



Autorità per l'energia elettrica e il gas

TAVOLA
DEI PRINCIPALI DIRITTI DEI CONSUMATORI
DOMESTICI DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS

Aggiornamento al 28 dicembre 2009

INDICE

1. ALLACCIAMENTI ELETTRICI 5

- 1.1 Allacciamento 5
- 1.2 Attivazione della fornitura 15
- 1.3 Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente 17
- 1.4 Disattivazione e riattivazione della fornitura a seguito di morosità 18
- 1.5 Variazione della potenza 20
- 1.6 Verifica del funzionamento del misuratore 22
- 1.7 Ripristino del misuratore in seguito a guasto 23
- 1.8 Richiesta di spostamento del misuratore 24
- 1.9 Modifiche contrattuali -Voltura 26
- 1.10 Modifiche contrattuali - Subentro 27
- 1.11 Altre modifiche contrattuali 28

2. IL MERCATO ELETTRICO ED IL SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA 31

- 2.1 Il mercato libero 31
- 2.2 Il regime di tutela per i clienti domestici 33
- 2.3 Diritto di ripensamento 34
- 2.4 Recesso 34
- 2.5 Regole di trasparenza e correttezza 35
- 2.6 Informazioni necessarie per la conclusione di un contratto 36
- 2.7 Obblighi ulteriori di trasparenza dell'esercente singolo e dell'esercente facente parte di gruppi societari che svolgono servizio di maggior tutela e servizio nel mercato libero 38
- 2.8 Informazioni sulle condizioni economiche 39
- 2.9 Il "Trova-offerte" 42

3. I CONTRATTI ELETTRICI 44

- 3.1. Le condizioni contrattuali 44
- 3.2. Le condizioni contrattuali regolate 44
- 3.3. Modalità di utilizzo dei dati di lettura nel mercato regolato 45
- 3.4. Periodicità di fatturazione dei consumi nel mercato regolato 46

3.5.	Modalità di calcolo e di ricostruzione dei consumi nel mercato regolato	46
3.6.	Tempi e modalità di pagamento della bolletta nel mercato regolato	50
3.7.	Morosità del cliente e sospensione della fornitura nel mercato regolato	50
3.8.	Deposito cauzionale nel mercato regolato	55
3.9.	Condizioni contrattuali nel mercato libero	55
3.10.	Modalità di utilizzo dei dati di misura nel mercato libero	56
3.11.	Modifiche contrattuali nel mercato libero	57
3.12.	Morosità del cliente e sospensione della fornitura nel mercato libero	58

4. QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA ELETTRICITÀ E GAS NATURALE 63

4.1	Standard di qualità ed indennizzi automatici	63
4.2	Reclami	63
4.3	Richieste di informazioni	67
4.4	Rettifiche di fatturazione	68
4.5	Rettifica di doppia fatturazione	70
4.6	Qualità ed obblighi di trasparenza dei call center	71
4.7	Gli indennizzi automatici	73

5. QUALITÀ TECNICA ELETTRICA 74

5.1	Interruzioni del servizio elettrico	74
5.2	Verifica della tensione di fornitura	76
5.3	Variazione della tensione	78

6. ALLACCIAMENTI GAS 79

6.1	Allacciamento	79
6.2	Attivazione della fornitura	84
6.3	Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	89
6.4	Disattivazione ed riattivazione della fornitura a seguito di morosità	90
6.5	Riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per pericolo	91
6.6	Verifica del funzionamento del misuratore su richiesta del cliente finale	92
6.7	Sostituzione del misuratore su iniziativa del distributore	94
6.8	Modifiche contrattuali - Voltura	95
6.9	Modifiche contrattuali – Subentro	95

7. IL MERCATO DEL GAS ED IL REGIME DI TUTELA 99

- 7.1 Il mercato libero 99**
- 7.2 Il regime di tutela per i clienti domestici 101**
- 7.3 Il diritto di ripensamento 102**
- 7.4 Recesso 103**
- 7.5 Regole di trasparenza e correttezza 104**
- 7.6 Informazioni necessarie per la conclusione di un contratto 105**

8. I CONTRATTI GAS 107

- 8.1 Le condizioni contrattuali 107**
- 8.2 Condizioni contrattuali regolate 108**
- 8.3 Modalità di utilizzo dei dati di lettura nel mercato regolato 109**
- 8.4 Periodicità di fatturazione dei consumi nel mercato regolato 111**
- 8.5 Modalità di calcolo e di ricostruzione dei consumi nel mercato regolato 112**
- 8.6 Tempi e modalità di pagamento della bolletta nel mercato regolato 115**
- 8.7 Morosità del cliente e sospensione della fornitura nel mercato regolato 116**
- 8.8 Rateizzazione del pagamento 119**
- 8.9 Deposito cauzionale nel mercato regolato 121**
- 8.10 Condizioni contrattuali nel mercato libero 122**

9. QUALITÀ TECNICA GAS 126

- 9.1 Interruzioni del servizio gas 126**
- 9.2 Verifica della pressione di fornitura 127**
- 9.3 Assicurazione clienti finali 129**
- 9.4 Pronto intervento gas 130**

1. ALLACCIAMENTI ELETTRICI

1.1 Allacciamento

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Cosa si intende per allacciamento	L'allacciamento è la connessione dell'impianto di utenza alla rete di distribuzione dell'energia elettrica.		
Chi realizza l'allacciamento	Le imprese distributrici hanno l'obbligo di allacciare alle proprie reti tutti i clienti che ne facciano richiesta, tranne quando la sua realizzazione compromette la continuità del servizio: in questo caso il rifiuto dell'allacciamento deve essere motivato dall'impresa che gestisce la rete.		D.Lgs. n. 79/99, art. 9
A chi deve essere presentata la richiesta di allacciamento	La richiesta di allacciamento deve essere presentata: <ul style="list-style-type: none"> - se il cliente non ha un contratto di fornitura, all'impresa di distribuzione locale; - se il cliente ha già un contratto di fornitura, al proprio fornitore; in questo caso il fornitore deve trasmettere la richiesta al distributore entro 3 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi dal 2010). 		Delibera n. 348/07 Allegato B, art. 3 Delibera n. 333/07 Allegato A, artt. 60.3 e 60.5
Come si effettua la richiesta di allacciamento	Utilizzando i punti di contatto dell'operatore al quale si intende presentare la richiesta di allacciamento (ad es. telefonando al servizio clienti, recandosi presso uno degli sportelli presenti sul territorio, inviando una richiesta scritta via posta, fax, e-mail).		

Cosa deve essere indicato nella richiesta	<p>Nella richiesta di allacciamento devono essere indicate almeno le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - potenza disponibile richiesta; - tensione di alimentazione; - indirizzo della fornitura. <p>In caso di unità abitative con più di un misuratore, oltre alle precedenti informazioni, devono essere indicati anche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - numero di punti di prelievo da connettere; - documentazione progettuale dell'insediamento. 		Delibera n. 348/07, Allegato B, art. 4
Cosa succede una volta effettuata la richiesta	L'esercente al quale è stata presentata la richiesta, impresa di distribuzione o fornitore di energia elettrica, comunicherà al cliente se l'allacciamento potrà essere effettuato con una procedura semplificata o con una procedura normale .		
Quando viene attivata la procedura semplificata	<p>Questa procedura viene attivata se l'esercente al quale è stata presentata la richiesta, impresa di distribuzione o fornitore di energia elettrica, comunica al cliente che per l'allacciamento sono necessari lavori semplici e con un contributo da pagare determinabile a forfait.</p> <p>L'impresa di distribuzione è tenuta a pubblicare nel proprio sito internet le tipologie di lavori semplici di importo predeterminabile per i quali si impegna ad adottare la procedura semplificata.</p> <p>I venditori di energia elettrica possono proporre al cliente finale tale procedura solo per le tipologie di lavori su rete BT indicate dal distributore.</p>		

<p>Cosa comporta l'attivazione della procedura semplificata con il proprio fornitore</p>	<p>Nel caso di richiesta di allacciamento al proprio fornitore, l'attivazione della procedura semplificata comporta le fasi indicate di seguito:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. il venditore specifica al momento della richiesta l'importo forfetario da pagare e i tempi previsti per l'esecuzione dei lavori; 2. se il cliente accetta l'offerta entro 3 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi dal 2010) il venditore trasmette la richiesta di allacciamento al distributore; 3. entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, il distributore, verifica che si tratti di lavori di importo predeterminabile, che l'ammontare forfetario sia corretto e che si tratti di un lavoro semplice; 4. se tutte le verifiche sono positive, il distributore consegna il preventivo (incluso la conferma dell'ammontare predeterminato) al cliente, tramite il venditore ed entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte del venditore, il distributore realizza l'allacciamento; 5. qualora dalle verifiche risulti che l'ammontare predeterminato sia errato, il distributore ne dà comunicazione al venditore perché informi il cliente finale sull'importo corretto; qualora il cliente accetti l'importo forfetario corretto, si dà luogo a una nuova prestazione; 6. qualora dalle verifiche risulti che non si tratta di lavoro semplice o che i lavori non rientrano tra quelli predeterminabili, il distributore ne dà informazione al cliente finale, anche tramite il venditore perché informi il cliente. In questo caso si seguirà la procedura normale. 	<p>Se per cause imputabili al distributore l'esecuzione dei lavori avviene oltre il tempo previsto, il cliente riceve un indennizzo automatico di: €30 per lavori eseguiti entro il doppio del tempo previsto; €60 entro il triplo del tempo previsto; €90 oltre il triplo del tempo previsto.</p>	<p>Delibera n. 333/07, Allegato A, art.64 e tabella 13</p>
---	---	--	---

<p>Cosa comporta l'attivazione della procedura semplificata con l'azienda di distribuzione locale</p>	<p>Nel caso di richiesta di allacciamento all'azienda di distribuzione locale, l'attivazione della procedura semplificata comporta le fasi indicate di seguito:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. l'azienda di distribuzione locale specifica al momento della richiesta l'importo forfetario da pagare e i tempi previsti per l'esecuzione dei lavori; 2. entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, il distributore, verifica che si tratti di lavori di importo predeterminabile, che l'ammontare forfetario sia corretto e che si tratti di un lavoro semplice; 3. se tutte le verifiche sono positive, il distributore consegna il preventivo (incluso la conferma dell'ammontare predeterminato) al cliente ed entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte del venditore, il distributore realizza l'allacciamento; 4. qualora dalle verifiche risulti che l'ammontare predeterminato sia errato, il distributore ne dà comunicazione al venditore perché informi il cliente finale sull'importo corretto; qualora il cliente accetti l'importo forfetario corretto, si dà luogo a una nuova prestazione; 5. qualora dalle verifiche risulti che non si tratta di lavoro semplice o che i lavori non rientrano tra quelli predeterminabili, il distributore ne dà informazione al cliente finale, anche tramite il venditore perché informi il cliente. In questo caso si seguirà la procedura normale. 		
<p>Quando viene attivata la procedura normale</p>	<p>Questa procedura viene attivata se il venditore o il distributore comunicano al cliente che per l'allacciamento il contributo da pagare deve essere determinato in base alla spesa effettiva.</p>		

<p>Cosa comporta l'attivazione della procedura normale con il proprio fornitore</p>	<p>Nel caso di richiesta di allacciamento al proprio fornitore, l'attivazione della procedura normale comporta le fasi indicate di seguito:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. se il cliente conferma la volontà di procedere, entro 3 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi dal 2010) il venditore trasmette la richiesta di allacciamento al distributore; 2. il distributore deve trasmettere il preventivo entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte del venditore; 3. il venditore è tenuto a trasmettere il preventivo al cliente finale entro 3 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi dal 2010) dalla data di ricevimento da parte del distributore. 4. il distributore: <ul style="list-style-type: none"> - se si tratta di lavori semplici, deve realizzare l'allacciamento entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della accettazione del preventivo (per esempio ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo o altro); - se si tratta di lavori complessi, deve realizzare l'allacciamento entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della accettazione del preventivo (per esempio ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo o altro). Se il distributore non completa i lavori entro i 60 giorni deve comunicare al cliente il nome del responsabile dei lavori ed i tempi previsti per i completamento degli stessi. 	<p>Solo nel caso di lavori semplici, se per cause imputabili al distributore la preventivazione viene inviata al richiedente (cliente finale o venditore), oltre il tempo previsto, il cliente riceve un indennizzo automatico di: €30 per preventivi trasmessi entro il doppio del tempo previsto; €60 entro il triplo del tempo previsto; €90 oltre il triplo del tempo previsto. Nel caso di lavori complessi non sono previsti indennizzi.</p>	<p>Delibera n. 333/07, Allegato A, art.65 e tabella 13</p>
--	---	--	---

<p>Cosa comporta l'attivazione della procedura normale con l'azienda di distribuzione locale</p>	<p>Nel caso di richiesta di allacciamento all'azienda di distribuzione locale, l'attivazione della procedura normale comporta le fasi indicate di seguito:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. se il cliente conferma la volontà di procedere, il distributore deve trasmettere il preventivo entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta; 2. il distributore: 3. se si tratta di lavori semplici, deve realizzare l'allacciamento entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della accettazione del preventivo (per esempio ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo o altro); 4. se si tratta di lavori complessi, deve realizzare l'allacciamento entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della accettazione del preventivo (per esempio ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo o altro). Se il distributore non completa i lavori entro i 60 giorni deve comunicare al cliente il nome del responsabile dei lavori ed i tempi previsti per i completamento degli stessi. 		
---	--	--	--

<p>Quali sono i contenuti e la validità del preventivo</p>	<p>Il preventivo deve contenere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il codice di rintracciabilità per l'identificazione della singola richiesta; - la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di preventivo del richiedente; - la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente; - la tipologia di utenza; - l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico, se dovuto, dall'esercente al cliente finale in base alla Delibera 333/07, in caso di mancato rispetto della tempistica prevista; - l'indicazione dei corrispettivi previsti dalle normative vigenti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura - l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica; - l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta, precisando in tal caso che la richiesta di attivazione deve essere presentata tramite un venditore; - la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto; - l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo. <p>Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo potrà essere successivamente preteso dall'esercente nei confronti del cliente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.</p> <p>Il preventivo ha una di validità che non può essere inferiore a 3 mesi. Dopo la scadenza il cliente per ottenere l'allacciamento deve riformulare la richiesta.</p>		<p>Delibera n. 333/07, Allegato A, art. 62</p>
---	--	--	---

<p>Da cosa è composto il costo di un allacciamento permanente</p>	<p>Nel caso di allacciamenti permanenti (cioè senza limiti di durata), il contributo da versare è determinato in misura forfetaria, sommando tre componenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - quota distanza: la distanza è calcolata in linea retta tra la fornitura da allacciare e la più vicina cabina di trasformazione in servizio da almeno cinque anni (cabina di riferimento), che risulta da apposite planimetrie predisposte dall'impresa di distribuzione. Se la posizione dell'utenza è incerta, il cliente deve fornire una planimetria che riporti il punto esatto in cui è richiesto l'allacciamento; - quota fissa: la quota fissa deve sempre essere versata dal cliente a copertura dei costi amministrativi sostenuti dal distributore per la realizzazione dell'allacciamento; - quota potenza: la quota potenza è calcolata in base alla potenza disponibile, indicata dal cliente nella richiesta di allacciamento. Per le forniture fino a 30 kW servite da un misuratore con limitatore di potenza, la potenza disponibile è pari al 10% in più della potenza indicata nel contratto di fornitura. 		<p>Delibera n. 348/07, Allegato B, art. 11 e tabella 1 e 2</p>
--	---	--	---

<p>Quanto costa un allacciamento permanente di tipo particolare</p>	<p>Il costo dell'allacciamento permanente deve essere determinato in base al costo effettivamente sostenuto per la sua realizzazione nei seguenti casi particolari:</p> <ul style="list-style-type: none"> - installazioni non presidiate in permanenza, situate fuori dagli abitati; - installazioni mobili e precarie (roulottes e simili) situate fuori dei centri abitati; - singole costruzioni non abitate in permanenza o comunque non di residenza anagrafica del proprietario (ville, case di caccia, rifugi di montagna e simili) situate oltre 2.000 metri dalla cabina di riferimento; - costruzioni non raggiungibili con strada percorribile da automezzi, o separati dagli impianti di distribuzione esistenti da tratti di mare, di lago o laguna. <p>In questi casi il contributo da versare non è predeterminabile ed è determinato sommando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il costo dei materiali e della manodopera; - una maggiorazione del 20% a copertura delle spese generali. <p>Infine, in questi casi per la richiesta del preventivo deve essere versato un anticipo di €100,00, a garanzia delle attività di progettazione e sopralluogo. In caso di accettazione del preventivo, l'anticipo verrà portato in detrazione dall'importo totale dovuto al cliente.</p>		<p>Delibera n. 348/07, Allegato B, art. 18 e tabella 5</p>
<p>Quanto costa un allacciamento temporaneo</p>	<p>Nel caso di allacciamenti temporanei (cioè quelli richiesti per una durata inferiore ai 3 anni, prorogabili fino a 6 anni su richiesta motivata), il contributo da versare è determinato da due componenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - una quota potenza, pari a 18,5732 €/kW; - una quota fissa, pari a €27,14. 		
<p>Cosa è tenuta a fare l'azienda di distribuzione locale per la realizzazione dell'allacciamento</p>	<p>L'impresa di distribuzione è tenuta a completare l'allacciamento e la posa dei misuratori.</p>		<p>?</p>
<p>Cosa è tenuto a fare il cliente per la realizzazione dell'allacciamento</p>	<p>Sono a carico del cliente la realizzazione di opere murarie o manufatti comunque necessari per l'alloggiamento delle apparecchiature di consegna dell'energia e di misura. I misuratori vanno installati nelle immediate vicinanze delle unità immobiliari che devono servire, in posizione accessibile per il gestore della rete anche in assenza del cliente finale. In caso di edifici con più unità immobiliari (condomini) i misuratori sono tutti posti in un unico vano e, se sono necessarie autorizzazione o permessi, questi devono essere messi a disposizione del distributore da parte del cliente.</p>		<p>Delibera n. 348/07, Allegato B, art.8.3, 8.4 e 9</p>

Cosa deve fare il cliente per attivare la fornitura una volta realizzato l'allacciamento	Una volta ottenuto l'allacciamento alla rete elettrica, al fine di poter prelevare l'energia elettrica, il cliente deve richiedere l'attivazione della fornitura al proprio fornitore.		
---	--	--	--

1.2 Attivazione della fornitura

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Cosa si intende per attivazione della fornitura	L'attivazione della fornitura è la possibilità per il cliente di prelevare energia elettrica dalla rete di distribuzione. L'attivazione può essere ottenuta solo se l'utenza è allacciata alla rete ed è stato stipulato un contratto di fornitura.		Delibera n. 333/07, Allegato A, art. 59
Chi realizza l'attivazione	L'impresa di distribuzione locale provvede all'attivazione della fornitura mediante la rimozione dei sigilli dal misuratore o, per i misuratori telegestiti, con l'abilitazione a distanza.		Delibera n. 333/07, Allegato A, art. 66
A chi deve essere richiesta l'attivazione della fornitura	L'attivazione della fornitura deve essere richiesta alla società di vendita, con la quale il cliente intende stipulare il contratto di fornitura elettrica.		Delibera n. 333/07, Allegato A, art. 60.3
Come si effettua la richiesta di attivazione	Utilizzando i punti di contatto del venditore con il quale si intende stipulare il contratto di fornitura (ad es. telefonando al servizio clienti, recandosi presso uno degli sportelli presenti sul territorio, inviando una richiesta scritta via posta, fax, e-mail).		

<p>Cosa comporta la richiesta di attivazione della fornitura al proprio fornitore</p>	<p>A seguito della richiesta di attivazione della fornitura al proprio fornitore si attivano le seguenti le fasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. il venditore trasmette la richiesta al distributore entro 3 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi dal 2010); 2. il distributore, deve provvedere all'attivazione della fornitura entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta da parte del venditore; in caso di richiesta di attivazione contestuale all'allacciamento, i 5 giorni lavorativi decorrono dalla data di esecuzione dell'allacciamento. 	<p>In caso di attivazione della fornitura, per colpa del distributore, oltre il tempo previsto il cliente riceve un indennizzo automatico di: €30 per attivazioni realizzate entro il doppio del tempo previsto; €60 entro il triplo del tempo previsto; €90 oltre il triplo del tempo previsto.</p>	<p>Delibera n. 333/07, Allegato A, art. 66 e tabella 13</p>
<p>Quanto costa attivare la fornitura</p>	<p>Per i clienti che non optano per il mercato libero (clienti in maggior tutela):</p> <ul style="list-style-type: none"> - un contributo fisso pari ad €23,00 (questo contributo si somma a quello applicato dal distributore locale, se previsto); - è facoltà dell'esercente richiedere al cliente, all'atto della stipulazione del contratto di fornitura, il versamento di un deposito cauzionale o la prestazione di equivalente garanzia quale domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito delle bollette. - imposta di bollo (€14,62) come previsto dalla normativa fiscale. <p>Per i clienti che hanno optato per il mercato libero (clienti in mercato libero):</p> <ul style="list-style-type: none"> - addebito dei costi per la prestazione commerciale come indicato nei singoli contratti; - è facoltà dell'esercente richiedere al cliente, all'atto della stipulazione del contratto di fornitura, il versamento di un deposito cauzionale o la prestazione di equivalente garanzia quale domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito delle bollette.; - potrebbe essere inoltre richiesto il pagamento dell'imposta di bollo (€14,62) sul nuovo contratto, nei casi previsti dalla normativa fiscale. 		<p>Delibera n.156/07 Allegato A, art. 7 bis Delibera n. 200/99 artt. 14 e 15</p>

1.3 Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
<p>Come è possibile disattivare la fornitura</p>	<p>La richiesta va inoltrata al venditore il quale entro 3 giorni lavorativi la trasmette al distributore.</p> <p>La richiesta deve essere inoltrata utilizzando i punti di contatto dell'operatore (ad es. telefonando al servizio clienti, recandosi presso uno degli sportelli presenti sul territorio, inviando una richiesta scritta via posta, fax, e-mail).</p> <p>Il distributore, deve provvedere alla disattivazione della fornitura entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta da parte del venditore.</p> <p>E' assimilata alla disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale la semplice chiusura contrattuale, con acquisizione della lettura finale, che assicuri al cliente che non gli saranno addebitati ulteriori consumi.</p> <p>Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di disattivazione della fornitura, quali vulture o subentri immediati.</p> <p>Non sono considerate disattivazioni i casi di passaggio dal mercato di maggior tutela o di salvaguardia al mercato libero (e viceversa), nonché i passaggi da un venditore all'altro.</p>	<p>Se per cause imputabili al distributore la disattivazione della fornitura, avviene oltre il tempo previsto il cliente riceve un indennizzo automatico di: €30 per disattivazioni realizzate entro il doppio del tempo previsto; €60 entro il triplo del tempo previsto; €90 oltre il triplo del tempo previsto</p>	<p>Delibera n. 333/07, Allegato A, art. 67 e tabella 13</p>
<p>Quanto costa disattivare la fornitura</p>	<p>Per i clienti che non hanno optato per mercato libero, il fornitore applica un contributo fisso pari ad €23,00. Questo contributo si somma a quello applicato dal distributore locale.</p> <p>Per i clienti che hanno optato per il mercato libero il contributo dipende dalle singole condizioni contrattuali.</p>		<p>Delibera n.156/07, Allegato A, art. 7 bis</p>

1.4 Disattivazione e riattivazione della fornitura a seguito di morosità

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Quale è la procedura prevista nel caso di disattivazione e riattivazione della fornitura a seguito di morosità del cliente	<p>Se il cliente finale ha subito la disattivazione della fornitura a causa di una morosità per ottenere la riattivazione deve inoltrare la richiesta al venditore unitamente alla documentazione attestante l'avvenuto pagamento.</p> <p>La richiesta viene inoltrata utilizzando i punti di contatto del venditore (ad es. telefonando al servizio clienti, recandosi presso uno degli sportelli presenti sul territorio, inviando una richiesta scritta via posta, fax, e-mail)</p> <p>Il venditore è tenuto all'invio immediato al distributore, mediante fax o per via telematica, della richiesta di riattivazione della fornitura . Qualora la documentazione dimostrante l'avvenuto pagamento pervenga al venditore oltre le ore 18 nei giorni feriali, l'invio al distributore può avvenire nel giorno successivo.</p>		Delibera n. 333/07 Allegato A, art. 68
	<p>Il distributore è tenuto ad effettuare la riattivazione della fornitura entro 1 giorno feriale dalla data di ricevimento della richiesta di riattivazione da parte del venditore. Se in luogo della disattivazione è stata effettuata una riduzione della potenze disponibile inferiore al 15% la riattivazione deve avvenire entro 1 giorno lavorativo.</p>	<p>Se per cause imputabili al distributore la riattivazione della fornitura avviene oltre il tempo previsto, il cliente riceve un indennizzo automatico di: €30 per riattivazione eseguite entro il doppio del tempo previsto; €60 entro il triplo del tempo previsto; €90 oltre il triplo del tempo previsto.</p>	Delibera n. 333/07 Allegato A, tabella 13

