere all'Autorita' garante chiedendo il loro intervento di sollecito.

Oltre al rimborso automatico -che non necessita di richiesta- e' richiedibile il rimborso del danno soggettivo subito (danni ad apparecchi, elettrodomestici, etc.), rivolgendo una contestazione scritta al proprio fornitore (magari con invio di una copia conoscenza al distributore locale) tramite messa in mora: clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php).

Il cliente deve sempre essere informato, ogni volta che riceve l'accredito di un indennizzo automatico, che la corresponsione dello stesso non esclude la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Allo stesso tempo deve sapere che la corresponsione dell'indennizzo automatico, per precisa disposizione dell'Autorita' garante, non costituisce ammissione di responsabilita' del distributore riguardo alla causa dell'interruzione.

Dovendo andare avanti con la contestazione inascoltata, risulta poi difficile individuare l'organo giurisdizionale a cui rivolgersi. A seconda dell'origine dell'interruzione ci si dovra' rivolgere al giudice ordinario (nel caso di "piccoli" rimborsi il giudice di pace) o al giudice amministrativo (TAR). Si veda in proposito questo approfondimento: clicca qui (http://avvertenze.aduc.it/osservatorio/black+out+energia+elettrica+risarcimento+danno+ci_14354.php)

NOTA IMPORTANTE: distributore e venditore

Con la liberalizzazione del mercato e' diventata rilevante la differenziazione tra distributore e venditore di energia elettrica.

Il distributore e' l'impresa che gestisce la rete di distribuzione di energia elettrica a livello locale, grazie a

concessioni stipulate con il Ministero dello sviluppo economico. Tutti gli utenti sono allacciati al distributore locale, e quelli che dopo la liberalizzazione del mercato (1/7/07) NON sono passati al mercato libero continuano anche ad acquistare energia direttamente da tale distributore, con bollette sue o di società' di vendita ad esso collegate (per esempio "Servizio elettrico nazionale" per Enel), a condizioni totalmente controllate dall'Autorita' per l'energia ed il gas.

Il venditore e' la nuova figura apparsa dopo la liberalizzazione del 1/7/07. E' una società' che vende energia dopo averla acquistata dai produttori o dalla borsa elettrica. Ogni venditore deve stipulare accordi anche con i distributori locali, che continuano a gestire la rete di distribuzione locale e ad intervenire, per esempio, in caso di guasti. L'utente che passa al mercato libero rimane fisicamente allacciato al distributore locale ma acquista energia da questi venditori, stipulando appositi contratti che sono a tariffe libere, non controllate dall'Autorita' per l'energia ed il gas. Continuando con l'esempio di prima, la società' che per Enel opera nel mercato libero e' "Enel Energia". Da sapere che l'Autorita' per l'energia ed il gas deve autorizzare i venditori ad operare nel mercato libero ed in parte ne disciplina e controlla l'attività'.

Gli obblighi di indennizzo trattati in questa scheda gravano sul distributore, ma e' palese che nel caso di utenti che hanno contratti con venditori del mercato libero gli obblighi riguardano questi ultimi, come "intermediari" tra il distributore e l'utente finale. Il soggetto a cui rivolgersi, quindi, rimane la controparte contrattuale, la società' che emette la bolletta energetica.

Per trovare il proprio distributore locale, in ogni caso, l'Autorita' per l'energia ed il gas mette a disposizione un proprio motore di ricerca: clicca qui

<http://www.autorita.energia.it/ModuliDinamiciPortale/elencooperatori/elencoOperatoriHome>)

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Delibera AEEGSI 646/2015 (TIQE), Parte I "Distribuzione dell'energia elettrica: regolazione della continuità del servizio e della qualità della tensione" Titoli 6/7 - per il periodo di regolazione 2016-2023 (abroga totalmente dal 1/1/2017 la Delibera 198/2011)
- Delibera AEEGSI 653/2015 "Regolazione Output-based servizio di trasmissione dell'energia elettrica" per il periodo di regolazione 2016-2023 - Titolo IV