<p>Quanto costa la riattivazione della fornitura disattivata a seguito di morosità del cliente</p>	<p>Per i clienti che non optano per il mercato libero (clienti in maggior tutela) è previsto il pagamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - di un contributo, per oneri amministrativi, in quota fissa pari a €27,14 (il contributo è ridotto del 50% nel caso di utenze già predisposte per la telegestione); - un contributo fisso pari a €23,00 per la riduzione di potenza o per la disattivazione della fornitura; - un contributo fisso pari a €23,00 per il ripristino di potenza o per la riattivazione della fornitura. <p>In caso di disattivazione della fornitura con preventiva riduzione di potenza il contributo in quota fissa deve essere richiesto una sola volta.</p> <p>Per i clienti che hanno optato per il mercato libero (clienti in mercato libero) è previsto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il pagamento di un contributo, per oneri amministrativi, in quota fissa pari a €27,14 (il contributo è ridotto del 50% nel caso di utenze già predisposte per la telegestione); - un addebito dei costi per la prestazione commerciale come indicato nei singoli contratti. 		<p>Delibera n.348/07, Allegato B, art. 24 e tabella 8 Delibera n.156/07, Allegato A, art. 7 bis</p>
---	--	--	--

1.5 Variazione della potenza

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
<p>Quale è la procedura prevista nel caso di richiesta di variazione della potenza disponibile</p>	<p>Con il pagamento del contributo di allacciamento, il cliente ottiene il diritto di accedere alla rete elettrica entro i limiti della potenza disponibile, cioè la massima potenza che può essere prelevata senza che l'utenza sia disalimentata (ad esempio, con l'intervento del limitatore eventualmente installato nel misuratore).</p> <p>Se il cliente ha bisogno di effettuare una variazione della potenza della propria fornitura, deve inoltrare la richiesta al venditore il quale entro 3 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi dal 2010) la trasmette al distributore.</p> <p>Il distributore deve provvedere all'aumento di potenza entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta da parte del venditore.</p> <p>La richiesta deve essere inoltrata dal cliente utilizzando i punti di contatto del venditore (ad es. telefonando al servizio clienti, recandosi presso uno degli sportelli presenti sul territorio, inviando una richiesta scritta via posta, fax, e-mail).</p>		<p>Delibera n. 348/07, Allegato B, art. 8</p>
<p>Quanto costa la variazione della potenza disponibile per un cliente in maggior tutela</p>	<p>Per i clienti che non optano per il mercato libero (clienti in maggior tutela) è previsto il pagamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per le richieste di aumento della potenza disponibile, della quota potenza relativa alla potenza disponibile aggiuntiva richiesta e della quota fissa pari a €7,14; - per le richieste di diminuzione della potenza disponibile, della sola quota fissa pari a €7,14. <p>A tali importi si somma un contributo fisso pari ad €23,00.</p>	<p>In caso di aumento della potenza con interventi limitati al gruppo di misura, per colpa del distributore, oltre il tempo previsto, il cliente riceve un indennizzo automatico di: €30 per attivazioni realizzate entro il doppio del tempo previsto; €60 entro il triplo del tempo previsto; €90 oltre il triplo del tempo</p>	<p>Delibera n. 333/07, Allegato A, art. 59, 66 e tabella 13 Delibera n. 348/07, Allegato B, art.6</p>
<p>Quanto costa la variazione della potenza disponibile per un cliente del mercato libero</p>	<p>Per i clienti che hanno optato per il mercato libero il costo della variazione della potenza disponibile dipende dalle singole condizioni contrattuali.</p>		<p>Delibera n.156/07, Allegato A, art. 7 bis</p>

Cosa succede nel caso di superi di potenza	<p>Se i consumi del cliente superano sistematicamente la potenza disponibile, il distributore può adeguare d'ufficio la potenza disponibile, addebitando al cliente la quota potenza per la potenza disponibile aggiuntiva, e la quota fissa. Il superamento della potenza disponibile è considerato sistematico se avviene almeno in due diversi mesi dell'anno solare.</p>		Delibera n. 348/07, Allegato B, art. 8
---	--	--	---

1.6 Verifica del funzionamento del misuratore

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
A chi deve essere inviata la richiesta di verifica del misuratore	La richiesta viene inoltrata utilizzando i punti di contatto del venditore (ad es. telefonando al servizio clienti, recandosi presso uno degli sportelli presenti sul territorio, inviando una richiesta scritta via posta, fax, e-mail)		Delibera n. 333/07 Allegato A, art. 70
Chi effettua la verifica	La verifica del funzionamento del misuratore è effettuato dall'impresa di distribuzione competente nell'ambito territoriale. Gli accertamenti vengono effettuati in riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente.		
Quale è la procedura prevista nel caso di richiesta di verifica del funzionamento del misuratore	Se il cliente finale vuole ottenere la verifica del corretto funzionamento del misuratore deve inoltrare la richiesta al venditore il quale entro 3 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi dal 2010) la trasmetterà al distributore. Il distributore, deve effettuare la verifica del gruppo di misura entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte del venditore e comunicare l'esito della verifica al richiedente, trasmettendone il resoconto della verifica.	Se per cause imputabili al distributore la verifica dei misuratori avviene oltre il tempo previsto, il cliente riceve un indennizzo automatico di: €30 per verifiche eseguite entro il doppio del tempo previsto; €60 entro il triplo del tempo previsto; €90 oltre il triplo del tempo previsto.	Delibera n. 333/07, Allegato A, tabella 13 e art. 70
Quali possono essere gli esiti della verifica ed i costi	Qualora il gruppo di misura installato presso il cliente, a seguito di verifica effettuata dall'esercente, evidenzia un errore, in difetto o in eccesso, nella registrazione dei consumi superiore a quello previsto dalla normativa tecnica vigente, l'esercente procede alla ricostruzione dei consumi in base al Titolo IV della Delibera n. 200/99. In caso di accertamento del superamento dei limiti massimi di tolleranza stabiliti dalla normativa tecnica vigente il distributore provvede alla sostituzione del misuratore. In questo caso non vengono addebitati costi al cliente		Delibera n. 333/07, Allegato A, art. 70

	Qualora il misuratore risulti correttamente funzionante il cliente dovrà versare un contributo pari ad €50,27		Delibera n. 348/07, Allegato B, art. 27 e tabella 8 lett. c)
--	--	--	---

1.7 Ripristino del misuratore in seguito a guasto

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
A chi deve essere inviata la richiesta di ripristino del misuratore	La richiesta viene inoltrata utilizzando i punti di contatto dell'operatore (ad es. telefonando al servizio clienti, recandosi presso uno degli sportelli presenti sul territorio, inviando una richiesta scritta via posta, fax, e-mail).		
Quale è la procedura prevista nel caso di richiesta di ripristino del misuratore	Se il cliente finale vuole ottenere il ripristino del misuratore in seguito a guasto deve inoltrare la richiesta al venditore il quale entro 3 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi dal 2010) la trasmetterà al distributore. Il distributore deve ripristinare la fornitura interrotta a seguito del guasto del misuratore entro 3 ore per le richieste diurne e 4 ore per quelle notturne.	Se per cause imputabili al distributore il ripristino della fornitura avviene oltre il tempo previsto, il cliente riceve un indennizzo automatico di: €30 per lavori eseguiti entro il doppio del tempo previsto; €60 entro il triplo del tempo previsto; €90 oltre il triplo del tempo previsto.	Delibera n. 333/07, Allegato A, art. 75

1.8 Richiesta di spostamento del misuratore

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
A chi deve essere inviata la richiesta di spostamento del misuratore	La richiesta deve essere inoltrata utilizzando i punti di contatto dell'operatore (ad es. telefonando al servizio clienti, recandosi presso uno degli sportelli presenti sul territorio, inviando una richiesta scritta via posta, fax, e-mail). Tale richiesta può comportare l'esecuzione di lavori semplici o complessi.		
Quale è la procedura prevista nel caso di richiesta di spostamento del misuratore	Se il cliente finale vuole ottenere lo spostamento del misuratore deve inoltrare la richiesta al venditore il quale entro 3 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi dal 2010) la trasmetterà al distributore. Per lo spostamento del misuratore viene attivata: - la procedura semplificata per gli spostamenti di misuratori entro un raggio di 10 metri ; - la procedura normale per gli altri casi di spostamenti del misuratore oltre un raggio di 10 metri .		Delibera n. 348/07, Allegato B, art. 26
Cosa prevede la procedura semplificata per lo spostamento del misuratore	Nel caso di attivazione della procedura semplificata per lo spostamento del misuratore: 1. il venditore specifica al momento della richiesta l'importo forfetario da pagare e i tempi previsti per l'esecuzione dei lavori; 2. se il cliente accetta l'offerta entro 3 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi dal 2010) il venditore trasmette la richiesta di spostamento al distributore; 3. entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, il distributore, verifica che si tratti di lavori di importo predeterminabile, che l'ammontare forfetario sia corretto e che si tratti di un lavoro semplice; 4. se tutte le verifiche sono positive, il distributore consegna il preventivo (incluso la conferma dell'ammontare forfetario) al cliente, tramite il venditore ed entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte del venditore, il distributore effettua lo spostamento 5. qualora dalle verifiche risulti che non si tratta di un spostamento entro un raggio di 10 metri , il distributore ne dà informazione al cliente finale, anche tramite il venditore perché informi il cliente. In questo caso si seguirà la procedura normale.	Se per cause imputabili al distributore l'esecuzione dei lavori avviene oltre il tempo previsto, il cliente riceve un indennizzo automatico di: €30 per lavori eseguiti entro il doppio del tempo previsto; €60 entro il triplo del tempo previsto; €90 oltre il triplo del tempo previsto.	

<p>Cosa prevede la procedura normale per lo spostamento del misuratore</p>	<p>Nel caso di attivazione della procedura normale per lo spostamento del misuratore:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. se il cliente conferma la volontà di procedere, entro 3 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi dal 2010) il venditore trasmette la richiesta di spostamento al distributore; 2. il distributore deve trasmettere il preventivo entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte del venditore. In quest'ultimo caso il venditore è tenuto a trasmettere il preventivo al cliente finale entro 3 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi dal 2010) dalla data di ricevimento da parte del distributore; 3. una volta ricevuta l'accettazione del preventivo (per esempio ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo o altro), il distributore: <ol style="list-style-type: none"> a) se sono sufficienti lavori semplici, deve realizzare lo spostamento del misuratore entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della accettazione del preventivo; b) se sono necessari lavori complessi, deve realizzare lo spostamento del misuratore entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della accettazione del preventivo. Se il distributore non completa i lavori entro i 60 giorni deve comunicare al cliente il nome del responsabile dei lavori ed i tempi previsti per i completamento degli stessi. 	<p>Se per cause imputabili al distributore la preventivazione viene inviata al richiedente, oltre il tempo previsto, e/o lo spostamento del misuratore viene effettuato oltre il tempo previsto (solo nel caso di lavori semplici), il cliente riceve un indennizzo automatico di: €30 per preventivi trasmessi entro il doppio del tempo previsto; €60 entro il triplo del tempo previsto; €90 oltre il triplo del tempo previsto.</p>	
<p>Quanto costa lo spostamento del misuratore</p>	<p>Nel caso di spostamento del misuratore entro un raggio di 10 metri, il cliente deve versare al distributore una quota fissa pari a 201,06 €</p> <p>Negli altri casi di spostamento del misuratore, il contributo che il cliente deve versare è calcolato sommando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il costo dei materiali e della manodopera; - una maggiorazione del 20% a copertura delle spese generali. 		<p>Delibera n. 348/07, Allegato B, tabella 8</p>

1.9 Modifiche contrattuali -Voltura

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Cosa si intende per voltura	La voltura è la cessazione del contratto di fornitura con un cliente e la contestuale stipula del contratto con un nuovo cliente, da misuratore aperto ovvero senza disalimentazione del punto di prelievo stesso.		Delibera n. 348/07, Allegato A
Quale è la procedura prevista nel caso di voltura	La richiesta va inoltrata al venditore il quale entro 3 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi dal 2010) la trasmette al distributore. La richiesta viene inoltrata utilizzando i punti di contatto dell'operatore (ad es. telefonando al servizio clienti, recandosi presso uno degli sportelli presenti sul territorio, inviando una richiesta scritta via posta, fax, e-mail).		
Quanto costa effettuare la voltura	<p>Per i clienti che non optano per il mercato libero (clienti in maggior tutela) è previsto il pagamento di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un contributo, per oneri amministrativi, in quota fissa pari a €27,14; - un contributo fisso pari ad €23,00 (questo contributo si somma a quello applicato dal distributore locale, se previsto); - imposta di bollo (€14,62) come previsto dalla normativa fiscale. <p>Inoltre è facoltà dell'esercente richiedere al cliente, all'atto della stipulazione del contratto di fornitura, il versamento di un deposito cauzionale o la prestazione di equivalente garanzia quale domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito delle bollette. Il deposito cauzionale deve essere restituito, senza richiedere alcun documento attestante l'avvenuto pagamento, al momento della cessazione degli effetti del contratto maggiorato in base al tasso di interesse legale.</p> <p>Per i clienti che hanno optato per il mercato libero (clienti in mercato libero) è previsto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il pagamento di un contributo, per oneri amministrativi, in quota fissa pari a €27,14; - un addebito dei costi per la prestazione commerciale come indicato nei singoli contratti. <p>E' comunque facoltà dell'esercente richiedere al cliente, all'atto della stipulazione del contratto di fornitura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il versamento di un deposito cauzionale o la prestazione di equivalente garanzia quale domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito delle bollette; - il pagamento dell'imposta di bollo (€14,62) sul nuovo contratto, nei casi previsti dalla normativa fiscale. 		Delibera n.156/07, Allegato A, art. 7 bis

1.10 Modifiche contrattuali - Subentro

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Cosa si intende per subentro	Il subentro, a differenza della voltura, è l'attivazione della fornitura di un nuovo cliente a seguito della cessazione del contratto di fornitura e disalimentazione di un precedente cliente finale.		
Quale è la procedura prevista nel caso di richiesta di subentro	La richiesta va inoltrata al venditore il quale, entro 3 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi dal 2010) , la trasmette al distributore. La richiesta viene inoltrata utilizzando i punti di contatto dell'operatore (ad es. telefonando al servizio clienti, recandosi presso uno degli sportelli presenti sul territorio, inviando una richiesta scritta via posta, fax, e-mail).		Delibera n. 348/07, Allegato A
Quanto costa effettuare il subentro	Per i clienti che non optano per il mercato libero (clienti in maggior tutela) è previsto il pagamento di: - un contributo, per oneri amministrativi, in quota fissa pari a €27,14 ; - un contributo fisso pari ad €23,00 (questo contributo si somma a quello applicato dal distributore locale, se previsto); - imposta di bollo (€14,62) come previsto dalla normativa fiscale. Inoltre è facoltà dell'esercente richiedere al cliente, all'atto della stipulazione del contratto di fornitura, il versamento di un deposito cauzionale o la prestazione di equivalente garanzia quale domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito delle bollette. Per i clienti che hanno optato per il mercato libero (clienti in mercato libero) è previsto: - il pagamento di un contributo, per oneri amministrativi, in quota fissa pari a €27,14 ; - un addebito dei costi per la prestazione commerciale come indicato nei singoli contratti. E' comunque facoltà dell'esercente richiedere al cliente, all'atto della stipulazione del contratto di fornitura. - il versamento di un deposito cauzionale o la prestazione di equivalente garanzia quale domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito delle bollette.; - il pagamento dell'imposta di bollo (€14,62) sul nuovo contratto, nei casi previsti dalla normativa fiscale.		Delibera n.156/07, Allegato A, art. 7 bis

1.11 Altre modifiche contrattuali

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Quale è la procedura prevista nel caso di altre modifiche contrattuali	Per ogni altra modifica del contratto di fornitura (ad es. cambio di fornitore) la richiesta va inoltrata al venditore il quale entro 3 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi dal 2010) la trasmette al distributore.		Delibera n. 348/07, Allegato B, art. 25 e tab. 2
Quanto costa una modifica contrattuale	La modifica contrattuale comporta il pagamento di un contributo, per oneri amministrativi, in quota fissa pari a €27,14 . Il contributo non è dovuto per la prima richiesta effettuata nell'arco di 12 mesi, né se il cliente già passato al mercato libero torna al servizio di maggior tutela o di salvaguardia.		?

Conteggio del tempo per l'effettuazione delle prestazioni

Quali sono i casi nei quali viene sospeso il conteggio del tempo di realizzazione di una prestazione da parte dell'azienda di distribuzione locale	I tempi previsti per la realizzazione dell'allacciamento o per l'effettuazione di altre prestazioni da parte del distributore rimangono sospesi nel caso in cui devono essere compiute attività da parte del cliente dopo l'accettazione del preventivo (es. esecuzione di lavori, richieste di autorizzazioni, decisioni, etc.) e nel caso in cui sussistano condizioni di impraticabilità del terreno. Il conteggio dei tempi inoltre non tiene conto del tempo necessario al distributore per ottenere le autorizzazioni eventualmente previste per l'esecuzione del lavoro.	Delibera n. 333/07 Allegato A, art. 76
--	--	---

Lavori semplici e complessi

Cosa si intende per lavori semplici e lavori complessi	Lavori semplici	Sono la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto di proprietà del distributore, su richiesta del richiedente, eseguita con un intervento limitato alla presa ed eventualmente al gruppo di misura.	Delibera n. 333/07 Allegato A, art. 59
	Lavori complessi	Sono la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto di proprietà del distributore, su richiesta del richiedente, in tutti i casi non compresi nella definizione di esecuzione di lavori semplici.	

Appuntamenti

Cosa cambia nel caso in cui sia necessaria la presenza del cliente	<p>Qualora per la realizzazione dell'allacciamento o per l'effettuazione di altre prestazioni sia necessaria la presenza del cliente, è necessario concordare con il distributore un appuntamento.</p> <p>Se il cliente chiede di posticipare la data proposta dal distributore, la durata del posticipo è esclusa dal conteggio del tempo di esecuzione della prestazione.</p> <p>Nel caso in cui l'appuntamento concordato o quello posticipato dal cliente non venga rispettato a causa della mancata presenza del cliente il computo del tempo decorre dal momento in cui il richiedente fissa un nuovo appuntamento con l'impresa distributrice.</p>	Se per cause imputabili al distributore la fascia di puntualità degli appuntamenti superi le 2 ore il cliente riceve un indennizzo automatico di €30	Delibera n. 333/07 Allegato A, art. 73, 74, 76 e tabella 13
---	---	--	--

Modalità di erogazione degli indennizzi

Il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale che ne ha diritto, l'indennizzo automatico ricevuto dal distributore, attraverso **detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile**.

Nel caso in cui **l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico**, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

In caso di **mancata corresponsione** dell'indennizzo automatico da parte dell'esercente **entro 6 mesi** a partire dalla data di effettuazione della prestazione richiesta, o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard in caso di mancata effettuazione della prestazione, la corresponsione dell'indennizzo automatico dovrà avvenire in misura pari a tre volte l'indennizzo dovuto. L'indennizzo automatico deve comunque essere corrisposto entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione deve essere indicata come “Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas”. Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che “La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente finale di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito”.

*Le delibere citate sono pubblicate nel sito internet www.autorita.energia.it

2. IL MERCATO ELETTRICO ED IL SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA

2.1 Il mercato libero

Dall'1 luglio 2007 il mercato dell'elettricità è libero anche per i clienti domestici, cioè i consumatori che acquistano energia elettrica per le proprie abitazioni: da quella data, anche essi possono scegliere liberamente da quale venditore, e a quali condizioni, comprare l'elettricità. L'impresa di distribuzione, che gestisce la rete elettrica locale, rimane invece la stessa anche se il cliente sceglie di cambiare il proprio fornitore, consentendo il trasporto dell'energia elettrica acquistata dall'impianto di produzione fino al contatore del cliente finale.

Accanto ai diritti già acquisiti relativi alla qualità commerciale e alla continuità del servizio, con l'avvio del mercato libero sono state introdotte nuove forme di tutela, ad esempio in materia di informazione e trasparenza delle offerte commerciali, dei prezzi, delle bollette, in modo che i clienti abbiano tutte le informazioni necessarie per scegliere e per cogliere i vantaggi della concorrenza tra le imprese di vendita.

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Cosa deve fare il cliente per effettuare il passaggio al mercato libero	<p>Per passare al mercato libero occorre che il cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - scelga una nuova offerta; - concluda un nuovo contratto di fornitura recedendo dal vecchio contratto. <p>Per rendere ancora più semplice la procedura, nel caso di clienti domestici è la nuova impresa di vendita ad inoltrare il recesso al precedente venditore. I clienti non domestici possono scegliere se inoltrarlo direttamente o farlo inoltrare dal nuovo venditore.</p>		Delibera n. 144/07 art. 4 e 5
Qual è il termine massimo di preavviso	<p>Il termine massimo di preavviso per il recesso dal vecchio contratto di fornitura di energia elettrica è di 1 mese, conteggiato a partire dal 1° giorno del mese successivo a quello in cui il venditore uscente ha ricevuto la comunicazione di recesso (<i>es. se il venditore uscente riceve la comunicazione di recesso il 2 gennaio il mese decorrerà dall'1 febbraio successivo</i>).</p>		Delibera n. 144/07 art. 4 e 7
Chi assicura il passaggio e la consegna dell'energia elettrica in caso di cambio di fornitore	<p>La stessa impresa di vendita si occuperà di sottoscrivere e di gestire i contratti necessari per fruire dei servizi e delle infrastrutture necessari per garantire il passaggio e la consegna dell'energia elettrica acquistata fino al contatore del cliente.</p>		Delibera n.144/07 art. 3
Quali sono i tempi perché si realizzi il passaggio effettivo del cliente dal vecchio al nuovo venditore	<p>Attualmente il tempo necessario per il passaggio effettivo al nuovo venditore può variare da uno a due mesi. Il passaggio effettivo al nuovo venditore non avviene al momento della conclusione del contratto, ma non appena si concludono gli atti curati dal nuovo venditore per la gestione degli aspetti tecnici e commerciali del passaggio.</p> <p>La data prevista per il passaggio effettivo deve comunque essere comunicata dal nuovo venditore al momento della sottoscrizione del contratto.</p>		Delibera ARG/elt 42/08 art. 3; Delibera n. 144/07 art. 3 e ss.

Quando viene effettuata la lettura in occasione del cambio di fornitore	Qualche giorno prima della data del passaggio effettivo viene rilevata una lettura del contatore. Questa lettura serve al vecchio venditore per emettere la sua ultima bolletta, di chiusura del rapporto, e viene utilizzata dal nuovo venditore come punto di partenza per conteggiare i consumi ed emettere le proprie bollette.		Delibera n. 144/07 art. 3
Quanto costa il cambio di fornitore	I clienti non devono sostenere spese per la procedura di cambio del venditore. Potrebbe invece essere richiesto il pagamento dell'imposta di bollo (€14,62) sul nuovo contratto, nei casi previsti dalla normativa fiscale: contratto di fornitura non redatto sotto forma di corrispondenza commerciale ovvero contratto redatto sotto forma di corrispondenza ma che necessiti di registrazione presso l'Ufficio del Registro (di norma soltanto nel "caso d'uso", ad esempio quando devono essere depositati presso le cancellerie giudiziarie nell'espletamento di attività amministrative o presso pubblici uffici).		Delibera n. 348/07 All. B art. 25

2.2 Il regime di tutela per i clienti domestici

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Chi ha diritto al servizio di maggior tutela	Se un cliente sceglie di non fare nulla, cioè di non passare al mercato libero, l'erogazione del servizio ("servizio di maggior tutela") gli è garantita dall'impresa che lo riforniva prima dell' 1 luglio 2007 o da società di vendita appositamente costituite, applicando condizioni, standard di erogazione del servizio (vedi scheda "contratto") e prezzi di riferimento (vedi scheda "informazioni sulle condizioni economiche") definiti dall'Autorità. Il cliente finale che abbia già optato per un'offerta nel mercato libero può recedere dal contratto, rispettando i termini e le modalità previste dalla legge, e ritornare al servizio di maggior tutela. Il servizio di maggior tutela si applica, infine, anche ai clienti che rimangono senza fornitore (ad esempio, per fallimento del venditore).		D.l. 73/07 art. 2 e 3
Quanto costa ritornare al servizio di maggior tutela	La procedura di eventuale rientro dal mercato libero al regime di tutela, al pari del processo inverso, non comporta spese per il cliente. Potrebbe tuttavia essere richiesto il pagamento dell'imposta di bollo (€14,62) sul nuovo contratto, nei casi previsti dalla normativa fiscale: contratto di fornitura non redatto sotto forma di corrispondenza commerciale ovvero contratto redatto sotto forma di corrispondenza ma che necessiti di registrazione presso l'Ufficio del		Delibera n. 348/07 All. B art. 25

	Registro (di norma soltanto nel "caso d'uso", ad esempio quando devono essere depositati presso le cancellerie giudiziarie nell'espletamento di attività amministrative o presso pubblici uffici).		
--	--	--	--

2.3 Diritto di ripensamento

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Entro quando può essere esercitato il diritto di ripensamento da parte del cliente	<p>Il cliente che ha optato per il mercato libero concludendo un nuovo contratto di fornitura o aderendo ad una proposta contrattuale che non è più convinto della scelta effettuata, ha 10 giorni di tempo per comunicare al venditore in forma scritta il proprio ripensamento (diritto di ripensamento) e, così, recedere dal contratto o revocare la proposta contrattuale.</p> <p>I 10 giorni decorrono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dalla sottoscrizione del contratto o dall'adesione alla proposta contrattuale, quando la sottoscrizione o l'adesione siano avvenute in un luogo diverso dalla sede o dagli uffici commerciali del venditore (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale) - dalla data di ricevimento della copia scritta del contratto se la sottoscrizione del contratto o l'adesione alla proposta contrattuale è avvenuta utilizzando mezzi di comunicazione a distanza (ad esempio per telefono). <p>Il cliente non ha il diritto di ripensamento se ha stipulato il contratto negli uffici commerciali del venditore; se successivamente tuttavia trova un'altra offerta più conveniente può comunque cambiare ancora venditore, recedendo secondo le modalità previste nel contratto che ha firmato e con un termine di preavviso che non può essere superiore ad 1 mese (vedi recesso).</p>		Delibera n. 105/06 Art. 11 D.Lgs. 206/05 art. 64 e ss. (Codice del consumo)

2.4 Recesso

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
In che modo il cliente può	Il cliente finale, quando trova un'offerta più conveniente, può cambiare fornitore stipulando un nuovo contratto. Bisogna però rispettare i termini di preavviso previsti.		Delibera n. 144/07

esercitare il diritto di recesso	Per i clienti domestici il termine di preavviso non può essere superiore ad un mese. Il mese viene conteggiato a partire dal 1° giorno del mese successivo a quello in cui il recesso è stato ricevuto dal venditore. (es. <i>se il venditore uscente riceve la comunicazione di recesso il 2 gennaio il mese decorrerà dal 1 febbraio successivo</i>). Il cliente si avvale del nuovo esercente per inoltrare la comunicazione di recesso al vecchio fornitore. Il nuovo esercente procederà all'inoltro trascorsi, qualora applicabili, i tempi previsti per l'esercizio del diritto di ripensamento.		art. 3
Come viene esercitato, se previsto, il diritto di recesso del fornitore	E' possibile che il contratto preveda la facoltà di recesso da parte dell'esercente. Il recesso deve essere esercitato in forma scritta e richiede un preavviso. Il preavviso potrà essere esercitato in ogni momento ed il termine non potrà essere inferiore a sei mesi . Tale termine decorre a partire dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso da parte dell'esercente o del cliente finale.		Delibera n. 144/07 art. 6

2.5 Regole di trasparenza e correttezza

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Come si può valutare la convenienza di una nuova offerta	Per valutare la convenienza di una nuova offerta commerciale bisogna verificare con attenzione sia il prezzo del servizio e tutte le possibili voci di spesa, sia i diritti e gli obblighi del cliente e del venditore stabiliti nel contratto (ad esempio, quanto dura il contratto, con quale frequenza verrà letto il contatore e riceverò la bolletta, quando e in che modo dovrò pagare, cosa succede se pago in ritardo...).		Delibera n. 105/06
Quali sono gli strumenti previsti dall'Autorità per consentire ai clienti una valutazione consapevole delle offerte	Per rendere questa verifica più facile, l'Autorità ha stabilito: <ul style="list-style-type: none"> • regole generali di trasparenza e correttezza e di comportamento del personale commerciale (codice di condotta commerciale); • l'obbligo di consegna di una scheda di confrontabilità dei prezzi; • l'adozione di specifiche misure, da parte degli esercenti che svolgono sia il servizio di maggior tutela che la vendita nel mercato libero, idonee a consentire l'identificazione del tipo di servizio (maggior tutela/ mercato libero) nel servizio telefonico commerciale, nella documentazione contrattuale e nella bolletta ed informazioni e servizi trasparenti e senza discriminazioni. L'Autorità ha inoltre messo a disposizione, sul proprio sito internet, uno strumento di ricerca e di confronto delle offerte più convenienti (Trova-offerte).		Delibera n. 105/06 Delibera n. 110/07 Delibera n. 272/07

2.6 Informazioni necessarie per la conclusione di un contratto

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Quali sono le informazioni necessarie da fornire al cliente ai fini della conclusione del contratto	<p>Chiunque contatti un cliente per proporre un nuovo contratto deve sempre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • farsi chiaramente identificare, specificare l'impresa di vendita per cui opera e fornire i recapiti per ogni eventuale contatto con l'impresa; • informare il cliente che il contatto ha lo scopo di proporre una nuova offerta commerciale; • fornire informazioni dettagliate sul contratto proposto, e in particolare su: <ul style="list-style-type: none"> - il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo; - le eventuali altre spese a carico del cliente previste dal contratto; - la durata del contratto; - come e quando saranno misurati i consumi; - le scadenze con le quali dovrà essere pagato il servizio; - i tempi di recesso; • consegnare al cliente una scheda informativa sugli obblighi dei venditori; • specificare i tempi tecnici necessari per l'effettiva sostituzione del precedente venditore compresi gli eventuali adempimenti a carico del cliente necessari per ottenere l'allaccio ed i relativi costi; • indicare, se ce ne sono, le condizioni che limitano la possibilità di aderire all'offerta. <p>Se il cliente viene contattato per telefono o e-mail, il venditore deve indicare come ottenere le informazioni in forma scritta e deve fornire informazioni sulla facoltà di recesso.</p>		<p>Delibera n. 105/06, art. 9 e 10</p>
Quali sono i documenti che il cliente deve ricevere prima della conclusione del contratto	<p>Prima della conclusione del contratto o comunque entro 10 giorni dalla conclusione, se questa è avvenuta mediante tecniche di comunicazione a distanza, il venditore deve consegnare al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • una copia integrale del contratto, scritta in caratteri di stampa leggibili, utilizzando un linguaggio chiaro e comprensibile (non specialistico); • una nota informativa predisposta dall'Autorità, che riassume gli obblighi di informazione previsti dal Codice e illustra al cliente cosa deve verificare prima di aderire a un nuovo contratto; • per i soli clienti domestici, una scheda di riepilogo per il confronto dei prezzi, predisposta secondo uno schema definito dall'Autorità. 		<p>Delibera n. 105/06, art. 10, 11</p> <p>Del. 110/07</p>

Che cosa è la scheda di riepilogo per il confronto dei prezzi	La scheda di riepilogo per il confronto dei prezzi riassume schematicamente il prezzo del servizio, gli eventuali sconti o bonus previsti dal contratto e calcola la spesa che un cliente-tipo, con determinati consumi, sosterebbe con il prezzo in vigore al momento dell'offerta.		Delibera n. 110/07 Allegato A
Cosa contiene la scheda di riepilogo	<p>La scheda di riepilogo per il confronto dei prezzi contiene, tra l'altro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un riquadro principale (“Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte”) che mette a confronto la spesa stimata di un cliente-tipo (individuato avendo a riferimento i consumi annui) che aderisce all'offerta e quella dello stesso cliente fornito alle condizioni economiche di riferimento stabilite dall'Autorità, con indicazione (in Euro ed in percentuale) del risparmio o della spesa in più rispetto alle condizioni regolate; va precisato che la spesa effettiva potrà essere diversa da quella indicata nel riquadro, che è una stima basata sul prezzo in vigore al momento dell'offerta e che le condizioni economiche di riferimento stabilite dall'Autorità possono variare ogni tre mesi sulla base dell'andamento dei prezzi all'ingrosso dell'energia; • un riquadro (“Modalità di indicizzazione/variazione”) nel quale si chiarisce se il prezzo offerto potrà cambiare nel tempo, ogni quanto potrà essere aggiornato ed in che modo sarà calcolata la variazione; • un riquadro (“Descrizione dello sconto e/o del bonus”) che chiarisce come sono applicati gli eventuali sconti e/o bonus previsti dall'offerta e fornisce indicazione su quanto lo sconto incide, in media, sul prezzo complessivo, al netto delle imposte. 		Delibera n. 110/07, Allegato A artt. 4, 6
Come sono regolate le offerte congiunte di energia elettrica e gas	Con un unico contratto si può avere la fornitura congiunta di elettricità e gas dallo stesso venditore. In questo caso, oltre alle regole di trasparenza nell'informazione in merito ai due servizi, è necessario che nel contratto siano specificate le conseguenze ed i vincoli previsti nel caso di estinzione di uno solo dei due contratti.		Del. 105/06 art. 10 c.4
Cosa è la proposta di contratto	Si tratta di un documento che deve contenere tutti gli elementi di un contratto (prezzo e condizioni di fornitura) che il cliente può restituire sottoscritto all'esercente per accettazione. Questo documento impegna da subito il cliente che lo sottoscrive (generalmente è una proposta irrevocabile) e diventa un nuovo contratto che deve essere rispettato anche dal venditore solo se il venditore comunica al cliente la propria accettazione senza modifiche.		Del.144/07 art. 8

Entro quando il cliente può revocare la proposta di contratto	Se il cliente sottoscrive la proposta in un luogo diverso dalla sede o dagli uffici commerciali del venditore (ad esempio, a casa del cliente, o in un centro commerciale), oppure utilizzando mezzi di comunicazione a distanza (ad esempio tramite Internet), il cliente ha dieci giorni di tempo per revocare la propria proposta. Se non lo fa, la proposta resta valida e il cliente resta impegnato nei confronti del venditore, che può liberamente accettarla o rifiutarla.		Del.105/06 art. 12
Entro quando il fornitore deve comunicare al cliente la propria accettazione	L'Autorità, a tutela del cliente finale, ha stabilito che il venditore ha un tempo massimo di 45 giorni per comunicare al cliente la propria accettazione: se non lo fa entro questo termine, la proposta è revocata automaticamente e il cliente non ha più alcun impegno nei confronti del venditore. Per quanto riguarda il contenuto dei contratti e delle proposte di contratto si rinvia alle schede sui contratti.		Del.144/07 art. 8

2.7 Obblighi ulteriori di trasparenza dell'esercente singolo e dell'esercente facente parte di gruppi societari che svolgono servizio di maggior tutela e servizio nel mercato libero

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif
Quali sono gli obblighi particolari per l'impresa che svolge anche il servizio di maggior tutela	L' esercente che svolga sia il servizio di maggior tutela che il servizio di vendita nel mercato libero è sottoposto a specifici obblighi nello svolgimento dell'attività nei confronti dei clienti. In particolare: <ul style="list-style-type: none"> • se per entrambi i servizi si avvale di un call center con il medesimo numero, deve essere prevista un'opzione specifica per la scelta tra servizio di maggior tutela e servizio del mercato libero. In ogni altro caso deve comunque essere chiarito il tipo di servizio per il quale vengono rilasciate informazioni; • nella documentazione contrattuale e nelle bollette deve esser riportato il tipo di servizio o di attività a cui si riferiscono; • i siti internet e gli sportelli sul territorio devono consentire di ottenere informazioni sia per il servizio di maggior tutela che per l'attività di vendita nel mercato libero, con massima trasparenza e senza discriminazioni. 		Delibera n. 272/07 art. 2
Quali sono gli	Se all'interno del gruppo societario c'è una società che opera esclusivamente nel servizio di		Delibera n.

obblighi particolari per l'impresa che fa parte di gruppi societari che svolgono servizio di maggior tutela e servizio nel mercato libero	<p>maggior tutela, essa non può dare informazioni o attivare promozioni che riguardano le offerte commerciali di società del medesimo gruppo operanti nel mercato libero.</p> <p>Le società che operano nel mercato libero appartenenti a gruppi in cui c'è anche un esercente la maggior tutela e che utilizzino in maniera predominante il marchio del gruppo devono dare indicazione del proprio tipo di attività nella documentazione contrattuale e nelle bollette e, per quanto applicabili, attenersi alle disposizioni in materia di trasparenza nei servizi telefonici, nei siti internet e negli sportelli fisici previste per gli esercenti la maggior tutela.</p>		272/07 art. 3
--	---	--	----------------------

2.8 Informazioni sulle condizioni economiche

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Da cosa è formato il costo del servizio di fornitura di energia elettrica	<p>Il costo del servizio di fornitura per i clienti domestici è formato da quattro principali componenti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. servizi di rete; 2. prezzo dell'energia; 3. oneri generali di sistema; 4. imposte. 		<p>Delibera n. 348/07, Allegato A</p> <p>Delibera n. 152/06 art.7</p>
Che cosa è la componente "servizi di rete"	<p>La componente "servizi di rete" riguarda i costi sostenuti dal distributore per il trasporto dell'energia (a livello nazionale e locale), di distribuzione fino al contatore del cliente finale e di rilevazione e gestione dei dati di misura).</p> <p>Essi contano in media per il 15% della spesa totale lorda per un cliente domestico e sono coperti da tariffe stabilite dall'Autorità con criteri uniformi per l'intero territorio nazionale.</p>		<p>Delibera n. 348/07, Allegato A art. 5 ss</p> <p>Delibera n. 152/06 art.7</p>

Che cosa è la componente “prezzo dell’energia”	<p>La componente “prezzo dell’energia” più rilevante, riguarda i costi sostenuti dal venditore per l’acquisto e la vendita dell’energia elettrica al cliente finale ed incide per circa il 64% della spesa lorda di un cliente domestico medio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - nel mercato libero i costi del servizio di vendita sono stabiliti nel contratto di fornitura: è su questi costi che si gioca la concorrenza tra le imprese di vendita. - per i clienti che non passano al mercato libero, l’Autorità definisce ed aggiorna ogni tre mesi le condizioni economiche di riferimento. 		<p>Delibera n. 348/07, Allegato A</p> <p>Delibera n. 152/06 art.7</p>
Che cosa è la componente “oneri generali di sistema”	<p>La componente “oneri generali di sistema”, si riferisce ai costi sostenuti per effettuare interventi sul sistema elettrico individuati dal Governo e di interesse generale. Essi sono fissati per legge e pagati da tutti i clienti finali. Incidono per circa il 7 % della spesa totale lorda di un cliente domestico.</p>		<p>Delibera n. 348/07, Allegato A</p> <p>Delibera n. 152/06 art.7</p>
Che cosa è la componente “imposte”	<p>La componente “imposte” è costituita dalle imposte (imposta erariale di consumo, addizionale erariale, IVA) che sono applicate con le stesse modalità, indipendentemente dal contratto o dal venditore prescelto e che incidono per circa il 14% della spesa totale lorda di un cliente domestico medio.</p>		<p>Delibera n. 348/07</p> <p>Delibera n. 152/06 art.7</p>
Da cosa è composto il prezzo applicato per l’energia consumata e come deve essere espresso	<p>La componente “prezzo dell’energia” ricomprende al suo interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il prezzo applicato per l’energia consumata che è espresso in centesimi di euro per chilowattora (kWh); - il prezzo applicato alla potenza impegnata, espresso in centesimi di euro per chilowatt (kW) per anno; - il prezzo applicato come quota fissa, espresso in centesimi di euro per anno. <p>Se l’offerta prevede componenti di prezzo diverse dalle tipologie precedenti, devono essere indicati il prezzo per unità di misura, e una descrizione sintetica di come verrà applicato.</p>		<p>Delibera n. 105/06 art. 6</p>

Cosa sono i contratti con prezzi indicizzati	<p>I contratti di vendita possono stabilire che il prezzo o una delle sue componenti è indicizzato, cioè che potrà variare automaticamente in base alle variazioni di un indice di riferimento. L'indicizzazione è adottata anche dall'Autorità per aggiornare ogni tre mesi la componente di prezzo applicata all'energia elettrica consumata prevista delle "condizioni economiche di riferimento" (cioè il prezzo del servizio per i clienti domestici che non scelgono il mercato libero).</p> <p>In caso di offerta a prezzo indicizzato, insieme all'indicazione del prezzo o della componente indicizzata deve essere indicata la frequenza delle possibili variazioni.</p> <p>Se il meccanismo di indicizzazione è diverso da quello adottato dall'Autorità, l'impresa deve anche descrivere sinteticamente ed indicare, sia nel contratto che nella scheda di confrontabilità, il proprio meccanismo di indicizzazione, il prezzo massimo raggiunto negli ultimi dodici mesi e il periodo in cui questo prezzo massimo è stato raggiunto</p>		Delibera n. 105/06 art. 6
Cosa sono le offerte a sconto	<p>I contratti di fornitura possono stabilire che il prezzo o una delle sue componenti è determinato applicando uno sconto rispetto alle condizioni economiche del servizio di maggior tutela definite dall'Autorità o al prezzo di un'offerta concorrente. In questo caso, l'impresa deve mettere a disposizione dei clienti un canale informativo che fornisca informazioni complete sul prezzo da scontare. Inoltre, se lo sconto non è praticato sul prezzo complessivo ma su una delle sue componenti, deve essere fornita anche l'indicazione di quanto lo sconto incide mediamente, in termini percentuali, sul prezzo complessivo.</p>		Delibera n. 105/06 art. 6
I prezzi sono comprensivi delle imposte?	<p>I prezzi devono essere indicati al netto delle imposte, specificando che gli importi saranno gravati dalle imposte. Le imprese devono rendere disponibile un canale informativo che fornisca informazioni complete sulle aliquote delle imposte vigenti.</p> <p>Per ciascun cliente le imposte sono sempre applicate con le stesse modalità, indipendentemente dal fornitore prescelto.</p>		Delibera n. 105/06 art. 6
Cosa sono i prezzi differenziati per fasce orarie e a chi sia applicano	<p>A partire dall'1 luglio 2010 alle forniture di clienti domestici ancora in maggior tutela, dotati di contatore elettronico, verranno applicati prezzi differenziati su base bioraria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i prezzi saranno più bassi dalle 19 alle 8 dei giorni feriali, il sabato, la domenica e negli altri festivi (fasce "F2 e F3") - i prezzi saranno più alti dalle 8 alle 19 dei giorni feriali (fascia F1). <p>Per risparmiare sarà così sufficiente concentrare i consumi più significativi (lavatrici, lavastoviglie etc) nelle ore e nei giorni più convenienti.</p> <p>Al fine di consentire ai clienti di capire l'andamento dei propri consumi, concentrarli nelle fasce più convenienti e trarre vantaggio dal nuovo sistema, l'Autorità ha previsto che nelle fatturazioni precedenti l'applicazione del nuovo sistema tariffario i fornitori di energia elettrica dovranno comunicare ad ogni cliente la ripartizione dei consumi secondo i diversi momenti ed i relativi prezzi.</p> <p>Qualora si decidesse di non voler utilizzare i nuovi prezzi biorari, si potrà comunque scegliere un nuovo contratto con differenti condizioni passando così al <i>mercato libero</i></p>		<p>Delibera n. 278/07 art. 5</p> <p>Delibera n. 156/07 artt. 8, 27</p> <p>Delibera ARG/elt 112/09</p>

2.9 Il “Trova-offerte”

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif*
Cos'è il “Trova-offerte”	Il Trova offerte è un sistema telematico di ricerca delle offerte, messo a punto dall'Autorità, che consente ai clienti finali di conoscere, attraverso interrogazioni personalizzate, le offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas che partecipano volontariamente al sistema stesso e di valutare le loro caratteristiche.		Delibera ARG/elt 151/08, Allegato A
Come si utilizza il Trova offerte	<p>Per utilizzare il trova- offerte il cliente deve inserire almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il CAP del Comune dove si intende attivare la sua fornitura; • il consumo annuo, basato sulle sue previsioni o sul suo consumo storico (che è facilmente reperibile nella bolletta); • la tipologia di offerta (a prezzo fisso, indicizzata, ecc) alla quale è interessato. <p>Seguendo le istruzioni presenti nelle varie schermate, si possono visualizzare le offerte dei venditori che operano in quella zona ed individuare le offerte per la fornitura di energia elettrica più adatte alle esigenze di ogni cliente, ottenendo una stima della spesa annua in base alle diverse offerte.</p> <p>E' sufficiente a tal fine inserire nel Trova-offerte alcuni dati, ricavabili dalla bolletta, seguendo le indicazioni presenti nelle varie schermate</p>		Delibera ARG/elt 151/08, Allegato A
Quali fornitori possono aderire al Trova-offerte	A tutela dei consumatori, l'Autorità ha stabilito che per poter aderire al Trova-offerte, le imprese di vendita devono essere state preventivamente ammesse all'elenco ad iscrizione volontaria dei fornitori di energia elettrica che soddisfano alcuni requisiti di affidabilità stabiliti dalla stessa Autorità.		Delibera ARG/elt 151/08, Allegato A art. 2
Quali offerte, tra quelle disponibili sul mercato, sono presenti nel Trova-offerte	Le offerte messe a confronto sono quelle delle imprese che hanno aderito volontariamente al Trova-offerte. L'iscrizione infatti non è obbligatoria e per questo sul mercato potrebbero esserci proposte di altre imprese, non presenti nel Trova-offerte.		Delibera ARG/elt 151/08, Allegato A art. 2

Quali sono le informazioni sulle offerte e sulle imprese di vendita che devono essere obbligatoriamente indicate nel Trova-offerte	<p>Le informazioni sulle caratteristiche di ciascuna offerta e delle imprese di vendita, vengono inserite nel Trova offerte dagli stessi operatori, in autonomia e sotto la propria piena responsabilità.</p> <p>L'Autorità, quindi, pur non potendo assumere responsabilità diretta riguardo al contenuto delle offerte, mantiene, ovviamente, la facoltà di adottare misure di controllo e verifica e provvedimenti a tutela dei consumatori in caso di anomalie o reclami; ciò secondo quanto stabilito dalla propria legge istitutiva (legge 14 novembre 1995, n. 481)</p> <p>In particolare l'esercente è tenuto ad indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ragione sociale e recapito; • denominazione commerciale dell'offerta, servizio fornito, variazioni nel tempo dei corrispettivi, condizioni limitative e termini di validità dell'offerta; • riguardo al prezzo: valore unitario dei corrispettivi, corrispettivi di natura tariffaria, ulteriori oneri a carico del cliente, anche per prestazioni a carico di terzi. In caso di corrispettivi di valore predeterminato e invariabile per almeno un anno deve essere indicato il periodo di applicazione del medesimo. Per corrispettivi soggetti ad indicizzazione diversa da quella prevista per il regime di tutela dall'Autorità; • descrizione e valore di sconti e bonus; • informazioni relative a: termini di preavviso per il diritto di recesso, frequenza di lettura, frequenza e modalità di pagamento, durata del contratto. 		Delibera ARG/elt 151/08, Allegato A Art. 9
Sito internet	<p>Per accedere ed utilizzare il Trova offerte è sufficiente accedere al sito dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas (www.autorita.energia.it) e cliccare sull'apposito link "Trova-offerte"</p>		

3. I CONTRATTI ELETTRICI

3.1. Le condizioni contrattuali

Il cliente finale può scegliere di sottoscrivere contratti per la fornitura di energia elettrica:

- a **condizioni contrattuali regolate** ovvero determinate dall'Autorità (solo se ha diritto ad ottenere il servizio di maggior tutela);
- a condizioni contrattuali offerte dal singolo venditore (**condizioni contrattuali del mercato libero**).

3.2. Le condizioni contrattuali regolate

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
A chi si applicano le condizioni contrattuali	Ai clienti domestici alimentati in BT e ai clienti non domestici di piccole dimensioni che: <ul style="list-style-type: none">- stipulano per la prima volta un contratto di fornitura e non intendono scegliere un fornitore nel mercato libero;- sono serviti da un fornitore nel mercato libero ma desiderano tornare a fruire del servizio di maggior tutela;- hanno scelto un contratto nel mercato libero e che rimangono senza venditore (ad esempio, per fallimento del venditore prescelto).		Delibera n. 200/99, art. 2
Cosa riguardano le condizioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none">• Modalità di utilizzo dei dati di misura• Fatturazione dei consumi• Calcolo dei consumi• Pagamento della bolletta• Morosità del cliente finale e sospensione della fornitura• Ricostruzione consumi per malfunzionamento contatore• Rateizzazione del pagamento• Deposito cauzionale		

3.3. Modalità di utilizzo dei dati di lettura nel mercato regolato

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
<p>Quale è la frequenza di lettura per misuratori elettromeccanici o elettronici non in servizio</p>	<p>I distributori sono tenuti ad eseguire il tentativo di lettura del contatore:</p> <ul style="list-style-type: none"> • almeno una volta all'anno per i clienti finali con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW; • almeno una volta al mese per i clienti finali con potenza disponibile superiore a 16,5 kW. <p>Ci si riferisce al tentativo di lettura e non alla lettura perché molti contatori sono all'interno delle abitazioni e non è sempre possibile per il letturista visionarli: il cliente finale può essere assente. In questo caso il venditore deve essere in grado di dimostrare che ha inviato il letturista per leggere il contatore.</p>		<p>Delibera n. 200/99, art. 3 e Delibera n. 156/07 art.18</p>
<p>Autolettura</p>	<p>Il venditore deve consentire ai clienti finali con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW e che non abbiano già installato un contatore elettronico teleletto di effettuare l'autolettura del proprio contatore, deve cioè predisporre degli strumenti (numero verde, cartolina postale, internet, ecc.) che consentano ai clienti finali di comunicare il proprio consumo.</p> <p>L'autolettura è valida ai fini della fatturazione, tranne quando il dato comunicato dal cliente finale è molto diverso dalla media dei suoi consumi storici. In questo caso il cliente finale deve essere informato che l'autolettura sarà considerata non valida.</p> <p>La comunicazione dell'autolettura da parte del cliente finale non esime il venditore dall'utilizzare le letture periodiche secondo le scadenze previste.</p>		
<p>Quale è la frequenza di lettura per misuratori elettronici in servizio trattati per fasce</p>	<p>Per clienti finali con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW la rilevazione dei dati di lettura da parte del distributore avviene con frequenza almeno bimestrale, in particolare non devono intercorrere più di 62 giorni tra due consecutive registrazioni (<i>disciplina valida fino al 31 dicembre 2010</i>)</p>		<p>Delibera n.156/07 art. 27.7</p>

3.4. Periodicità di fatturazione dei consumi nel mercato regolato

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Quale è la frequenza di fatturazione	<p>La fatturazione dei consumi deve avvenire con una frequenza almeno bimestrale per le seguenti tipologie di clienti finali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - clienti domestici alimentati in bassa tensione; - clienti alimentati in bassa tensione per usi non domestici con potenza contrattualmente impegnata non superiore a 30 kW; <p>La fatturazione dei consumi deve avvenire con una frequenza almeno mensile per i clienti alimentati in bassa tensione per usi non domestici con potenza contrattualmente impegnata superiore a 30 kW</p>		Delibera n. 200/99, art. 4

3.5. Modalità di calcolo e di ricostruzione dei consumi nel mercato regolato

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Quale è la modalità di calcolo dei consumi	Il venditore effettua la fatturazione sulla base di consumi effettivi o di consumi stimati		Delibera n. 200/99, art.5
Quale è la modalità di calcolo dei consumi per i clienti nuovi	Per i clienti nuovi, cioè per coloro che sottoscrivono un nuovo contratto di fornitura di energia elettrica, la stima si basa su quanto dichiarato al momento della sottoscrizione del contratto relativamente all'impiego dell'energia elettrica (per uso domestico, o per l'alimentazione di apparecchiature in una impresa commerciale, ecc.), al numero e al tipo di apparecchiature alimentate ad elettricità, al numero dei componenti della famiglia.		
Quale è la modalità di calcolo dei consumi effettivi	In questo caso la fatturazione avviene sulla base dei consumi rilevati al momento della lettura effettuata dal distributore o dell'autolettura del cliente finale.		

<p>Quale è la modalità di calcolo dei consumi stimati</p>	<p>Nel periodo che intercorre tra una lettura e quella successiva, la fatturazione può anche avvenire in relazione ai consumi presunti, stimati dal venditore sulla base dei consumi storici del cliente finale.</p> <p>Ciascun venditore deve comunicare ai propri clienti finali le modalità di calcolo dei consumi presunti. I clienti finali devono cioè essere messi in grado di comprendere con quali criteri vengono stimati i loro consumi.</p>		
<p>Come si tiene conto della variazione delle tariffe</p>	<p>Eventuali variazioni tariffarie devono essere imputate su base giornaliera e limitatamente ai consumi attribuiti al periodo successivo alla data della loro entrata in vigore. Questo anche nel caso di ricorso a consumi stimati.</p>		
<p>Cosa può fare il cliente nel caso di errori nella fatturazione</p>	<p>Qualora il cliente finale ritenga che la fattura non sia corretta può richiedere al venditore la rettifica.</p> <p>Il venditore:</p> <ul style="list-style-type: none"> - esegue i necessari accertamenti e ne comunica gli esiti al cliente finale entro 40 giorni solari dal ricevimento della richiesta scritta di verifica (<i>standard generale non soggetto ad indennizzo</i>) - accredita al cliente finale la somma non dovuta (anche in misura diversa da quella richiesta); 		<p>Delibera n. 200/99, art.5 e Delibera ARG/com 164/08, Allegato A artt. 5, 14 tabella 1 e art. 18</p>

	<p>- l'accredito deve essere effettuato entro il tempo massimo di 90 giorni solari decorrenti dal ricevimento della richiesta scritta di rettifica se la fattura oggetto di rettifica è stata pagata o rientra nei casi in cui può essere rateizzata L'accredito della somma non dovuta potrà essere effettuata dal venditore anche in bolletta.</p> <p>Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta dovrà essere erogato al cliente finale con rimessa diretta</p>	<p>Se per cause imputabili al venditore l'accredito della somma non dovuta avviene oltre il tempo previsto il cliente finale riceve un indennizzo automatico di: €20 per accrediti eseguiti entro il doppio del tempo previsto; € 40 entro il triplo del tempo previsto; € 60 oltre il triplo del tempo previsto.</p>	
--	---	---	--

<p>Quali sono le modalità di ricostruzione dei consumi</p>	<p>Qualora il gruppo di misura installato, a seguito di verifica effettuata dall'esercente su propria iniziativa o su richiesta del cliente finale, evidenzi un errore, in eccesso o in difetto, nella registrazione dei consumi superiore a quello previsto dalla normativa tecnica vigente, l'esercente procede alla ricostruzione dei consumi registrati erroneamente.</p> <p>La ricostruzione dei consumi si effettua:</p> <ul style="list-style-type: none"> - avendo come periodo di riferimento l'intervallo di tempo compreso tra il momento in cui si è verificato il guasto o la rottura del gruppo di misura, se determinabile con certezza, ed il momento in cui l'esercente provvede alla sostituzione o riparazione del gruppo di misura medesimo; - se il momento in cui si è verificato il guasto o la rottura del gruppo di misura non è determinabile con certezza, il periodo di riferimento per la ricostruzione dei consumi non può superare l'anno precedente la data in cui è stata effettuata la verifica del gruppo di misura; - il cliente può comunque portare a conoscenza dell'esercente elementi documentali che dimostrino eventuali variazioni dei suoi consumi rispetto a quelli storici. <p>Tutte le informazioni relative alla ricostruzione dei consumi devono essere rese note al cliente prima dell'eventuale sostituzione del gruppo di misura guasto e, salvo documentabili ragioni tecniche, non più tardi di due mesi dalla data di effettuazione della verifica del gruppo di misura. Nel caso in cui il guasto richieda l'immediata sostituzione del gruppo di misura, tale sostituzione può avvenire soltanto con il consenso scritto del cliente che, presa visione dei consumi registrati dal gruppo di misura al momento della sua sostituzione, li sottoscrive.</p> <p>Il cliente ha 30 giorni di tempo dal ricevimento della comunicazione scritta dei risultati della ricostruzione dei consumi per contestare la stessa.</p> <p>Nelle more della risoluzione di una controversia relativa alla ricostruzione dei consumi non può essere sospesa la fornitura dell'energia elettrica al cliente per il debito relativo alla ricostruzione dei consumi.</p>		<p>Delibera n. 200/99, artt. 9,10 e 11</p>
---	---	--	---

3.6. Tempi e modalità di pagamento della bolletta nel mercato regolato

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Quali sono i tempi di pagamento della bolletta	La bolletta deve indicare la data di emissione e quella di scadenza per il pagamento, che deve essere fissata ad almeno 20 giorni dalla data di emissione. Se il pagamento della bolletta avviene entro la data di scadenza indicata e presso i soggetti autorizzati dal venditore (poste, banca, ufficio cassa del venditore stesso, ecc.), il cliente è libero dai suoi obblighi. Eventuali ritardi nella comunicazione dell'avvenuto pagamento all'esercente da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non possono essere imputati al cliente.		Delibera n. 200/99, art.6
Quali sono le modalità di pagamento della bolletta	Il venditore deve offrire almeno una modalità gratuita, cioè non gravata da oneri di riscossione, per il pagamento della bolletta nel territorio di ciascuna provincia servita. Tale modalità è lasciata alla libera scelta del venditore.		

3.7. Morosità del cliente e sospensione della fornitura nel mercato regolato

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Quali sono gli interessi di mora e le spese	Se il pagamento avviene oltre i termini di scadenza indicati in bolletta, il venditore può richiedere al cliente gli interessi di mora pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea aumentato del 3,5% per il periodo di ritardo (<i>ad esempio, se il tasso di riferimento è pari al 3%, il tasso di mora che può essere applicato ai clienti morosi sarà del 6,5% annuo</i>). Il venditore può richiedere, in aggiunta all'interesse di mora, il pagamento delle sole spese postali relative all'invio del sollecito . Il cliente buon pagatore , cioè il cliente che nei due anni precedenti ha sempre pagato la bolletta entro i termini, per i primi dieci giorni di ritardo deve pagare solo gli interessi legali (<i>ad esempio, se un cliente buon pagatore paga con un ritardo di 15 giorni rispetto alla scadenza, per i primi 10 giorni dovranno essere applicati solo gli interessi legali, per gli ulteriori 5 giorni il venditore potrà richiedere gli interessi di mora</i>). Il cliente non buon pagatore , cioè il cliente che nei due anni precedenti ha pagato la bolletta con ritardo superiore ai dieci giorni, deve pagare gli interessi di mora.		Delibera n. 200/99, art. 7

<p>Quando viene sospesa la fornitura</p>	<p>Se il cliente non paga entro i termini indicati in bolletta, il venditore deve inviare una raccomandata (non è necessario l'avviso di ritorno) con l'indicazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - del termine ultimo per il pagamento che non può essere inferiore a 5 giorni dall'avvenuta comunicazione; - delle modalità con cui comunicare l'avvenuto pagamento (telefono, fax, ecc.); - del termine decorso il quale il venditore invierà al distributore la richiesta di sospensione della fornitura, se il cliente continua a non pagare. - che, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura, verrà effettuata una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile (<i>es. nel caso di un contratto da 3 kW il cliente potrà usufruire di 450 W, potenza che gli consentirebbe un utilizzo, sia pur minimale, di alcune apparecchiature elettriche</i>) e che, decorsi 10 giorni dalla riduzione della potenza, in caso di mancato pagamento da parte del cliente finale, verrà effettuata la sospensione della fornitura. <p>La fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - se il cliente non è stato preavvisato con raccomandata (non è necessario l'avviso di ritorno); - quando il pagamento della bolletta è già stato eseguito e comunicato regolarmente al venditore; - se l'importo non pagato è inferiore o uguale al deposito cauzionale e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di (<i>es. se il cliente è in mora per non aver pagato una fattura di € 50,00 la fornitura non potrà essere sospesa se il deposito cauzionale versato è pari o inferiore a € 50,00 o se ha ricevuto, nel precedente periodo di fatturazione, bollette con un consumo medio stimato pari o inferiore a € 50,00</i>) - in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla fornitura di energia elettrica (<i>ad esempio la fornitura di gas</i>) quando tale fornitura è erogata da un'impresa multiservizio; - nei giorni di venerdì e sabato e nei giorni festivi e prefestivi; - per cause non previste in modo dettagliato nel contratto di vendita e quindi non note al cliente; - in presenza di reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal distributore competente. 		<p>Delibera ARG/elt 4/08, art. 3, 4,5, 7</p>
---	--	--	---

Quali sono i clienti non disalimentabili	<p>Non si può procedere con la sospensione della fornitura anche in presenza di morosità e vengono pertanto definiti clienti non disalimentabili:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i clienti finali identificati ai sensi del Piano di emergenza per la sicurezza del servizio elettrico della delibera CIPE n. 91 del 6 novembre 1979 e s.m.i. (es. forniture destinate: agli usi di trazione impianti di segnalamento e apparati centralizzati delle Ferrovie dello Stato, delle Ferrovie in concessione e dei trasporti urbani ed extra urbani, ai porti ed aeroporti di maggiore importanza, ad apparecchiature di cura etc.). - i clienti finali domestici in condizioni di disagio fisico a cui è stata riconosciuta la compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica (Bonus sociale); - altri clienti finali diversi da quelli identificati ai precedenti punti , per i quali, fino a quando sono rimasti serviti dall'impresa distributrice, non è stata prevista da parte della medesima impresa distributrice la sospensione della fornitura in relazione alla funzioni di pubblica utilità svolta dai medesimi. 		Delibera ARG/elt 4/08 art. 18
	<p>Se il cliente finale ha subito la disattivazione della fornitura a causa di una morosità per ottenere la riattivazione deve inoltrare la richiesta unitamente alla documentazione attestante l'avvenuto pagamento al venditore con le modalità da questi indicate nella comunicazione di messa in mora.</p>		Delibera n. 333/07 Allegato A, art. 68

Come ed in quanto tempo si può ottenere la riattivazione della fornitura

	Il venditore che riceve l'attestazione di pagamento del cliente finale deve provvedere con immediatezza a richiedere al distributore la riattivazione della fornitura. Il distributore è tenuto ad effettuare la riattivazione della fornitura entro 1 giorno feriale dalla data di ricevimento della richiesta di riattivazione da parte del venditore (1 giorno lavorativo in caso di clienti finali con misuratori telegestiti).	Se per cause imputabili al distributore la riattivazione della fornitura avviene oltre il tempo previsto, il cliente riceve un indennizzo automatico di: €30 per riattivazione eseguite entro il doppio del tempo previsto; €60 entro il triplo del tempo previsto; €90 oltre il triplo del tempo previsto	Delibera n. 333/07 Allegato A, art.68 e art. 100, tabella 13
Quali sono i costi per la sospensione e riattivazione della fornitura	Per i clienti che non optano per il mercato libero (clienti in maggior tutela) è previsto: - il pagamento di un contributo, per oneri amministrativi, in quota fissa pari a €27,14 . Il contributo è ridotto del 50% nel caso di utenze già predisposte per la telegestione; - un contributo fisso pari a €23,00 per la riduzione di potenza o per la disattivazione della fornitura; - un contributo fisso pari a €23,00 per il ripristino di potenza o per la riattivazione della fornitura. In caso di disattivazione della fornitura con preventiva riduzione di potenza il contributo in quota fissa deve essere richiesto una sola volta.		Delibera n. 348/07, Allegato B, art. 24 e tabella 8 e Delibera n. 156/07, Allegato A, art. 7 bis

3.1 Rateizzazione del pagamento nel mercato regolato

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Come è possibile per il cliente conoscere la possibilità di rateizzare la bolletta	Il cliente, in caso di conguagli particolarmente elevati rispetto alle bollette in acconto, ha il diritto di pagare il corrispettivo con rate successive. La possibilità di ottenere la rateizzazione deve essere indicata nella bolletta rateizzabile.		Delibera n. 200/99, art.12

<p>Quali sono i casi in cui è prevista la rateizzazione</p>	<p>La rateizzazione della bolletta è prevista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • per i clienti domestici, quando la bolletta di conguaglio superi del 150% l'addebito medio delle bollette in acconto ricevute dal cliente dopo la precedente bolletta di conguaglio (<i>a titolo di esempio se le ultime cinque bollette in acconto sono state mediamente di 30 € il cliente può richiedere la rateizzazione qualora la sua bolletta di conguaglio sia pari a € 75</i>); • per i clienti a cui, a seguito di malfunzionamento del contatore, venga richiesto il pagamento di consumi non registrati dal contatore. 		
<p>Quale è la procedura da seguire per ottenere la rateizzazione della bolletta</p>	<p>Il cliente qualora rientri nei casi previsti deve essere informato nella bolletta relativa al pagamento della possibilità di ottenere una rateizzazione e delle relative modalità.</p> <p>Il cliente che intende avvalersi della rateizzazione ne dà comunicazione al venditore entro il termine fissato per il pagamento della bolletta, a pena di decadenza.</p> <p>Il pagamento non può essere rateizzato per importi inferiori a €25,82.</p> <p>Se il cliente e il venditore non concordano una diversa soluzione, l'importo rateizzato è suddiviso in un numero di rate di ammontare costante pari almeno al numero di bollette in acconto o stimate ricevute dal cliente dopo l'ultima bolletta di conguaglio, e comunque non inferiore a due (<i>ad esempio, se dopo la precedente bolletta di conguaglio il cliente ha ricevuto quattro bollette di acconto o a stima seguite dalla bolletta di conguaglio rateizzabile, l'importo sarà suddiviso in almeno quattro rate costanti</i>). Le rate non cumulabili hanno una periodicità corrispondente a quella di fatturazione. L'informazione sulla possibilità di ottenere la rateizzazione deve essere fornita al cliente interessato sulla bolletta relativa al pagamento rateizzabile".</p> <p>Sulle somme pagate a rate i clienti devono corrispondere gli interessi pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea.</p>		<p>Delibera n. 200/99, art.13</p>

3.8. Deposito cauzionale nel mercato regolato

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Quando può essere richiesto al cliente il deposito cauzionale	Il venditore può richiedere al cliente, al momento della stipulazione del contratto, il versamento di un deposito cauzionale o di equivalente garanzia. La somma depositata è fruttifera e deve essere restituita al momento della cessazione del contratto, maggiorato degli interessi legali. Non possono essere richiesti anticipi sui consumi o garanzie non fruttifere. Il deposito cauzionale deve essere restituito, senza richiedere alcun documento attestante l'avvenuto pagamento, al momento della cessazione degli effetti del contratto maggiorato in base al tasso di interesse legale.		Delibera n. 200/99 art. 14
Quale è il valore massimo del deposito cauzionale	L'ammontare massimo del deposito cauzionale, per i clienti finali domestici, è determinato nella misura di €5,16 al kW .		Delibera n. 200/99 art. 16
Quale è la disciplina del deposito cauzionale in caso di domiciliazione bancaria	I clienti finali domestici che pagano le bollette con la domiciliazione bancaria, postale o con carta di credito sono esentati dal versamento del deposito. A questi clienti, il venditore restituisce la somma eventualmente già versata come anticipo o garanzia. La possibilità di pagamento attraverso domiciliazione può essere offerta dal venditore ma non è obbligatoria.		Delibera n. 200/99 art. 15

3.9. Condizioni contrattuali nel mercato libero

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Quali sono le condizioni contrattuali nel mercato libero	Se il cliente finale sceglie una offerta di mercato libero, le clausole contrattuali vengono proposte dal venditore. Il cliente finale le valuta e decide se sottoscrivere o meno il contratto.		

3.10. Modalità di utilizzo dei dati di misura nel mercato libero

Quale è la frequenza di lettura per misuratori elettromeccanici o elettronici non in servizio	<p>I distributori sono tenuti ad eseguire il tentativo di lettura del contatore:</p> <ul style="list-style-type: none"> - almeno una volta all'anno per i clienti finali con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW; - almeno una volta al mese per i clienti finali con potenza disponibile superiore a 16,5 kW. <p><i>Ci si riferisce al tentativo di lettura e non alla lettura perché molti contatori sono all'interno delle abitazioni e non è sempre possibile per il letturista visionarli: il cliente finale può essere assente. In questo caso il venditore deve essere in grado di dimostrare che ha inviato il letturista per leggere il contatore.</i></p>		Delibera n. 156/07 art.18
Quale è la frequenza di lettura per misuratori elettronici in servizio trattati per fasce	La registrazione dei dati di lettura avviene con frequenza mensile , in particolare l'ultimo giorno del mese (<i>disciplina valida fino al 31 dicembre 2010</i>).		Delibera n. 156/07, art. 27.7

3.11. Modifiche contrattuali nel mercato libero

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
<p>Cosa deve comunicare il venditore al cliente nel caso di modifiche unilaterali del contratto</p>	<p>I contratti liberamente predisposti dalle imprese possono prevedere che alcune delle loro clausole, espressamente indicate nei contratti stessi, potranno essere modificate su iniziativa dell'impresa per giustificati motivi.</p> <p>In questi casi il cliente finale deve essere preavvisato e, se non intende accettare le modifiche proposte, ha la possibilità di recedere dal contratto, cioè disdirlo, senza sostenere alcun onere.</p> <p>Il preavviso deve essere inviato a ciascuno dei clienti finali interessati dalle modifiche contrattuali con una comunicazione scritta, e con un anticipo di almeno 60 giorni di calendario rispetto alla data in cui le modifiche saranno applicate.</p> <p>Per ciascuna delle modifiche proposte, la comunicazione inviata ai clienti deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> - riportare il testo completo di ciascuna delle clausole nella versione modificata; - illustrare in modo chiaro il contenuto e gli effetti della modifica; - specificare il momento in cui la modifica sarà applicata; - indicare in che modo e entro quali termini il cliente che non intende accettare le modifiche può comunicare all'impresa la sua volontà di recedere dal contratto. <p><i>Il termine di preavviso garantito dal Codice di condotta offre al cliente il tempo necessario per scegliere un diverso contratto sul mercato libero o, ai clienti domestici che lo desiderano, per ottenere un contratto di fornitura alle condizioni di fornitura definite dall'Autorità.</i></p> <p>La comunicazione non è dovuta in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In questo caso il cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.</p>	<p>Se l'impresa non rispetta i termini di preavviso o se la comunicazione non contiene le informazioni indicate il cliente finale interessato riceve un indennizzo pari a €30</p>	<p>Delibera n. 105/06, art. 12</p>

3.12. Morosità del cliente e sospensione della fornitura nel mercato libero

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Quali sono gli interessi di mora e le spese	Se il pagamento avviene oltre i termini di scadenza indicati in bolletta, il venditore può richiedere al cliente il pagamento degli interessi di mora e delle spese come previsti dal contratto.		

<p>Quando viene sospesa della fornitura</p>	<p>Se il cliente non paga entro i termini indicati in bolletta, il venditore deve inviare una raccomandata (non è necessario l'avviso di ritorno) con l'indicazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - del termine ultimo per il pagamento che non può essere inferiore a 5 giorni dall'avvenuta comunicazione; - delle modalità con cui comunicare l'avvenuto pagamento (telefono, fax, ecc.); - del termine decorso il quale il venditore invierà al distributore la richiesta di sospensione della fornitura, se il cliente continua a non pagare; - che, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura, verrà effettuata una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile (<i>es. nel caso di un contratto da 3 kW il cliente potrà usufruire di 450 W, potenza che gli consentirebbe un utilizzo, sia pur minimale, di alcune apparecchiature elettriche</i>) e che, decorsi 10 giorni dalla riduzione della potenza, in caso di mancato pagamento da parte del cliente finale, verrà effettuata la sospensione della fornitura. <p>La fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - se il cliente non è stato preavvisato con raccomandata (non è necessario l'avviso di ritorno); - quando il pagamento della bolletta è già stato eseguito e comunicato regolarmente al venditore; - se l'importo non pagato è inferiore o uguale al deposito cauzionale e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di (<i>es. se il cliente è in mora per non aver pagato una fattura di € 50,00 la fornitura non potrà essere sospesa se il deposito cauzionale versato è pari o inferiore a € 50,00 o se ha ricevuto, nel precedente periodo di fatturazione, bollette con un consumo medio stimato pari o inferiore a € 50,00</i>); - nei giorni di venerdì e sabato e nei giorni festivi e prefestivi; - per cause non previste in modo dettagliato nel contratto di vendita e quindi non note al cliente; - in presenza di reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal distributore competente. 		<p>Delibera ARG/elt 4/08, art. 3, 4,5, 7</p>
--	--	--	---

Quali sono i clienti non disalimentabili	<p>Non si può procedere con la sospensione della fornitura anche in presenza di morosità e vengono pertanto definiti clienti non disalimentabili:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i clienti finali identificati ai sensi del Piano di emergenza per la sicurezza del servizio elettrico della delibera CIPE n. 91 del 6 novembre 1979 e s.m.i. (es. forniture destinate: agli usi di trazione impianti di segnalamento e apparati centralizzati delle Ferrovie dello Stato, delle Ferrovie in concessione e dei trasporti urbani ed extra urbani, ai porti ed aeroporti di maggiore importanza, ad apparecchiature di cura etc.); - i clienti finali domestici in condizioni di disagio fisico a cui è stata riconosciuta la compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica (Bonus sociale); - altri clienti finali diversi da quelli identificati ai precedenti punti , per i quali, fino a quando sono rimasti serviti dall'impresa distributrice, non è stata prevista da parte della medesima impresa distributrice la sospensione della fornitura in relazione alla funzioni di pubblica utilità svolta dai medesimi. 		Delibera ARG/elt 4/08 art. 18
	<p>Se il cliente finale ha subito la disattivazione della fornitura a causa di una morosità per ottenere la riattivazione deve inoltrare la richiesta unitamente alla documentazione attestante l'avvenuto pagamento al venditore.</p>		Delibera n. 333/07 Allegato A, art. 68

Come si può ottenere la riattivazione della fornitura

	<p>Il venditore che riceve l'attestazione di pagamento del cliente finale deve provvedere con immediatezza a richiedere al distributore la riattivazione della fornitura. Il distributore è tenuto ad effettuare la riattivazione della fornitura entro 1 giorno feriale dalla data di ricevimento della richiesta di riattivazione da parte del venditore (1 giorno lavorativo in caso di clienti finali con misuratori telegestiti).</p>	<p>Se per cause imputabili al distributore la riattivazione della fornitura avviene oltre il tempo previsto, il cliente riceve un indennizzo automatico di: € 30 per riattivazione eseguite entro il doppio del tempo previsto; €60 entro il triplo del tempo previsto; €90 oltre il triplo del tempo previsto</p>	<p>Delibera n. 333/07 Allegato A, art.68 e art. 100, tabella 13</p>
<p>Quali sono i costi per la sospensione e riattivazione della fornitura</p>	<p>Per i clienti che hanno optato per il mercato libero è previsto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il pagamento di un contributo, per oneri amministrativi, in quota fissa pari a €27,14. Il contributo è ridotto del 50% nel caso di utenze già predisposte per la telegestione. - un eventuale addebito dei costi per la prestazione commerciale come indicato nei singoli contratti. 		<p>Delibera n. 348/07, Allegato B, art. 24 e tabella 8 - Delibera n. 156/07, Allegato A, art. 7 bis</p>

Modalità di erogazione degli indennizzi

Il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale che ne ha diritto, l'indennizzo automatico ricevuto dal distributore, attraverso **detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile**.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico da parte dell'esercente **entro 6 mesi** a partire dalla data di effettuazione della prestazione richiesta, o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard in caso di mancata effettuazione della prestazione, la corresponsione dell'indennizzo automatico dovrà avvenire in misura pari a tre volte l'indennizzo dovuto. L'indennizzo automatico deve comunque essere corrisposto **entro 7 mesi** dalla data di effettuazione della prestazione richiesta.

Nel caso in cui **l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico**, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Nel **documento di fatturazione** la causale della detrazione deve essere indicata come “Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas”. Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che “La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente finale di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito”.

L'indennizzo automatico non è dovuto:

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

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

4. QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA ELETTRICITÀ E GAS NATURALE

4.1 Standard di qualità ed indennizzi automatici

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Cosa riguarda la “qualità commerciale” della vendita di energia elettrica e di gas naturale	<p>La qualità commerciale della vendita riguarda tutte le attività connesse alle risposte ai reclami e alle richieste di informazione e quelle connesse alle rettifiche di fatturazione, nonché al servizio telefonico commerciale.</p> <p>Gli standard previsti (specifici e generali) si applicano allo stesso modo ai venditori del mercato libero e agli esercenti i servizi regolati e si applicano indistintamente ai clienti elettrici (alimentati in bassa e media tensione) e a quelli di gas naturale (alimentati in bassa pressione)</p> <p>I venditori possono prevedere standard di qualità ulteriori rispetto a quelli previsti dall’Autorità</p>	Il mancato rispetto degli standard specifici per causa dell’esercente comporta l’erogazione al cliente di un indennizzo automatico (vedi capitolo indennizzi automatici)	Delibera ARG/com 164/08, Allegato A

4.2 Reclami

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Cosa si intende per reclamo	Per reclamo si intende ogni comunicazione al venditore con la quale il cliente finale lamenta che il servizio ricevuto non rispetta i requisiti previsti da leggi, provvedimenti, dalla proposta contrattuale, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio ovvero che sussistono altre problematiche nei rapporti tra venditore e cliente finale, eccezion fatta per le richieste di rettifica di fatturazione che hanno una propria specifica disciplina.		Delibera ARG/com 164/08, Allegato A Art.1

Chi può presentare un reclamo	<p>Il cliente che subisce un disservizio può presentare un reclamo personalmente o mediante un rappresentante o un'associazione dei consumatori.</p> <p>Il reclamo, se inoltrato in forma scritta, può essere firmato da un solo soggetto o da una pluralità di firmatari. In quest'ultimo caso esso si definisce "reclamo multiplo".</p>		
Quali sono la forma e le modalità di presentazione del reclamo	<p>Il reclamo può essere effettuato o mediante gli appositi punti di contatto messi a disposizione dal venditore (punto vendita, sportelli, call center) oppure può essere inviato al recapito postale o fax riportato in bolletta dal venditore.</p> <p>Per il reclamo, inoltrato in forma scritta, il cliente può anche avvalersi del modulo per i reclami che i venditori hanno l'obbligo di rendere disponibile in modalità stampabile sul proprio sito internet ed anche presso gli sportelli fisici della propria società.</p> <p>Il reclamo deve contenere:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. dati identificativi del cliente (generalità, indirizzo postale o telematico); 2. servizio - elettrico, gas o entrambi - cui si riferisce il reclamo; 3. codice cliente e codice identificativo del punto fisico di consegna dell'energia elettrica o del gas naturale (POD, PDR) che possono essere rintracciati in bolletta. <p>Il venditore è comunque tenuto ad inviare risposta motivata scritta a tutti i reclami nei quali siano indicati almeno nome e cognome del cliente, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso da quello di fornitura) o telematico, servizio (elettrico, gas, o entrambi) cui si riferisce il reclamo.</p>		Delibera ARG/com 164/08, Allegato A Art. 9
Come deve essere formulata la risposta ai reclami scritti	<p>La risposta del venditore deve essere motivata, formulata con terminologia di uso comune e deve per lo meno contenere:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. il riferimento al reclamo scritto; 2. l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del venditore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti; 3. alcune informazioni contrattuali (servizio elettrico e/o gas, tipologia di fornitura e, per i reclami di natura tariffaria relativi a clienti finali in 		Delibera ARG/com 164/08, Allegato A Art. 10

	<p>regimi di tutela, la tipologia di tariffa o condizione economica applicata: domestico residente, domestico non residente, non domestico, etc.).</p> <p>Quanto al merito del reclamo la risposta deve contenere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la valutazione documentata del venditore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati; - la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal venditore; - l'elenco della documentazione allegata. 		
<p>Quali sono i tempi per la risposta nel caso di reclamo “singolo”</p>	<p>La risposta motivata al reclamo deve essere fornita in un tempo massimo di 40 giorni solari intercorrenti tra la data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto e la data di invio della risposta motivata scritta.</p> <p>Il tempo di risposta è ugualmente di 40 giorni solari anche se ai fini della risposta il venditore deve acquisire dei dati tecnici da altri soggetti.</p>	<p>In caso di risposta tardiva (oltre i 40 giorni solari), il venditore corrisponde al cliente finale, in occasione della prima fatturazione un indennizzo automatico, pari a:</p> <ul style="list-style-type: none"> € 20 se la risposta perviene al cliente entro un tempo di 80 giorni; € 40 se la risposta perviene oltre gli 80 giorni ma entro i 120 giorni; € 60 se perviene oltre i 120 giorni. <p>L'indennizzo viene corrisposto in relazione ad un solo reclamo per anno solare</p>	<p>Delibera ARG/com 164/08, Allegato A Artt. 4, 14.1, 18, 19</p>
<p>Quali sono i tempi per la risposta se il cliente invia il reclamo ad un recapito diverso da quello riportato in</p>	<p>Se il cliente ha inviato il reclamo, per errore, ad un recapito diverso da quelli indicati in bolletta per l'inoltro dei reclami:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il venditore deve farlo pervenire ad uno di tali recapiti entro 7 giorni dal ricevimento del reclamo; - il tempo di risposta al reclamo (40 giorni solari) decorre dal momento in cui il reclamo perviene all'indirizzo esatto. 		<p>Delibera ARG/com 164/08, Allegato A Art. 9.1</p>

bolletta			
Quali sono i tempi per la risposta in caso di ritardo del distributore nel fornire dati tecnici	<p>Se è stato presentato un reclamo per la cui risposta il venditore ha dovuto richiedere dati tecnici al distributore e quest'ultimo non li ha comunicati nei tempi massimi stabiliti dall'Autorità (10 gg. per fornire dati di misura e 15 gg. per fornire altri dati tecnici):</p> <ul style="list-style-type: none"> - il venditore può fornire al cliente finale entro i 40 giorni solari una risposta preliminare nella quale siano indicati la data di invio al distributore della richiesta, i dati richiesti e i dati identificativi del distributore. - in ogni caso il venditore deve: <ul style="list-style-type: none"> a) fornire la risposta motivata definitiva nel termine di 15 gg. solari dal ricevimento dei dati tecnici richiesti al distributore; b) corrispondere l'indennizzo automatico ricevuto dal distributore nella prima bolletta utile. 	<p>Il distributore corrisponderà al venditore un indennizzo automatico pari a € 20 se la risposta perviene al venditore entro un tempo di 80 giorni; € 40 se la risposta perviene oltre gli 80 giorni ma entro i 120 giorni; € 60 se perviene oltre i 120 giorni.</p>	<p>Delibera ARG/com 164/08, Allegato A Art. 15</p> <p>Delibera 333/07 Art. 72 Tab. 18</p> <p>Delibera ARG/gas 120/08 Art. 43bis</p>
Quali sono i tempi e le modalità di risposta in caso di reclamo relativo a disservizi diffusi	<p>Se il disservizio lamentato dal cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - deriva da cause esterne alla sfera di controllo dell'esercente (forza maggiore, responsabilità di terzi che non hanno con l'esercente alcun rapporto contrattuale riconducibile al contratto di fornitura) e, in aggiunta, - ha provocato un numero di reclami, nell'arco di 15 giorni, assai elevato (superiore allo 0,5 dei clienti serviti dal venditore) <p>la risposta al reclamo può anche essere data:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a mezzo stampa e dove opportuno con comunicazione ai Sindaci dei comuni interessati, e non singolarmente ad ogni cliente; - nel termine di 30 giorni dalla data di ricevimento dall'ultimo reclamo. <p>Se il disservizio avente le caratteristiche appena descritte è attribuibile all'attività di distribuzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il venditore segnala al distributore la necessità di fornire la risposta a mezzo stampa - il distributore, a sua volta, è tenuto a: <ul style="list-style-type: none"> a) pubblicare un comunicato su un quotidiano a diffusione nazionale; b) pubblicare la notizia sul proprio sito internet; c) dare comunicazione diretta agli altri venditori interessati dal medesimo disservizio. 		<p>Delibera ARG/com 164/08, Allegato A Art. 11.2</p>

<p>Quali sono le modalità ed i tempi di risposta ai reclami multipli</p>	<p>Se più clienti, eventualmente rappresentati da un'associazione, sottoscrivono un unico reclamo (c.d. reclamo multiplo) la risposta può essere fornita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - al primo firmatario identificabile del reclamo; - se i clienti sono rappresentati da un'associazione dei consumatori, all'associazione stessa. <p>Anche in tal caso la risposta motivata scritta deve essere inviata al primo firmatario o all'associazione in un tempo massimo di 40 giorni dal ricevimento del reclamo.</p> <p>In caso di ritardo nella risposta l'erogazione dell'indennizzo automatico spetta solo al primo firmatario identificabile del reclamo.</p>	<p>In caso di risposta tardiva (oltre i 40 giorni solari), il venditore corrisponde al cliente finale primo firmatario del reclamo, in occasione della prima fatturazione un indennizzo automatico, pari a: € 20 se la risposta perviene al cliente entro un tempo di 80 giorni; € 40 se la risposta perviene oltre gli 80 giorni ma entro i 120 giorni; € 60 se perviene oltre i 120 giorni.</p>	<p>Delibera ARG/com 164/08, Allegato A Art. 11.1</p>
---	--	--	---

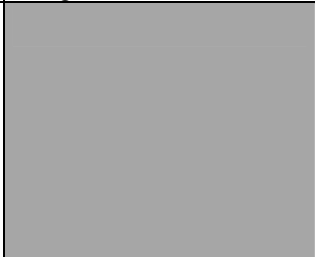
4.3 Richieste di informazioni

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
<p>Cosa si intende per richieste scritte di informazioni</p>	<p>Richieste scritte di informazioni sono tutte le comunicazioni scritte fatte pervenire al venditore con le quali un qualunque soggetto richiede informazioni relative a materie diverse da disservizi percepiti.</p>		<p>Delibera ARG/com 164/08, Allegato A Art.1</p>
<p>Quali sono i tempi di risposta dell'esercente alle richieste scritte di informazione</p>	<p>La risposta alle richieste scritte di informazione deve essere inviata al richiedente entro 30 giorni solari dalla data di ricevimento da parte del venditore della richiesta di informazioni. Sono inclusi nel termine di 30 giorni i tempi per l'acquisizione da parte del venditore di dati tecnici.</p>	<p>La mancata risposta ad una richiesta di informazione entro 30 giorni solari non comporta l'erogazione di un indennizzo al cliente. In caso di violazione grave di questo standard l'Autorità può avviare procedimenti per</p>	<p>Delibera ARG/com 164/08, Allegato A Art. 7 e 14.2</p>

	E' previsto che l'esercente debba dare risposta entro 30 giorni solari ad almeno il 95% delle richieste scritte ricevute.	l'irrogazione di sanzioni amministrative	
--	--	--	--

4.4 Rettifiche di fatturazione

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Cosa può fare il cliente per contestare i corrispettivi fatturati	Se un cliente ritiene non corretta la fatturazione dei corrispettivi della sua fornitura può inviare al venditore una comunicazione scritta nella quale espone le proprie contestazioni in merito. Tale comunicazione costituisce una "richiesta scritta di rettifica di fatturazione".		Delibera ARG/com 164/08, Allegato A Art. 1
Il venditore è tenuto a inviare una risposta ad una richiesta di rettifica di fatturazione?	Il venditore che riceve una richiesta scritta di rettifica di fatturazione è tenuto ad inviare una risposta motivata contenente l'esito delle azioni e degli accertamenti effettuati (obbligo di risposta motivata). La risposta motivata deve contenere: - il riferimento al reclamo scritto; - la verifica degli elementi contrattuali dai quali derivano le condizioni economiche di fornitura e dei consumi attribuiti sulla base sia dei dati di misura effettivamente rilevati sia dei consumi storici del cliente; - il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica, nel caso in cui si comunichi che si dà luogo alla rettifica.		Delibera ARG/com 164/08, Allegato A art. 8

<p>Quali sono i tempi di risposta alla richiesta di rettifica di fatturazione</p>	<p>La risposta alla richiesta di rettifica di fatturazione deve essere inviata al cliente entro 40 giorni solari dalla data di ricevimento da parte del venditore della richiesta scritta.</p> <p>Sono inclusi nel termine di 40 giorni i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici.</p> <p>E' previsto che il venditore debba dare risposta entro 40 giorni solari ad almeno il 95% delle richieste scritte di rettifica di fatturazione ricevute.</p>	<p>La mancata risposta ad una richiesta di rettifica entro 40 giorni solari non comporta l'erogazione di un indennizzo al cliente. In caso di violazione grave di questo standard l'Autorità può avviare procedimenti per l'irrogazione di sanzioni amministrative.</p>	<p>Delibera ARG/com 164/08, Allegato A Art. 8, 14.2</p>
<p>Quali sono i tempi e le modalità di rettifica di fatturazione</p>	<p>Se il venditore riconosce l'errore di fatturazione, il cliente ha diritto all'accredito della somma erroneamente fatturatagli, anche se essa sia di misura diversa da quella richiesta.</p> <p>L'accredito, nel caso di una fattura già pagata o rateizzabile, deve avvenire nel massimo di 90 giorni solari dalla data di ricevimento da parte del venditore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione.</p> <p>Nel termine di 90 giorni sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici in esclusivo possesso del distributore</p>	<p>In caso di accredito tardivo (oltre i 90 giorni solari) di una fattura già pagata o rateizzabile, il venditore corrisponde al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile un indennizzo automatico, pari a: € 20 se la risposta perviene al cliente entro un tempo di 180 giorni; € 40 se la risposta perviene oltre i 180 giorni ma entro i 270 giorni; € 60 se perviene oltre i 270 giorni</p>	<p>Delibera ARG/com 164/08, Allegato A Art. 5, 14.1 e 18</p>
<p>Quali sono le modalità di accredito delle somme non dovute</p>	<p>L'accredito della somma non dovuta potrà essere effettuato dal venditore anche in bolletta e ai fini della verifica del rispetto del tempo massimo di 90 giorni per la rettifica farà fede la data di emissione della bolletta.</p> <p>Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta, il credito dovrà essere erogato al cliente finale con rimessa diretta.</p>		<p>Delibera ARG/com 164/08, Allegato A Art. 5</p>

4.5 Rettifica di doppia fatturazione

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Cosa si intende per doppia fatturazione	<p>Si ha doppia fatturazione quando il cliente che ha proceduto al cambio di fornitore riceva per il medesimo periodo di consumo la fatturazione tanto dal vecchio quanto dal nuovo fornitore.</p> <p>In questo caso il cliente può chiedere la rettifica di doppia fatturazione, a prescindere dall'aver effettuato o meno il pagamento della fattura erroneamente addebitatagli.</p>		
A chi deve inviare il cliente la richiesta di rettifica di doppia fatturazione	<p>La richiesta di rettifica di doppia fatturazione deve essere inviata dal cliente al venditore con cui si ritiene di non aver avuto in corso alcun contratto di fornitura nel periodo di consumo oggetto della fatturazione.</p> <p>Se il cliente invia la richiesta di rettifica al venditore “sbagliato” quest'ultimo è tenuto a informare il cliente dell'errore entro 30 giorni solari, cioè con la tempistica prevista per la risposta a richieste di informazione</p>		Delibera ARG/com 164/08, Allegato A Art. 13
Quali sono i tempi di rettifica di doppia fatturazione	<p>Se il venditore ha effettivamente fatturato consumi relativi ad un periodo in cui il cliente non era più fornito da lui deve procedere l'accredito delle somme non dovute eventualmente già pagate entro 20 giorni solari dalla data in cui ha ricevuto la richiesta scritta di rettifica di fatturazione.</p> <p>Sono inclusi in tale termine i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici in esclusivo possesso del distributore</p>	<p>In caso di rettifica oltre i 20 giorni solari, il venditore corrisponde al cliente finale, in occasione della prima fatturazione un indennizzo automatico, pari a:</p> <ul style="list-style-type: none"> € 20 se la risposta perviene al cliente entro un tempo di 40 giorni; € 40 se la risposta perviene oltre i 40 giorni ma entro i 60 giorni; €60 se perviene oltre i 60 giorni 	Delibera ARG/com 164/08, Allegato A Art. 6.1, 14.1 e18

Quali sono le modalità di accredito delle somme indebitamente pagate	Le somme indebitamente ricevute in pagamento a causa di una doppia fatturazione devono essere restituite al cliente. Qualora debba essere ancora inviata la bolletta di fine rapporto tali somme potranno essere sottratte anche dall'importo complessivamente dovuto. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato nella bolletta di fine rapporto, il credito dovrà essere erogato al cliente finale con rimessa diretta.		Delibera ARG/com 164/08, Allegato A Art. 6.2
---	--	--	---

4.6 Qualità ed obblighi di trasparenza dei call center

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
I venditori hanno l'obbligo di dotarsi di call center?	I venditori di energia elettrica e di gas naturale sono tenuti a dotarsi di servizi telefonici che permettono al cliente finale di mettersi in contatto per richieste di informazioni, prestazioni o servizi commerciali e inoltro di reclami; Possono essere resi disponibili call center con risponditori automatici e call center che ne sono privi, ma deve essere sempre prevista la possibilità di parlare con un operatore		Delibera ARG/com 164/08, Allegato A Art. 1
Quali sono gli obblighi del venditore in tema di call center?	Il venditore è tenuto a rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici stabiliti dall'Autorità. Tali standard riguardano: - il livello di accessibilità al servizio; - il tempo medio di attesa; - il livello del servizio. Il venditore deve inoltre pubblicare nel proprio sito internet e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico commerciale con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché dell'orario di apertura del servizio;	Il mancato rispetto degli standard generali di qualità del servizio telefonico non comporta l'erogazione di un indennizzo al cliente. In caso di violazione grave di questi standard l'Autorità può procedere ad avviare procedimenti per l'irrogazione di sanzioni amministrative.	Delibera ARG/com 164/08, Allegato Art. 21, 23, 24, 25, 26 e 27.1
Vi sono obblighi ulteriori per il	Il venditore può decidere volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico commerciale di risponditore automatico che fornisca informazioni		Delibera ARG/com 164/08, Allegato A

venditore in tema di call center?	<p>o indirizzi il cliente verso l'operatore. In tal caso, deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mettere a disposizione uno o più numeri verdi totalmente gratuiti almeno per telefonate da rete fissa; - strutturare il sistema di risposta automatica in modo che, dopo la prima fase, vi sia il trasferimento automatico della chiamata ad un operatore o, quanto meno, la possibilità per il cliente di optare per la richiesta di parlare direttamente con un operatore; - prevedere l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta. 		Art. 22
Che cosa è l'indagine di soddisfazione e la graduatoria di qualità dei call center?	<p>Con cadenza semestrale, l'Autorità provvede ad effettuare l'indagine di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai call center dei venditori di energia.</p> <p>I dati relativi al rispetto degli standard generali di qualità, quelli ricavati dalle indagini di soddisfazione e la rilevazione di ulteriori dati (tra gli altri: gratuità del servizio, disponibilità del servizio con operatore, facilità di utilizzo del servizio, iniziative per il miglioramento della qualità etc.) vengono utilizzati – attribuendo per ciascuno dei profili rilevanti un punteggio di cui sono predeterminati i criteri di attribuzione- al fine di stilare una graduatoria complessiva di qualità dei call center gestiti dai venditori.</p> <p>Mediante la pubblicazione semestrale di tale graduatoria l'Autorità ha inteso mettere a disposizione dei clienti finali ulteriori informazioni per scegliere sul mercato il proprio fornitore di energia elettrica e gas.</p>		Delibera ARG/com 164/08, Allegato A Art.30
Vi sono degli obblighi in tema di call center che valgono per i soli venditori elettrici?	<p>Qualora uno stesso esercente fornisca sia il servizio di maggior tutela che il servizio di vendita di energia elettrica per il mercato libero e disponga di un unico call center:</p> <ul style="list-style-type: none"> - deve prevedere una opzione specifica dell'albero fonico per la scelta fra servizio di maggior tutela e mercato libero; - se non è disponibile l'albero fonico deve esserci un messaggio che 		Delibera n.272/07 Art. 2

	chiarisca i servizi per cui possano essere richieste le informazioni:		
--	---	--	--

4.7 Gli indennizzi automatici

Il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale che ne ha diritto, l'indennizzo automatico anche ricevuto dal distributore per violazione di uno standard specifico, attraverso detrazione dell'importo addebitato nella prima fatturazione utile. L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente finale entro 8 mesi

L'indennizzo automatico base è pari a 20 euro.

Tale indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base (20 euro);
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base (40 euro);
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base (60 euro)

Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a:

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

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

5. QUALITÀ TECNICA ELETTRICA

5.1 Interruzioni del servizio elettrico

Tema	Disciplina	Indennizzi*	Rif.*
Come si distinguono le interruzioni della fornitura	La continuità del servizio è la mancanza di interruzioni nell'erogazione di energia ai clienti. Le interruzioni dell'erogazione di energia elettrica sono distinte tra interruzioni con preavviso e interruzioni senza preavviso.		Delibera n. 333/07, Allegato A, art.1
Quali sono le interruzioni con preavviso	<p>Le interruzioni con preavviso sono quelle dovute all'esecuzione di interventi, programmati sulla rete di distribuzione, necessari per mantenerla.</p> <p>Per le interruzioni con preavviso l'Autorità ha fissato alcuni obblighi di servizio a carico dei distributori stabilendo che: l'esercente avvisa i clienti interessati con un anticipo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - almeno 24 ore in caso di ripristino di situazioni conseguenti a guasti o emergenze; - almeno 2 giorni lavorativi in tutti gli altri casi. <p>Il preavviso deve specificare la data, l'ora e il minuto di inizio e l'ora e il minuto di fine dell'interruzione, la data di comunicazione del preavviso stesso.</p> <p>I tempi di inizio e di fine dell'interruzione indicati nel preavviso devono essere rispettati, con una tolleranza di 5 minuti.</p> <p>Il tempo massimo di ripristino della fornitura non deve superare le 8 ore consecutive (o non consecutive qualora una seconda interruzione interviene entro un'ora dal ripristino provvisorio).</p>	In caso di interruzioni di durata superiore al tempo previsto il cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico di €30, aumentato di €15 ogni ulteriori 4 ore di interruzione fino ad un tetto massimo di €300.	Delibera n. 333/07, Allegato A, art.41, 44 e 45 e tabelle 8 e 9

<p>Come vengono classificate le interruzioni senza preavviso</p>	<p>Le interruzioni senza preavviso, vengono classificate, in relazione alla loro durata,in :</p> <ul style="list-style-type: none"> - lunghe (durata maggiore di tre minuti); - brevi (durata compresa tra un secondo e tre minuti); - transitorie (durata minore di un secondo). <p>La regolazione delle interruzioni senza preavviso lunghe riguarda la riduzione delle interruzioni che si verificano sulle reti locali (sono quindi esclusi i black-out che si verificano sulla rete nazionale e i distacchi programmati necessari per l'alleggerimento dei carichi per far fronte a situazioni di emergenza).</p>		<p>Delibera n. 333/07, Allegato A, art. 1</p>
<p>Quale è il tempo massimo di ripristino nel caso di interruzioni senza preavviso lunghe</p>	<p>Per i clienti finali ubicati in comuni con più di 50.000 abitanti, il tempo massimo di ripristino della fornitura non deve superare le 8 ore consecutive (o non consecutive qualora una seconda interruzione interviene entro un'ora dal ripristino provvisorio).</p>	<p>In caso di interruzioni di durata superiore al tempo previsto il cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico di €30, aumentato di €15 ogni ulteriore 4 ore di interruzione fino ad un tetto massimo di €300.</p>	<p>Delibera n. 333/07, Allegato A, art. 44 e 45 e tabelle 8 e 9</p>
	<p>Per i clienti finali ubicati in comuni con più di 5.000 abitanti, ma meno di 50.000, il tempo massimo di ripristino della fornitura non deve superare le 12 ore consecutive (o non consecutive qualora una seconda interruzione interviene entro un'ora dal ripristino provvisorio).</p>	<p>In caso di interruzioni di durata superiore al tempo previsto il cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico di €30, aumentato di €15 ogni ulteriore 4 ore di interruzione fino ad un tetto massimo di €300.</p>	
	<p>Per i clienti finali ubicati in comuni con meno di 5.000 abitanti, il tempo massimo di ripristino della fornitura non deve superare le 16 ore consecutive (o non consecutive qualora una seconda interruzione interviene entro un'ora dal ripristino provvisorio).</p>	<p>In caso di interruzioni di durata superiore al tempo previsto il cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico di €30, aumentato di €15 ogni ulteriore 4 ore di interruzione fino ad un tetto massimo di €300.</p>	

Quali sono le interruzioni senza preavviso di vasta estensione	Si tratta di interruzioni prolungate che interessano più di 2 milioni di clienti finali su base nazionale, aventi origine sulla rete di trasmissione nazionale	Vedi disciplina delle interruzioni senza preavviso lunghe.	Delibera n. 333/07, Allegato A, art. 47 e tabelle 8 e 9
Il cliente può avere accesso al registro delle interruzioni?	<p>L'impresa distributrice assicura l'accesso alle informazioni contenute nel registro delle interruzioni a tutti i clienti finali interessati i quali possono inviare la richiesta di accesso tramite il proprio venditore</p> <p>Con riferimento ad ogni interruzione il registro riporta in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'origine della interruzione; - la causa dell'interruzione, distinguendo tra cause di forza maggiore (che comprendono eventi naturali eccezionali), cause esterne (eventi provocati da terzi o da utenti, atti di autorità pubblica) e altre cause; - la data, ora e minuto di inizio e fine della interruzione. 		Delibera n. 333/07, Allegato A, art. 4

5.2 Verifica della tensione di fornitura

Tema	Disciplina	Indennizzi*	Rif.*
Quale è la procedura per la verifica della tensione di fornitura	<p>Se il cliente sperimenta variazioni nella tensione di erogazione dell'energia elettrica e vuole farla verificare deve inoltrare la richiesta al suo venditore il quale entro 3 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi dal 2010) la trasmetterà al distributore.</p> <p>La richiesta viene inoltrata utilizzando i punti di contatto dell'operatore (ad es. telefonando al servizio clienti, recandosi presso uno degli sportelli presenti sul territorio, inviando una richiesta scritta via posta, fax, e-mail)</p>		Delibera n. 333/07, Allegato A, art. 71
Chi effettua la verifica della tensione di fornitura	L'impresa di distribuzione competente nell'ambito territoriale. Gli accertamenti vengono effettuati in riferimento a quanto previsto dalla normativa CEI.		

<p>Quali sono i tempi di verifica della tensione di fornitura</p>	<p>Il distributore, deve effettuare la verifica della tensione di fornitura e comunicare l'esito al venditore entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte del venditore. Il distributore effettua la verifica attraverso l'istallazione, per una settimana, di un apparecchio di registrazione conforme alla normativa CEI.</p>	<p>Se per cause imputabili al distributore la verifica della tensione di fornitura avviene oltre il tempo previsto, il cliente riceve un indennizzo automatico di €30 per lavori eseguiti entro il doppio del tempo previsto; €60 entro il triplo del tempo previsto; €90 oltre il triplo del tempo previsto.</p>	<p>Delibera n. 333/07, Allegato A, tabella 13</p>
<p>Quali possono essere gli esiti della verifica ed i costi</p>	<p>Qualora tali verifiche conducano all'accertamento di valori della tensione di fornitura non compresi nei limiti fissati dalla normativa CEI, il distributore è tenuto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - notificare l'esito della verifica; - comunicare al venditore la data prevista di ripristino dei valori corretti della tensione di fornitura. <p>Nel caso in cui siano già stati accertati sulla medesima linea valori di tensione non compresi nei limiti fissati il distributore non effettuerà la verifica ma entro i succitati tempi è tenuto a informare il richiedente della data prevista per il ripristino dei valori corretti della tensione di fornitura.</p>		<p>Delibera n. 333/07, Allegato A, art. 71</p>
	<p>Qualora il livello della tensione risulti, a seguito della verifica, conforme rispetto ai limiti previsti dalla normativa CEI, il cliente dovrà versare un contributo pari ad €150,80.</p>		<p>Delibera n. 348/07, Allegato B, art. 27 e tabella 8 lett. d)</p>

5.3 Variazione della tensione

Tema	Disciplina	Indennizzi*	Rif.*
Quali sono i costi nel caso di passaggio dalla bassa alla media tensione	<p>Se per i clienti già alimentati in bassa tensione si rende necessario il passaggio alla media tensione, devono essere versate due componenti forfetarie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - una quota potenza relativa alla potenza disponibile aggiuntiva richiesta; - una quota fissa pari a €439, 56. 		Delibera n. 348/07, Allegato B, tabella 4

*Modalità di erogazione degli indennizzi

Il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale che ne ha diritto, l'indennizzo automatico ricevuto dal distributore, attraverso detrazione dell'importo addebitato nella prima fatturazione utile trascorsi 60 giorni dalla interruzione, senza che questi ne facciano richiesta. Tale termine è aumentato a 180 giorni nel caso di interruzioni che interessino più di 2 milioni di clienti su base nazionale.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico da parte dell'esercente può inoltrare la richiesta alla propria impresa distributrice, anche tramite il proprio venditore, entro 6 mesi a partire dalla data in cui si è verificata l'interruzione. Il distributore valuta la richiesta entro 3 mesi ed eroga, nel primo ciclo di fatturazione utile le somme dovute o, in caso di rigetto della richiesta, una risposta scritta e motivata al cliente. In caso di interruzioni di vasta estensione il distributore eroga il rimborso ai clienti finali entro 75 giorni dal versamento dell'ammontare richiesta da parte dell'impresa di trasmissione.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione deve essere indicata come "Rimborso automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, corrisposto in misura forfetizzata. Il pagamento del rimborso non presuppone di per sé l'accertamento della responsabilità in ordine alla causa della interruzione".

6. ALLACCIAMENTI GAS

6.1 Allacciamento

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Cosa si intende per allacciamento	L'allacciamento è la connessione dell'impianto di utenza alla rete di distribuzione del gas.		
Chi realizza l'allacciamento	Le imprese di distribuzione di gas hanno l'obbligo di allacciare i clienti, che ne facciano richiesta, che abbiano sede nell'ambito dell'area territoriale di loro competenza, purché esista una rete distribuzione e le opere necessarie all'allacciamento del cliente siano tecnicamente ed economicamente realizzabili.		D.Lgs. n. 164/00, art. 16
A chi deve essere presentata la richiesta di allacciamento	Il cliente presente la richiesta di allacciamento: - all'impresa di distribuzione locale se il cliente finale non ha un contratto di fornitura; - al proprio fornitore se ha già un contratto di fornitura. In questo caso il fornitore deve trasmettere la richiesta al distributore entro 3 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi dal 2010) .		Delibera ARG/gas 120/08, art. 33.2 e 33.4
Come si effettua la richiesta di allacciamento	Utilizzando i punti di contatto dell'operatore (<i>ad es. telefonando al servizio clienti finali, recandosi presso uno degli sportelli presenti sul territorio, inviando una richiesta scritta via posta, fax, e-mail</i>).		
Cosa deve essere indicato nella richiesta	Nella richiesta di allacciamento devono essere indicati: - ubicazione del o dei punti di riconsegna del gas; - dati identificativi del cliente finale (cognome e nome, ragione sociale codice fiscale, etc.); - potenza disponibile richiesta; - categoria d'uso del gas (es. cottura, acqua calda, riscaldamento con o senza uso cottura e acqua calda).		Delibera ARG/gas 120/08, art. 35.5

Cosa succede una volta effettuata la richiesta di allacciamento	L'esercente effettuerà, ove necessario, un sopralluogo ed invierà al cliente finale un preventivo per la realizzazione di lavori semplici o complessi.		
Nel caso di lavori semplici, in quanto tempo l'esercente è tenuto ad inviare il preventivo per l'allacciamento	Il distributore è tenuto a comunicare il preventivo al cliente o al venditore, per conto del cliente, entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.	Se per cause imputabili al distributore la preventivazione viene inviata al richiedente (cliente finale o venditore), oltre il tempo previsto, il cliente finale riceve un indennizzo automatico di € 30 per clienti finali con misuratori fino alla classe G6.	Delibera ARG/gas 120/08, art. 35, 47 tabella H e art. 50 tabella L
Nel caso di lavori semplici, in quanto tempo l'esercente è tenuto ad eseguire l'allacciamento	Il distributore deve realizzare l'allacciamento entro 10 giorni lavorativi (per clienti finali con misuratori fino alla classe G25) dalla data di ricevimento della accettazione del preventivo (<i>per esempio ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo, o altro</i>).	Se per cause imputabili al distributore l'esecuzione dei lavori avviene oltre il tempo previsto, il cliente finale riceve un indennizzo automatico di € 30 per clienti finali con misuratori fino alla classe G6.	Delibera ARG/gas 120/08, art. 36, 47 tabella H e art. 50 tabella L

<p>Nel caso di lavori complessi, in quanto tempo l'esercente è tenuto ad inviare il preventivo per l'allacciamento</p>	<p>Il distributore è tenuto a comunicare il preventivo al cliente o al venditore, per conto del cliente, entro 40 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.</p>	<p>Se per cause imputabili al distributore la preventivazione viene inviata al richiedente (cliente finale o venditore), oltre il tempo previsto, il cliente finale riceve un indennizzo automatico di € 30 per clienti finali con misuratori fino alla classe G6.</p>	<p>Delibera ARG/gas 120/08, art. 35, 47 tabella H e art. 50 tabella L</p>
<p>Nel caso di lavori complessi, in quanto tempo l'esercente è tenuto ad eseguire l'allacciamento</p>	<p>Il distributore, deve realizzare l'allacciamento entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della accettazione del preventivo (per esempio ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo, o altro). Se il distributore non completa i lavori entro i 60 giorni deve comunicare al cliente finale il nome del responsabile dei lavori ed i tempi previsti per i completamento degli stessi.</p>	<p>In questo caso non sono previsti indennizzi.</p>	<p>Delibera ARG/gas 120/08, art. 37, 48 tabella I</p>

<p>Quale è la disciplina che regola gli appuntamenti con l'esercente</p>	<p>In determinati casi per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'allacciamento è necessario concordare con il distributore un appuntamento.</p> <p>Se il cliente finale chiede di posticipare la data proposta dal distributore, la durata del posticipo è esclusa dal conteggio del tempo di esecuzione. Nel caso in cui l'appuntamento concordato o quello posticipato dal cliente finale non venga rispettato a causa della mancata presenza del cliente il computo del tempo decorre dal momento in cui il richiedente fissa un nuovo appuntamento con l'impresa distributrice.</p> <p>E' fatto divieto al venditore di addebitare costi in caso di mancata presenza del cliente finale all'appuntamento.</p>	<p>Se per cause imputabili al distributore la fascia di puntualità degli appuntamenti superi le 2 ore il cliente finale riceve un indennizzo automatico di € 30 per clienti finali con misuratori fino alla classe G6 (Per il 2009 l'indennizzo si applica solo per appuntamenti personalizzati)</p>	
---	---	--	--

<p>Cosa deve contenere il preventivo</p>	<p>Il preventivo deve contenere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il codice di rintracciabilità per l'identificazione della singola richiesta; - la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di preventivo del richiedente; - la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente; - la tipologia di utenza (caratterizzata dal tipo di contatore installato); - l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico, se dovuto, dall' esercente al cliente finale in base alla delibera ARG/gas 120/08, in caso di mancato rispetto della tempistica prevista; - l'indicazione dei corrispettivi previsti dalle normative vigenti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfetario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali. - l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica; - l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta, precisando in tal caso che la richiesta di attivazione deve essere presentata tramite un venditore; - la stima, ove possibile, dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto; - le motivazioni del rifiuto dell'impresa distributrice all'accesso alla rete di distribuzione, nel caso in cui non sia possibile eseguire i lavori richiesti. 		<p>Delibera ARG/gas 120/08, art. 35</p>
<p>Può essere richiesto un ulteriore corrispettivo non indicato nel preventivo?</p>	<p>Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo potrà essere successivamente preteso dall' esercente nei confronti del cliente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.</p>		<p>Delibera ARG/gas 120/08, art. 35</p>

Quale è la validità del preventivo?	Il preventivo costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a tre mesi.		Delibera ARG/gas 120/08, art. 35
Quali sono i costi dell'allacciamento	L'esecuzione dell'allacciamento avviene dietro versamento di corrispettivi sulla base di un prezzo reso pubblico o in base a quanto indicato nel preventivo emesso dal distributore, in coerenza con quanto contemplato nei titoli concessori in base al quale il distributore svolge il servizio.		Delibera n. 108/06, art.3.2
Basta la richiesta di allacciamento per ottenere l'attivazione della fornitura?	Una volta ottenuto l'allacciamento alla rete di distribuzione gas è necessario, al fine di poter prelevare gas, richiedere l'attivazione della fornitura.		
Chi deve posizionare il misuratore?	L'impresa di distribuzione è tenuta a completare l'allacciamento con la posa del misuratore. Sono a carico del cliente finale, invece, la realizzazione di opere murarie o manufatti comunque necessari per l'alloggiamento delle apparecchiature di consegna del gas e di misura.		
Dove deve essere posizionato il misuratore	I misuratori vanno installati secondo le modalità previste dalla società di distribuzione in accordo con l'ente locale che ha rilasciato la concessione, all'interno della convenzione o del contratto di servizio che i due soggetti sottoscrivono, salvo derogabilità mediante accordo tra l'impresa di distribuzione ed il cliente finale.		

6.2 Attivazione della fornitura

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Cosa si intende per attivazione della fornitura	L'attivazione della fornitura è la possibilità per il cliente finale di prelevare gas dalla rete di distribuzione a seguito della stipula di un contratto di fornitura.		Delibera ARG/gas 120/08, art. 1

A chi deve essere richiesta l'attivazione della fornitura	Alla società di vendita con la quale intende stipulare il contratto di fornitura di gas la quale la deve trasmettere la richiesta al distributore entro 3 giorni (2 giorni lavorativi dal 2010).		Delibera ARG/gas 120/08, art. 38 e Delibera n. 40/04, art. 16
Chi realizza l'attivazione	L'impresa di distribuzione competente nell'ambito territoriale entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta o dalla data di ricevimento della documentazione richiesta salvo verifica positiva della tenuta assoluta dell'impianto sottoposto a controllo (in caso di impianti di utenza nuovi).	In caso di attivazione della fornitura, per colpa del distributore, oltre il tempo previsto il cliente finale riceve un indennizzo automatico di € 30 per clienti finali con misuratori fino alla classe G6.	Delibera ARG/gas 120/08, art. 1
Come si effettua la richiesta di attivazione	Utilizzando i punti di contatto dell'operatore (<i>ad es. telefonando al servizio clienti finali, recandosi presso uno degli sportelli presenti sul territorio, inviando una richiesta scritta via posta, fax, e-mail</i>).		

<p>Quale è la procedura per richiedere l'attivazione di una nuova utenza</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Innanzitutto il cliente finale dovrà affidare i lavori di installazione del suo impianto di utilizzo del gas (ad esempio l'installazione della caldaia o dell'apparecchio di cottura) ad un installatore in possesso di certificato di riconoscimento dei requisiti tecnico professionali previsti dalla legge n. 46/1990 o in alternativa di visura camerale riportante gli stessi requisiti. 2. Una volta effettuata la richiesta di attivazione il venditore fornirà al cliente finale due moduli, denominati Allegato H e Allegato I. 3. Il cliente finale dovrà compilare e firmare il modulo Allegato H, nella sezione riservata al cliente finale. Il modulo Allegato I dovrà essere, invece, consegnato all'installatore, che lo restituirà al cliente finale compilato e firmato. L'installatore dovrà anche consegnare al cliente finale, con il modulo Allegato I, la documentazione richiesta dallo stesso Allegato I, corrispondente agli "allegati obbligatori alla dichiarazione di conformità", che comunque l'installatore è tenuto per legge a consegna al termine del proprio lavoro. 4. Il cliente finale dovrà trasmettere i moduli Allegato H e Allegato I, con la documentazione rilasciata dall'installatore, al recapito indicato sul modulo Allegato H. 		<p>Delibera n. 40/04, art. 16, Delibera ARG/gas 120/08, art. 38, 47 allegato H e 50 allegato L</p>
<p>Quali sono i tempi per ottenere l'attivazione di un nuova utenza</p>	<p>La documentazione trasmessa sarà sottoposta ad accertamento dalla società di distribuzione per verificare se l'impianto a cui attivare la fornitura di gas è stato installato nel rispetto delle norme di sicurezza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - in caso di esito positivo la fornitura sarà attivata dal distributore entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione di cui sopra, salvo verifica positiva della tenuta assoluta dell'impianto sottoposto a controllo (se l'esito della prova di tenuta risulta negativo non viene attivata la fornitura del gas combustibile ed il cliente finale deve richiedere l'intervento di un installatore abilitato al fine di provvedere alla eliminazione della dispersione riscontrata sul proprio impianto. Il distributore fornisce al cliente finale le indicazioni sulle modalità da seguire per ottenere l'attivazione della fornitura); 	<p>In caso di attivazione della fornitura, per colpa del distributore, oltre il tempo previsto il cliente finale riceve un indennizzo automatico di € 30 per clienti finali con misuratori fino alla classe G6.</p>	<p>Delibera n. 40/04, art. 16, Delibera ARG/gas 120/08, art. 38, 47 allegato H e 50 allegato L</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - in caso di esito negativo il distributore invia al cliente finale, almeno due giorni lavorativi prima dell'eventuale data fissata o concordata con il venditore per l'attivazione, una comunicazione con la quale notifica l'esito negativo dell'accertamento, evidenziandone le motivazioni. In questo caso il cliente finale potrà presentare una nuova richiesta di attivazione della fornitura solo dopo avere provveduto all'eliminazione delle non conformità riscontrate ed indicate nella predetta comunicazione; - in caso di accertamento impedito - quando sono stati consegnati gli allegati H ed I ma entro i successivi 30 giorni lavorativi il distributore non ha ricevuto la tutta documentazione completa richiesta – la fornitura viene attivata ed il cliente finale viene avvisato, sulla prima bolletta utile, della carenza con invito a provvedere. In caso di accertamento impedito viene data notizia anche al Comune che ha facoltà di effettuare verifiche proprie. Se l'esito della verifica del Comune è negativo il distributore, avvertito, può sospendere la fornitura eventualmente attivata nel frattempo. 		<p>Delibera n. 40/04, art. 16, Delibera ARG/gas 120/08, art. 38, 4° allegato H e 50 allegato I</p>
--	--	--	---

<p>Come vengono conteggiati i tempi per l'attivazione della fornitura</p>	<p>La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua nel caso in cui la fornitura sia stata riattivata in seguito a sospensione per morosità del cliente finale e nel caso in cui siano intervenute variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di attivazione, quali volture o subentri immediati.</p> <p>In determinati casi per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'attivazione è necessario concordare con il distributore un appuntamento.</p> <p>Se il cliente finale chiede di posticipare la data proposta dal distributore, la durata del posticipo è esclusa dal conteggio del tempo di esecuzione.</p> <p>Nel caso in cui l'appuntamento concordato o quello posticipato dal cliente finale non venga rispettato a causa della mancata presenza del cliente finale il computo del tempo decorre dal momento in cui il richiedente fissa un nuovo appuntamento con l'impresa distributrice.</p> <p>E' fatto divieto al venditore di addebitare costi in caso di mancata presenza del cliente finale all'appuntamento concordato.</p>		<p>Delibera ARG/gas 120/08, art. 44, 45 tabella L</p>
<p>Cosa succede se il distributore non riceve la documentazione necessaria per l'attivazione della fornitura</p>	<p>Se il distributore non riceve la documentazione completa, entro 90 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta di attivazione, tale richiesta viene annullata.</p>		

Quali sono i costi dell'accertamento della documentazione necessaria per l'attivazione della fornitura	<p>In caso di esito positivo o negativo il venditore addebita al cliente finale l'importo di €40,00 (per impianti con portata termica complessiva minore o uguale a 34,8 kW).</p> <p>In caso di accertamento impedito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il venditore addebita al cliente finale l'importo di €15,00; - se il Comune effettua verifiche sugli impianti il venditore addebita al cliente finale l'importo di €60,00. <p>Il venditore non può addebitare al cliente finale un importo superiore all'importo addebitatogli dal distributore.</p>		Delibera n.40/04, art. 8
---	---	--	---------------------------------

6.3 Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Come è possibile disattivare la fornitura	<p>La richiesta va inoltrata al venditore il quale entro 3 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi dal 2010) la trasmette al distributore.</p> <p>La richiesta viene inoltrata utilizzando i punti di contatto dell'operatore (ad es. telefonando al servizio clienti finali, recandosi presso uno degli sportelli presenti sul territorio, inviando una richiesta scritta via posta, fax, e-mail).</p> <p>Il distributore, deve provvedere alla disattivazione della fornitura entro 5 giorni lavorativi (per clienti finali con misuratori fino alla classe G25) dalla data di ricevimento della richiesta da parte del venditore.</p>	<p>Se per cause imputabili al distributore la disattivazione della fornitura, avviene oltre il tempo previsto il cliente finale riceve un indennizzo automatico di €30 per clienti finali con misuratori fino alla classe G6.</p>	Delibera ARG/gas 120/08, art. 39, art. 47 tabella H e art. 50 tabella L

Quali sono i costi per disattivare la fornitura	Tale prestazione viene resa dietro versamento di corrispettivi sulla base di un prezzo reso pubblico o in base a quanto indicato nel preventivo emesso dal distributore, in coerenza con quanto contemplato nei titoli concessori in base al quale il distributore svolge il servizio.		Delibera n. 108/06, art.3.2
--	--	--	------------------------------------

6.4 Disattivazione ed riattivazione della fornitura a seguito di morosità

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Cosa è necessario fare per ottenere la riattivazione della fornitura	Se il cliente finale ha subito la disattivazione della fornitura a causa di una morosità, per ottenere la riattivazione deve inoltrare la richiesta unitamente alla documentazione attestante l'avvenuto pagamento al venditore. La richiesta viene inoltrata utilizzando i punti di contatto dell'operatore (<i>ad es. telefonando al servizio clienti finali, recandosi presso uno degli sportelli presenti sul territorio, inviando una richiesta scritta via posta, fax, e-mail</i>). Il venditore è tenuto all'invio immediato al distributore, mediante fax o per via telematica, della richiesta di riattivazione della fornitura .		Delibera ARG/gas 120/08, art. 40
In quanto tempo il distributore è tenuto a riattivare la fornitura	Il distributore è tenuto ad effettuare la riattivazione della fornitura entro 2 giorni feriali dalla data di ricevimento della richiesta di riattivazione da parte del venditore.	Se per cause imputabili al distributore la riattivazione della fornitura avviene oltre il tempo previsto, il cliente finale riceve un indennizzo automatico di €30 per clienti finali con misuratori fino alla classe G6.	Delibera ARG/gas 120/08, art. 40, 47 tabella H, e 50 tabella L
Quali sono i costi per la riattivazione della fornitura	Tale prestazione viene resa dietro versamento di corrispettivi sulla base di un prezzo reso pubblico o in base a quanto indicato nel preventivo emesso dal distributore, in coerenza con quanto contemplato nei titoli concessori in base al quale il distributore svolge il servizio.		Delibera n. 108/06, art.3.2

6.5 Riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per pericolo

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Cosa è necessario fare per ottenere la riattivazione della fornitura	<p>Nel caso in cui il cliente finale ha subito la sospensione della fornitura a causa di un intervento nel quale sia stata riscontrata una situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità (<i>ad es per una fuga di gas</i>), per ottenere la riattivazione deve inoltrare la richiesta al venditore allegando l'avvenuta attestazione della messa a norma dell'impianto. Il venditore deve trasmettere la richiesta al distributore entro 3 giorni (2 giorni lavorativi dal 2010).</p> <p>La richiesta viene inoltrata utilizzando i punti di contatto dell'operatore (<i>ad es. telefonando al servizio clienti finali, recandosi presso uno degli sportelli presenti sul territorio, inviando una richiesta scritta via posta, fax, e-mail</i>).</p> <p>Il venditore è tenuto all'invio immediato al distributore, mediante fax o per via telematica, della richiesta di riattivazione della fornitura .</p>		Delibera ARG/gas 120/08, art. 38.4, 40, 47 tabella H, e 50 tabella L
In quanto tempo il distributore è tenuto a riattivare la fornitura	<p>Il distributore è tenuto ad effettuare la riattivazione della fornitura entro 2 giorni feriali dalla data di data di ricevimento dell'attestazione di avvenuta messa a norma dell'impianto da parte del cliente finale.</p>	<p>Se per cause imputabili al distributore la riattivazione della fornitura avviene oltre il tempo previsto, il cliente finale riceve un indennizzo automatico di €30 per clienti finali con misuratori fino alla classe G6.</p>	

6.6 Verifica del funzionamento del misuratore su richiesta del cliente finale

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Come ottenere la verifica del funzionamento del misuratore	Se il cliente finale vuole ottenere la verifica del corretto funzionamento del misuratore deve inoltrare la richiesta al venditore il quale entro 3 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi dal 2010) la trasmetterà al distributore. La richiesta viene inoltrata utilizzando i punti di contatto dell'operatore (<i>ad es. telefonando al servizio clienti finali, recandosi presso uno degli sportelli presenti sul territorio, inviando una richiesta scritta via posta, fax, e-mail</i>). La verifica viene effettuata presso l'immobile del cliente finale laddove sia possibile.		Delibera ARG/gas 120/08, art. 41
Chi e come effettua la verifica	La verifica viene effettuata dall'impresa di distribuzione competente nell'ambito territoriale. La verifica può avvenire: 1. presso l'immobile del cliente finale dopo aver concordato un appuntamento; 2. laddove la verifica presso il cliente finale non sia tecnicamente possibile la stessa viene effettuata presso un laboratorio qualificato. In questo caso il distributore sostituisce il misuratore.		Delibera ARG/gas 120/08, art. 41
Quali sono i tempi di verifica	Il distributore deve inviare al venditore il resoconto della verifica entro 180 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta di verifica laddove sia possibile effettuarla presso il cliente finale. Il suddetto termine è prorogato di ulteriori 60 giorni solari nel caso in cui non sia tecnicamente possibile effettuare la verifica del misuratore presso il cliente finale.	Se per cause imputabili al distributore la verifica dei misuratori avviene oltre il tempo previsto, il cliente finale riceve un indennizzo automatico di €30.	Delibera ARG/gas 120/08, Art. 41.13

<p>Quali sono gli esiti ed i costi nel caso in cui la verifica evidenzi il non corretto funzionamento del misuratore</p>	<p>Qualora il gruppo di misura installato presso il cliente finale, a seguito di verifica effettuata dall' esercente, evidenzi errori in misura superiore ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente, il distributore sostituisce il misuratore senza addebitare alcun importo e redige un verbale delle operazioni compiute.</p> <p>Il distributore è tenuto a sostituire il misuratore entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi dalla data di comunicazione del resoconto al venditore, per conto del cliente finale.</p> <p>Inoltre, in questo caso, il distributore provvede alla ricostruzione dei consumi che viene calcolata dal momento in cui si è verificato il guasto, o la rottura, sulla base dell'errore rilevato. Se il momento del guasto non è determinabile con certezza, si fa riferimento a non più di un anno precedente la data di verifica. Se non è utilizzabile la percentuale di errore rilevato, per la ricostruzione vengono presi a riferimento i consumi storici del cliente finale relativi agli ultimi due periodi corrispondenti a quello ricostruiti. Se il cliente finale ha dei riferimenti che dimostrano consumi diversi li può presentare, documentandoli.</p> <p>Tutta la documentazione relativa alla ricostruzione deve essere inoltrata al cliente finale entro due mesi dalla data di verifica del contatore. Entro i successivi 30 giorni il cliente finale può presentare le sue osservazioni e contestare la ricostruzione documentando le proprie motivazioni.</p> <p>Nelle more della risoluzione di una controversia relativa alla ricostruzione dei consumi non può essere sospesa la fornitura del gas al cliente per il debito relativo alla ricostruzione dei consumi.</p> <p>Se il misuratore è vetusto (almeno 25 anni) rispetto all'anno della richiesta di verifica), restano a carico del distributore tutti gli oneri derivanti dalla ricostruzione dei consumi nel caso in cui essa risulti sfavorevole per il cliente finale ossia siano stati addebitati al cliente finale consumi inferiori rispetto al gas effettivamente fornito.</p>		<p>Delibera ARG/gas 120/08, Art. 41.5 e Delibera n. 200/99, artt. 9,10 e 11</p>
---	---	--	--

Quali sono gli esiti ed i costi nel caso in cui la verifica evidenzi il corretto funzionamento del misuratore	<p>Qualora il misuratore risulti correttamente funzionante (ovvero conduca all'accertamento di errori nella misura non superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente) al cliente finale verrà addebitato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un costo non superiore ad €40,00 se la verifica avviene presso il cliente finale con gruppo di misura fino alla classe G6 compresa e la richiesta è pervenuta da più di 5 anni da una precedente verifica; - un costo di €5,00 se la verifica avviene: <ul style="list-style-type: none"> a) a partire dal 1° luglio 2009 ed è relativa a gruppi di misura fino al G 6 con anno di fabbricazione antecedente o uguale al 1975; b) a partire dal 1° gennaio 2010 ed è relativa a gruppi di misura fino al G 6 con anno di fabbricazione antecedente o uguale al 1980; c) a partire dal 1° luglio 2010 ed è relativa a gruppi di misura fino al G 6 con anno di fabbricazione antecedente di almeno 25 anni all'anno di richiesta della verifica. 		Delibera ARG/gas 120/08, Art. 41.7 e 41.9 e Delibera n. 200/99
--	--	--	---

6.7 Sostituzione del misuratore su iniziativa del distributore

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Quale è la disciplina nel caso di sostituzione del misuratore su iniziativa del distributore	<p>Nel caso di sostituzione dei misuratori che non sia conseguente a richiesta di verifica del cliente finale o ad una chiamata di pronto intervento, il distributore deve far pervenire a ciascun cliente finale, almeno 15 giorni lavorativi prima della data prevista per la sostituzione del misuratore una lettera di informazione nella quale precisa il diritto del cliente finale di richiedere la verifica del misuratore nonché i termini entro i quali deve avvenire la conferma della richiesta, purchè tale richiesta venga fatta pervenire dal cliente finale al venditore almeno 7 giorni lavorativi prima della data prevista per la sostituzione.</p>		Delibera ARG/gas 120/08, Art. 41.10

6.8 Modifiche contrattuali - Voltura

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Cosa si intende per voltura	La voltura (o subentro immediato) è la cessazione del contratto di fornitura di un cliente finale e la stipula del contratto con un nuovo cliente finale, da misuratore aperto ovvero senza disalimentazione del punto di prelievo stesso*.		
A chi deve essere inviata la richiesta di voltura	La richiesta va inoltrata al venditore il quale entro 3 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi dal 2010) la trasmette al distributore.		
Come deve essere inviata la richiesta di voltura	La richiesta viene inoltrata utilizzando i punti di contatto dell'operatore (<i>ad es. telefonando al servizio clienti finali, recandosi presso uno degli sportelli presenti sul territorio, inviando una richiesta scritta via posta, fax, e-mail</i>).		
Quali sono i costi di una voltura	E' facoltà dell'esercente richiedere al cliente finale i costi amministrativi e per la prestazione commerciale, come indicato nei singoli contratti.		

* La definizione è stata mutuata dal settore elettrico (Delibera n. 348/07, Allegato A).

6.9 Modifiche contrattuali – Subentro

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Cosa si intende per subentro	Il subentro, a differenza della voltura, è l'attivazione della fornitura di un nuovo cliente a seguito della cessazione del contratto di fornitura e della disalimentazione di un precedente cliente finale.		Delibera ARG/gas 120/08, art. 1

A chi deve essere inviata la richiesta di subentro	La richiesta va inoltrata al venditore il quale entro 3 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi dal 2010) la trasmette al distributore.		Delibera ARG/gas 120/08, art. 1
Come deve essere inviata la richiesta di subentro	La richiesta viene inoltrata utilizzando i punti di contatto dell'operatore (<i>ad es. telefonando al servizio clienti finali, recandosi presso uno degli sportelli presenti sul territorio, inviando una richiesta scritta via posta, fax, e-mail</i>).		Delibera ARG/gas 120/08, art. 1
Chi realizza il subentro	L'impresa di distribuzione competente nell'ambito territoriale.		Delibera ARG/gas 120/08, art. 1
Quali sono i tempi per ottenere il subentro nella fornitura	<p>Il distributore deve attivare la fornitura entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di subentro.</p> <p>La rilevazione del tempo per il subentro non si effettua nel caso in cui la fornitura sia stata riattivata in seguito a sospensione per morosità del cliente finale e nel caso in cui siano intervenute variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di attivazione, quali volture o subentri immediati.</p>	In caso di attivazione della fornitura, per colpa del distributore, oltre il tempo previsto il cliente finale riceve un indennizzo automatico di €30 per clienti finali con misuratori fino alla classe G6.	Delibera n. 40/04, art. 16, Delibera ARG/gas 120/08, art. 38, 46, 47 allegato H e 50 allegato L

Quale è la disciplina in tema di appuntamenti per effettuare la prestazione richiesta	<p>In determinati casi per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'attivazione è necessario concordare con il distributore un appuntamento.</p> <p>Se il cliente finale chiede di posticipare la data proposta dal distributore, la durata del posticipo è esclusa dal conteggio del tempo di esecuzione.</p> <p>Nel caso in cui l'appuntamento concordato o quello posticipato dal cliente finale non venga rispettato a causa della mancata presenza del cliente finale il computo del tempo decorre dal momento in cui il richiedente fissa un nuovo appuntamento con l'impresa distributrice.</p> <p>E' fatto divieto al venditore di addebitare costi in caso di mancata presenza del cliente finale all'appuntamento concordato.</p>	<p>Se per cause imputabili al distributore la fascia di puntualità degli appuntamenti superi le 2 ore il cliente finale riceve un indennizzo automatico di € 30 per clienti finali con misuratori fino alla classe G6 (Per il 2009 l'indennizzo si applica solo per appuntamenti personalizzati)</p>	Delibera ARG/gas 120/08, art. 44, 45 e art.50 tabella L
--	---	--	--

* La definizione è stata mutuata dal settore elettrico (Delibera n. 348/07, Allegato A).

Lavori semplici e lavori complessi

Definizioni	Lavori semplici	Sono la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'allacciamento, su richiesta del richiedente, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura.	Delibera ARG/gas 120/08, art. 1
	Lavori complessi	Sono la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'allacciamento e/o di condotte, in tutti i casi non compresi nella definizione di esecuzione di lavori semplici.	

Modalità di erogazione degli indennizzi

Il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale che ne ha diritto, l'indennizzo automatico ricevuto dal distributore, **attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile** e comunque **entro 90 giorni solari** dalla data di ricevimento dell'importo da parte del distributore. **Dal 1 gennaio 2010** l'indennizzo deve essere corrisposto **entro 7 mesi** dalla data di effettuazione della prestazione richiesta.

Se il termine non viene rispettato e l'indennizzo è corrisposto entro il doppio del tempo concesso, l'importo è raddoppiato; se viene corrisposto oltre questo ulteriore termine, l'importo è pari al quintuplo. **Dal 1 gennaio 2010** l'indennizzo di 30 €, riportato in tabella quale importo base, viene riconosciuto al cliente finale nel caso di esecuzione della prestazione oltre il tempo massimo stabilito dall'Autorità ed entro il doppio di esso per cause imputabili al distributore. L'indennizzo viene elevato a €60 ed a €90 se la prestazione viene eseguita rispettivamente entro ed oltre il triplo del tempo massimo stabilito dall'Autorità. In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro 6 mesi a partire dalla effettuazione della prestazione della richiesta o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard in caso di mancata effettuazione della prestazione, la corresponsione dell'indennizzo dovrà avvenire in misura pari al triplo.

Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

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

L'indennizzo automatico non è dovuto:

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

7. IL MERCATO DEL GAS ED IL REGIME DI TUTELA

7.1 Il mercato libero

Nel gennaio 2003 è stata liberalizzata l'attività di vendita al dettaglio del gas naturale per tutti i clienti finali.

I clienti, pertanto, possono scegliere liberamente da quale venditore, e a quali condizioni, comprare il gas. La decisione di cambiare venditore o contratto spetta solo al cliente e può essere presa, quando il cliente stesso lo ritiene opportuno

L'impresa di distribuzione, che gestisce la rete di gasdotti locale su cui transita il gas per essere consegnato al cliente, rimane invece la stessa anche se il cliente sceglie di cambiare il proprio fornitore.

La liberalizzazione ha interessato solo il mercato del gas naturale. Per questo motivo dove esistono reti locali di distribuzione di gas diversi dal gas naturale (ad esempio GPL) i clienti non possono cambiare fornitore e l'Autorità continua a stabilire le tariffe di fornitura. Non sono invece regolati dall'Autorità i servizi di gas che non sono forniti attraverso reti locali (ad esempio, forniture mediante bombole o serbatoi condominiali).

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Come passare al mercato libero	<p>Per passare al mercato libero occorre:</p> <ul style="list-style-type: none">- scegliere una nuova offerta;- concludere un nuovo contratto di fornitura recedendo dal vecchio contratto. <p>Per rendere ancora più semplice la procedura, nel caso di clienti domestici sarà la nuova impresa di vendita ad inoltrare il recesso al precedente venditore. I clienti non domestici possono scegliere se inoltrarlo direttamente o farlo inoltrare dal nuovo venditore.</p> <p>Nei contratti stipulati a partire dal 1 ottobre 2007, il termine massimo di preavviso è di 1 mese, a partire da 1 giorno del mese successivo a quello in cui il venditore uscente ha ricevuto il recesso (es. <i>se il venditore uscente riceve la comunicazione di recesso il 2 gennaio il mese decorrerà dal 1 febbraio successivo</i>).</p> <p>La stessa impresa di vendita si occuperà di sottoscrivere e di gestire i contratti necessari per fruire dei servizi e delle infrastrutture necessari per garantire il passaggio e la consegna del gas acquistato fino al contatore del cliente.</p>		

Quali sono i tempi per il passaggio al nuovo venditore	<p>Attualmente il tempo necessario per il passaggio effettivo al nuovo venditore può variare da uno a due mesi. Il passaggio effettivo al nuovo venditore non avviene al momento della conclusione del contratto, ma non appena si concludono gli atti curati dal nuovo venditore per la gestione degli aspetti tecnici e commerciali del passaggio.</p> <p>La data prevista per il passaggio effettivo deve comunque essere comunicata dal nuovo venditore al momento della sottoscrizione del contratto.</p> <p>Qualche giorno prima la data del passaggio effettivo viene rilevata una lettura del contatore. Questa lettura serve al vecchio venditore per emettere la sua ultima bolletta, di chiusura del rapporto, e viene utilizzata dal nuovo venditore come punto di partenza per conteggiare i consumi ed emettere le proprie bollette.</p>		
Quali sono i costi per il passaggio al nuovo venditore	<p>I clienti non devono sostenere spese per la procedura di cambio del venditore.</p> <p>Potrebbe invece essere richiesto il pagamento dell'imposta di bollo (€ 14,62) sul nuovo contratto, nei casi previsti dalla normativa fiscale: contratto di fornitura non redatto sotto forma di corrispondenza commerciale ovvero contratto redatto sotto forma di corrispondenza ma che necessita di registrazione presso l'Ufficio del Registro (di norma soltanto nel "caso d'uso", ad esempio quando devono essere depositati presso le cancellerie giudiziarie nell'espletamento di attività amministrative o presso pubblici uffici).</p>		

7.2 Il regime di tutela per i clienti domestici

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
<p>Come scegliere il regime di tutela</p>	<p>In occasione della proposta di un'offerta contrattuale, qualunque sia la modalità con cui il cliente viene contattato, e in ogni caso prima della conclusione del contratto il venditore deve informare il cliente domestico sulla possibilità di scegliere, in alternativa alle condizioni di mercato libero, le condizioni contrattuali ed economiche definite dalle delibere dell'Autorità (c.d. regime di tutela).</p> <p>Nel caso in cui il cliente domestico dovesse scegliere il regime di tutela il venditore dovrà applicare le condizioni economiche e contrattuali di fornitura come determinate dall'Autorità.</p> <p>Ad un cliente che abbia un contratto di fornitura concluso precedentemente il 1 gennaio 2003 e non abbia mai cambiato fornitore o scelto una offerta alternativa sono automaticamente applicate le condizioni economiche e contrattuali definite dall'Autorità.</p>		
<p>Quali costi deve sostenere il cliente per scegliere il regime di tutela</p>	<p>Potrebbe essere richiesto il pagamento dell'imposta di bollo (Euro 14,62) sul nuovo contratto, nei casi previsti dalla normativa fiscale: contratto di fornitura non redatto sotto forma di corrispondenza commerciale ovvero contratto redatto sotto forma di corrispondenza ma che necessita di registrazione presso l'Ufficio del Registro (di norma soltanto nel "caso d'uso", ad esempio quando devono essere depositati presso le cancellerie giudiziarie nell'espletamento di attività amministrative o presso pubblici uffici).</p>		

7.3 Il diritto di ripensamento

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
<p>Come esercitare il diritto di ripensamento</p>	<p>Se cliente ha concluso un nuovo contratto di fornitura o ha aderito ad una proposta contrattuale <u>in un luogo diverso dalla sede o dagli uffici commerciali del venditore</u> (ad esempio, a casa del cliente, o in un centro commerciale): ha 10 giorni di tempo per comunicare <u>in forma scritta</u> il proprio ripensamento (diritto di ripensamento) al venditore e recedere dal contratto. I 10 giorni decorrono dalla sottoscrizione del contratto o della proposta contrattuale.</p> <p>Se il cliente ha concluso un nuovo contratto o ha aderito ad una proposta contrattuale <u>utilizzando mezzi di comunicazione a distanza</u> (ad esempio al telefono): ha 10 giorni di tempo per comunicare il ripensamento al venditore e recedere dal contratto. I 10 gironi decorrono dalla data del ricevimento della copia scritta del contratto.</p> <p>Il cliente non ha il diritto di ripensamento se ha stipulato il contratto negli uffici commerciali del venditore; se successivamente tuttavia trova un'altra offerta più conveniente può comunque cambiare ancora venditore, recedendo secondo le modalità previste nel contratto che ha firmato e con un preavviso di 1 mese (vedi recesso).</p>		<p>Delibera n. 126/04, art.12</p> <p>D.Lgs. 206/05, art. 64 e ss (Codice del consumo)</p>

7.4 Recesso

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
<p>Come esercitare il diritto di recesso</p>	<p>Quando il cliente finale trova un'offerta più conveniente può cambiare, stipulando un nuovo contratto. Bisogna però rispettare i tempi di preavviso previsti.</p> <p>Nei contratti stipulati a partire dal 1 ottobre 2007, il preavviso previsto è di 1 mese. Il mese viene contabilizzato a partire dal 1 giorno del mese successivo a quello in cui il recesso è stato ricevuto dal venditore. (<i>es. se il venditore uscente riceve la comunicazione di recesso il 2 gennaio il mese decorrerà dal 1 febbraio successivo</i>).</p> <p>Per i contratti stipulati prima del 1 ottobre 2007, queste regole devono essere applicate a partire dal primo rinnovo del contratto, e in ogni caso dal 26 giugno 2008.</p> <p>Firmando un nuovo contratto, per rendere ancora più semplice la procedura, nel caso di clienti domestici sarà la nuova impresa di vendita, ad inoltrare il recesso al precedente venditore. Il nuovo esercente procederà all'inoltro trascorsi, qualora applicabili, i tempi previsti per l'esercizio del diritto di ripensamento. I clienti non domestici possono scegliere se inoltrarlo direttamente o farlo inoltrare dal nuovo venditore.</p>		<p>Delibera n. 144/07, artt. 4, 5 e 7</p>
<p>È riconosciuto il diritto di recesso per il venditore?</p>	<p>Dal 1 ottobre 2007, per i clienti finali che sono passati al mercato libero, il contratto può riconoscere al venditore la facoltà di recedere, ma in questo caso il cliente deve ricevere una comunicazione scritta con un preavviso che per i clienti con consumi inferiori a 200.000 metri cubi l'anno non può essere inferiore a 6 mesi.</p>		<p>Delibera n. 144/07, art. 6</p>

7.5 Regole di trasparenza e correttezza

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Che cosa è il Codice di condotta commerciale	<p>Per valutare la convenienza di una nuova offerta commerciale bisogna verificare con attenzione sia il prezzo del servizio e tutte le possibili voci di spesa, sia i diritti e gli obblighi del cliente e del venditore stabiliti nel contratto (ad esempio, quanto dura il contratto, con quale frequenza verrà letto il contatore e riceverò la bolletta, quando e in che modo dovrò pagare, cosa succede se pago in ritardo...)</p> <p>Per rendere questa verifica più facile, l'Autorità ha emanato un Codice di condotta commerciale che elenca le informazioni e la documentazione che i venditori sono obbligati a fornire ai clienti prima della conclusione del contratto.</p>		
Quali sono le regole di trasparenza e correttezza nella promozione delle offerte	<p>Per tutelare i clienti che si rivolgono al mercato libero, l'Autorità ha stabilito le regole di trasparenza e correttezza che le imprese di vendita devono seguire per promuovere le proprie offerte commerciali.</p> <p>Queste regole sono stabilite nel Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali, approvato dall'Autorità con delibera n. 126/04.</p> <p>In particolare, il codice di condotta stabilisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> • le regole generali di trasparenza e correttezza dei venditori; • come vanno indicati i prezzi del servizio; • come deve comportarsi il personale commerciale; • quali informazioni e documenti vanno forniti ai clienti; • cosa devono contenere i contratti; • il diritto di ripensamento; • come preavvisare il cliente se il contratto verrà modificato; • i casi di indennizzo automatico. 		Delibera n. 126/04, art. 3

7.6 Informazioni necessarie per la conclusione di un contratto

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Quali sono le informazioni necessarie alla conclusione del contratto	<p>Chiunque contatti un cliente per proporre un nuovo contratto deve sempre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - farsi chiaramente identificare, specificare l'impresa di vendita per cui opera e fornire i recapiti per ogni eventuale contatto con l'impresa; - informare il cliente che il contatto ha lo scopo di proporre una nuova offerta commerciale; - informare il cliente sul prezzo di riferimento e le condizioni standard di fornitura definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, che devono essere sempre presenti nel ventaglio di offerte dei venditori - fornire informazioni dettagliate sul contratto proposto, e in particolare su: <ul style="list-style-type: none"> • il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo; • le eventuali altre spese a carico del cliente previste dal contratto; • la durata del contratto; • come e quando saranno misurati i consumi; • con quali scadenze dovrà essere pagato il servizio; • i tempi di recesso; - consegnare al cliente una scheda informativa sugli obblighi dei venditori; - specificare i tempi tecnici necessari per l'effettiva sostituzione del precedente venditore compresi gli eventuali adempimenti a carico del cliente necessari per ottenere l'allaccio ed i relativi costi; - indicare, se ce ne sono, le condizioni che limitano la possibilità di aderire all'offerta. <p>Se il cliente viene contattato per telefono o e-mail, il venditore deve indicare come ottenere le informazioni in forma scritta nonché delle facoltà di recesso.</p>		Delibera n. 126/04, art. 10 e 12
Quali sono i documenti che il cliente deve ricevere prima della conclusione del contratto	<p>Prima della conclusione del contratto o comunque entro 10 giorni dalla conclusione, se questa è avvenuta mediante tecniche di comunicazione a distanza, il venditore deve consegnare al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - una copia integrale del contratto; - una nota informativa predisposta dall'Autorità, che riassume gli obblighi di informazione previsti dal Codice e illustra al cliente cosa deve verificare prima di aderire a un nuovo contratto. 		

Cosa è previsto nel caso di offerte congiunte di energia elettrica e gas	Con un unico contratto si può avere la fornitura congiunta di elettricità e gas dallo stesso venditore. Anche in questo caso si applicano le medesime regole poste a tutela dei clienti circa la scelta del contratto, il cambio fornitore, il diritto di ripensamento, e la trasparenza nei rapporti commerciali.		Delibera n. 126/04, art. 10.3
Che cosa è una proposta di contratto	<p>Si tratta di un documento che deve contenere tutti gli elementi di un contratto (prezzo e condizioni di fornitura) che il cliente può restituire sottoscritto all'esercente per l'accettazione.</p> <p>Questo documento impegna da subito il cliente (generalmente è una proposta irrevocabile) che lo sottoscrive e solo se il venditore comunica al cliente la propria accettazione senza modifiche, il documento diventa un nuovo contratto che deve essere rispettato anche dal venditore.</p> <p>Se il cliente sottoscrive la proposta in un luogo diverso dalla sede o dagli uffici commerciali del venditore (ad esempio, a casa del cliente, o in un centro commerciale), oppure utilizzando mezzi di comunicazione a distanza (ad esempio tramite Internet), il cliente ha dieci giorni di tempo per revocare la propria proposta. Se non lo fa, la proposta resta valida e il cliente resta impegnato nei confronti del venditore, che può accettarla o rifiutarla.</p> <p>Tuttavia l'Autorità, a tutela del cliente finale, ha stabilito che il venditore ha un tempo massimo di 45 giorni per comunicare al cliente la propria accettazione: se non lo fa entro questo termine, la proposta è revocata automaticamente e il cliente non ha più alcun impegno nei confronti del venditore.</p>		Delibera n. 144/07, art. 8

8. I CONTRATTI GAS

8.1 Le condizioni contrattuali

Il cliente finale può scegliere di sottoscrivere contratti per la fornitura di gas sia:

- a **condizioni contrattuali regolate** (ovvero determinate dall'Autorità);
- a condizioni contrattuali offerte dal singolo venditore (**condizioni contrattuali del mercato libero**).

8.2 Condizioni contrattuali regolate

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
A chi si applicano le condizioni contrattuali	<p>Le condizioni contrattuali di riferimento dell’Autorità devono sempre essere presenti nel ventaglio di offerte di ciascun venditore rivolte alle seguenti tipologie di clienti finali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ai clienti finali che consumano meno di 200mila metri cubi l’anno e che non sono passati al mercato libero; • ai clienti finali che le scelgono; • a tutti i clienti finali forniti con gas diversi dal gas naturale (ad esempio, GPL), distribuiti attraverso reti di gasdotti locali. <p>L'esercente può introdurre nei contratti di vendita, in modo trasparente, condizioni più favorevoli per i clienti finali nel rispetto del principio di non discriminazione.</p>		Delibera n. 229/01, art. 2
Cosa riguardano le condizioni contrattuali	<p>Le condizioni contrattuali riguardano:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) le modalità di utilizzo dei dati di lettura; b) la fatturazione dei consumi; c) il calcolo dei consumi; d) il pagamento della bolletta; e) la morosità del cliente finale e sospensione della fornitura; f) la rateizzazione del pagamento; g) il deposito cauzionale (vedi “Attivazione della fornitura”); h) i reclami. 		

8.3 Modalità di utilizzo dei dati di lettura nel mercato regolato

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
<p>Quale è la frequenza di lettura</p>	<p>L'impresa di distribuzione è tenuta ad inviare presso il cliente finale un operatore con l'incarico di eseguire il tentativo di lettura del contatore:</p> <ul style="list-style-type: none"> • almeno una volta l'anno per i clienti finali con consumi fino a 500 smc/anno; • almeno una volta ogni sei mesi per i clienti finali con consumi superiori a 500 smc/anno e fino a 5.000 smc/anno; • almeno una volta al mese per i clienti finali con consumi superiori a 5.000 smc/anno, tranne i mesi con consumi storici inferiori del 90% rispetto a quelli medi mensili. • entro 6 mesi dalla data di attivazione per i clienti finali con consumi fino a 5000 smc/anno (nel caso di nuove attivazioni). <p><i>Ci si riferisce al tentativo di lettura e non alla lettura perché molti contatori sono all'interno delle abitazioni e non è sempre possibile per il letturista visionarli: il cliente finale può essere assente. In quest'ultimo caso il distributore è tenuto ad informare il cliente del tentativo non andato a buon fine e della possibilità di trasmettere i dati attraverso l'autolettura.</i></p>		<p>Delibera ARG/gas 64/09, Allegato A art 14</p>

<p>Quale è la disciplina dell'autolettura</p>	<p>Il venditore deve consentire ai clienti finali, con consumi fino a 5.000 smc./anno, di effettuare l'autolettura del proprio contatore, deve cioè predisporre degli strumenti (numero verde, cartolina postale, internet, ecc.) che consentano ai clienti finali di comunicare il proprio consumo.</p> <p>L'autolettura è valida ai fini della fatturazione, tranne quando il dato comunicato dal cliente finali è molto diverso dalla media dei suoi consumi storici. In questo caso il cliente finale deve essere informato che l'autolettura sarà considerata non valida. Inoltre l'autolettura se comunicata al venditore secondo le modalità indicate in bolletta è valida ai fini della fatturazione a congruaggio salvo eventuale successiva rettifica a seguito di raccolta dei dati effettivi.</p> <p>La comunicazione dell'autolettura da parte del cliente finale non esime il venditore dall'effettuare le letture periodiche secondo le scadenze previste.</p> <p>Per i nuovi clienti finali con consumi fino a 5000 smc/anno, il venditore di gas diverso dal gas naturale è tenuto ad inviare presso il cliente finale un operatore con l'incarico di eseguire il tentativo di lettura entro 6 mesi dalla data di attivazione del contratto o ad inviare una comunicazione invitando il cliente ad eseguire l'autolettura.</p>		<p>Delibera n. 229/01, art. 3</p>
<p>Cosa succede in caso di mancata lettura</p>	<p>In caso di mancata lettura del contatore non accessibile o con accessibilità parziale, il venditore deve informare il cliente finale, nella prima bolletta emessa, delle cause che hanno impedito la lettura.</p>	<p>In caso di mancata lettura di un misuratore accessibile per cause imputabili al distributore il cliente finale riceve, nella prima bolletta utile un indennizzo automatico di 25€(a partire dal 1 gennaio 2010)</p>	<p>Delibera n. 229/01, art.4</p>

8.4 Periodicità di fatturazione dei consumi nel mercato regolato

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Quale è la frequenza di fatturazione	<p>La fatturazione dei consumi deve avvenire con una frequenza che varia secondo i consumi annui del cliente finale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • almeno quadrimestrale per i clienti finali con consumi fino a 500 smc/anno. Questi clienti finali devono ricevere una bolletta di conguaglio almeno ogni anno; • almeno trimestrale per i clienti finali con consumi superiori a 500 smc/anno e fino a 5000 smc/anno. Questi clienti finali devono ricevere una bolletta di conguaglio almeno ogni sei mesi; • almeno mensile per i clienti finali con consumi superiori a 5000 smc/anno, tranne i mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% a quelli medi mensili. Questi clienti finali devono ricevere solo bollette calcolate sui consumi effettivi. 		<p>Delibera n. 229/01, art.5</p> <p>Delibera ARG/gas 64/09, Allegato A art 14</p>

Tabella sulla frequenza di lettura e fatturazione

Consumi medi annui	Lecture annue*	Fatture annue in acconto o a stima	Fatture annue di conguaglio**
Fino a 500 smc	1	2	1
Oltre 500 e fino a 5000 smc	2	2	2
Oltre 5000 smc	12	0	12***

* **con una modalità di autolettura garantita al cliente finale**

** **la previsione è tassativa in presenza di un contatore accessibile**

*** nel caso di consumi non fortemente stagionalizzati

8.5 Modalità di calcolo e di ricostruzione dei consumi nel mercato regolato

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Quali sono le modalità di calcolo delle bollette	Il venditore effettua la fatturazione sulla base di consumi effettivi o di consumi stimati		Delibera n. 229/01, art.6
Come avviene la fatturazione in caso di consumi effettivi	In questo caso la fatturazione avviene sulla base dei consumi rilevati al momento della lettura effettuata dal distributore o dell'autolettura del cliente finale.		
Come avviene la fatturazione in caso di consumi stimati	<p>Nel periodo che intercorre tra una lettura e quella successiva, la fatturazione può anche avvenire in relazione ai consumi presunti, stimati dal venditore sulla base dei consumi storici del cliente finale.</p> <p>Ciascun venditore deve comunicare ai propri clienti finali le modalità di calcolo dei consumi presunti. I clienti finali devono cioè essere messi in grado di comprendere con quali criteri vengono stimati i loro consumi.</p> <p>Per i clienti finali che stipulano per la prima volta un contratto di fornitura, la stima si basa su quanto dichiarato al momento della sottoscrizione del contratto, riguardo l'impiego del gas, il numero e il tipo di apparecchiature da alimentare.</p>		
Come avviene la fatturazione in caso di variazione delle tariffe	Eventuali variazioni tariffarie devono essere applicate solo ai consumi effettuati a partire dal giorno in cui entrano in vigore, considerando convenzionalmente costante il consumo giornaliero del periodo compreso tra una variazione e quella successiva. Le variazioni sono applicate sulle bollette emesse dopo la data della loro decorrenza, anche nel caso di ricorso a consumi stimati.		

Cosa può fare il cliente nel caso di errori nella fatturazione	<p>Qualora il cliente finale ritenga che la fattura, non sia corretta può richiedere al venditore la rettifica.</p> <p>Il venditore:</p> <ul style="list-style-type: none"> • esegue i necessari accertamenti e ne comunica gli esiti al cliente finale entro 40 giorni solari dal ricevimento della richiesta scritta di verifica (standard generale non soggetto ad indennizzo) • accredita al cliente finale la somma non dovuta (anche in misura diversa da quella richiesta); 		
In quanto tempo deve essere effettuato l'accredito in caso di rettifica della fatturazione	<p>L'accredito deve essere effettuato entro il tempo massimo di 90 giorni solari decorrenti dal ricevimento della richiesta scritta di rettifica se la fattura oggetto di rettifica è stata pagata o rientra nei casi in cui può essere rateizzata.</p> <p>L'accredito della somma non dovuta potrà essere effettuata dal venditore anche in bolletta.</p> <p>Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta dovrà essere erogato al cliente finale con rimessa diretta.</p>	<p>Se per cause imputabili al venditore l'accredito della somma non dovuta avviene oltre il tempo previsto il cliente finale riceve un indennizzo automatico di €20 per accrediti eseguiti entro il doppio del tempo previsto; €40 entro il triplo del tempo previsto; €60 oltre il triplo del tempo previsto.</p>	<p>Delibera n. 229/01, art.6 Delibera ARG/com 164/08, artt. 5, 14 tabella 1 e art. 18</p>

<p>Quali sono le modalità di ricostruzione dei consumi</p>	<p>Qualora il gruppo di misura installato presso il cliente, a seguito di verifica effettuata dall'esercente su propria iniziativa o su richiesta del cliente medesimo evidenzi un errore, in eccesso o in difetto, nella registrazione dei consumi superiore a quello previsto dalla normativa tecnica vigente, l'esercente procede alla ricostruzione dei consumi registrati erroneamente.</p> <p>La ricostruzione dei consumi si effettua:</p> <ul style="list-style-type: none"> - avendo come periodo di riferimento l'intervallo di tempo compreso tra il momento in cui si è verificato il guasto o la rottura del gruppo di misura, se determinabile con certezza, ed il momento in cui l'esercente provvede alla sostituzione o riparazione del gruppo di misura medesimo; - se il momento in cui si è verificato il guasto o la rottura del gruppo di misura non è determinabile con certezza, il periodo di riferimento per la ricostruzione dei consumi non può superare l'anno precedente la data in cui è stata effettuata la verifica del gruppo di misura; - il cliente può comunque portare a conoscenza dell'esercente elementi documentali che dimostrino eventuali variazioni dei suoi consumi rispetto a quelli storici. <p>Tutte le informazioni relative alla ricostruzione dei consumi devono essere rese note al cliente prima dell'eventuale sostituzione del gruppo di misura guasto e, salvo documentabili ragioni tecniche, non più tardi di due mesi dalla data di effettuazione della verifica del gruppo di misura. Nel caso in cui il guasto richieda l'immediata sostituzione del gruppo di misura, tale sostituzione può avvenire soltanto con il consenso scritto del cliente che, presa visione dei consumi registrati dal gruppo di misura al momento della sua sostituzione, li sottoscrive.</p> <p>Qualora il distributore proceda alla sostituzione del misuratore anche prima della comunicazione della ricostruzione dei consumi, dovrà garantire la corretta conservazione dello stesso per i 90 giorni solari successivi alla data di invio del resoconto.</p> <p>Se il misuratore è vetusto (almeno di 25 anni rispetto all'anno della richiesta di verifica), restano a carico del distributore tutti gli oneri derivanti dalla ricostruzione dei consumi nel caso in cui la stessa risulti sfavorevole per il cliente finale ossia siano stati addebitati al cliente finale consumi inferiori rispetto al gas effettivamente fornito.</p> <p>Il cliente ha 30 giorni di tempo dal ricevimento della comunicazione scritta dei risultati della ricostruzione dei consumi per contestare la stessa.</p> <p>Nelle more della risoluzione di una controversia relativa alla ricostruzione dei consumi non può essere sospesa la fornitura dell'energia elettrica al cliente per il debito relativo alla ricostruzione dei consumi.</p>		<p>Delibera ARG/gas 120/08 Art. 41.5 e Delibera n. 200/99, artt. 9,10 e 11</p>
---	--	--	---

8.6 Tempi e modalità di pagamento della bolletta nel mercato regolato

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Quali sono i tempi di pagamento della bolletta	<p>La bolletta deve indicare la data di emissione e quella di scadenza per il pagamento, La data di scadenza che deve essere fissata ad almeno venti giorni dalla data di emissione.</p> <p>Se il pagamento della bolletta avviene entro la data di scadenza indicata e presso i soggetti autorizzati dal venditore (poste, banca, ufficio cassa del venditore stesso, ecc.), il cliente è libero dai suoi obblighi.</p> <p>Eventuali ritardi nella comunicazione dell'avvenuto pagamento all'esercente da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non possono essere imputati al cliente.</p>		Delibera n. 229/01, art.7
Quali sono le modalità di pagamento della bolletta	<p>Il venditore deve offrire almeno una modalità gratuita, cioè non gravata da oneri di riscossione, per il pagamento della bolletta nel territorio di ciascuna provincia servita. Tale modalità è lasciata alla libera scelta del venditore.</p>		

8.7 Morosità del cliente e sospensione della fornitura nel mercato regolato

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Quali sono gli interessi di mora e le spese in caso di morosità	<p>Se il pagamento avviene oltre i termini di scadenza indicati in bolletta, il venditore può richiedere al cliente gli interessi di mora pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea aumentato del 3,5% per il periodo di ritardo (<i>ad esempio, se il tasso di riferimento è pari al 3%, il tasso di mora che può essere applicato ai clienti morosi sarà del 6,5% annuo</i>).</p> <p>Il venditore può richiedere, in aggiunta all'interesse di mora, il pagamento delle sole spese postali relative all'invio del sollecito.</p> <p>Il cliente buon pagatore, cioè il cliente che nei due anni precedenti ha sempre pagato la bolletta entro i termini, per i primi dieci giorni di ritardo deve pagare solo gli interessi legali (<i>ad esempio, se un cliente buon pagatore paga con un ritardo di 15 giorni rispetto alla scadenza, per i primi 10 giorni dovranno essere applicati solo gli interessi legali, per gli ulteriori 5 giorni il venditore potrà richiedere gli interessi di mora</i>).</p>		Delibera n. 229/01, art.8

<p>Quale è la disciplina della sospensione della fornitura in caso di morosità</p>	<p>Se il cliente non paga entro i termini indicati in bolletta, il venditore deve inviare una raccomandata (non è necessario l'avviso di ritorno) con l'indicazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • del termine ultimo per il pagamento; • delle modalità con cui comunicare l'avvenuto pagamento (telefono, fax, ecc.); • del termine previsto per la sospensione della fornitura, se il cliente continua a non pagare; • del costo delle eventuali operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura. <p>Se il cliente non paga il venditore può dare corso alla sospensione della fornitura.</p> <p>La fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • se il cliente non è stato preavvisato con raccomandata; • quando il pagamento della bolletta è già stato eseguito secondo i termini di scadenza previsti dalla bolletta ma non è ancora comunicato al venditore dall'incaricato alla riscossione per una causa non imputabile al cliente; • se l'importo non pagato è inferiore o uguale al deposito cauzionale (in tal caso il venditore può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella bolletta successiva); • in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla fornitura di gas (ad esempio la fornitura di energia elettrica) quando tale fornitura è erogata da un'impresa multiservizio; • nei giorni di venerdì e sabato e nei giorni festivi e prefestivi; • per cause non previste in modo dettagliato nel contratto di vendita e quindi non note al cliente; • in caso di mancata sottoscrizione del contratto di fornitura. <p>La fornitura può essere sospesa anche senza preavviso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • per accertata appropriazione fraudolenta di gas (furto di gas); • per manomissione e rottura dei sigilli del contatore; • per utilizzo degli impianti in modo non conforme al contratto di vendita; • in caso di dispersione di gas al fine di garantire la pubblica incolumità. 		<p>Delibera n. 229/01, art. 9 e art. 12.2 e Delibera ARG/gas 120/08 art. 25.1</p>
---	---	--	--

<p>Come il cliente può ottenere la riattivazione della fornitura sospesa per morosità</p>	<p>Il cliente finale per ottenere la riattivazione della fornitura deve inoltrare la richiesta unitamente alla documentazione attestante l'avvenuto pagamento al venditore.</p> <p>Nel caso di sospensione della fornitura per morosità, il venditore può chiedere al cliente il contributo per la disattivazione e la riattivazione , nel limite del costo sostenuto per queste operazioni.</p>		<p>Delibera ARG/gas 120/08, art. 40, 47 tabella H, e 50 tabella L</p>
<p>In quali tempi il venditore deve riattivare la fornitura sospesa per morosità</p>	<p>Il venditore che riceve l'attestazione di pagamento del cliente finale deve provvedere con immediatezza a richiedere al distributore la riattivazione della fornitura.</p> <p>Il distributore è tenuto ad effettuare la riattivazione della fornitura entro 2 giorni feriali dalla data di ricevimento della richiesta di riattivazione da parte del venditore.</p>	<p>Se per cause imputabili al distributore la riattivazione della fornitura avviene oltre il tempo previsto, il cliente finale riceve un indennizzo automatico di €30 per clienti finali con misuratori fino alla classe G6..</p>	

8.8 Rateizzazione del pagamento

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Cosa si intende per rateizzazione della bolletta	Il cliente, in caso di conguagli particolarmente elevati rispetto alle bollette in acconto, ha il diritto di pagare il corrispettivo con rate successive. La possibilità di ottenere la rateizzazione deve essere indicata nella bolletta rateizzabile.		
Quali sono i casi nei quali è prevista la rateizzazione della bolletta	<p>La rateizzazione della bolletta è prevista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • per i clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile, quando la bolletta di conguaglio è superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette a stima ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio. E' escluso il caso in cui la differenza fra addebito fatturato nella bolletta di conguaglio e addebiti fatturati nelle bollette stimate o in acconto sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi del cliente (<i>ad esempio, se dopo la precedente bolletta di conguaglio il cliente ha ricevuto due bollette in acconto di 28 euro e 30 euro, questi può chiedere la rateizzazione se la successiva bolletta di conguaglio supera i 60 euro. In questo caso però se l'aumento della bolletta è dovuto all'entrata in funzione del riscaldamento e quindi ad un aumento dei consumi legato alla stagione invernale, il venditore non è tenuto a concedere la rateizzazione</i>). • per i clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del contatore, venga richiesto il pagamento di consumi non registrati dal contatore; • per i clienti con contatore accessibile ai quali è richiesto un conguaglio a causa di una o più mancate letture. 		Delibera n. 229/01, art. 10

<p>Quale è la procedura per ottenere la rateizzazione della bolletta</p>	<p>Il cliente qualora rientri nei casi previsti deve essere informato nella bolletta relativa al pagamento della possibilità di ottenere una rateizzazione e delle relative modalità.</p> <p>Il cliente che intende avvalersi della rateizzazione ne dà comunicazione al venditore entro il termine fissato per il pagamento della bolletta, a pena di decadenza.</p> <p>Il pagamento non può essere rateizzato per importi inferiori a €50.</p> <p>Se il cliente e il venditore non concordano una diversa soluzione, l'importo rateizzato è suddiviso in un numero di rate costanti pari almeno al numero di bollette in acconto ricevute dal cliente dopo l'ultima bolletta di conguaglio, e comunque non inferiore a due <i>(ad esempio, se dopo la precedente bolletta di conguaglio il cliente ha ricevuto quattro bollette di acconto o a stima seguite dalla bolletta di conguaglio rateizzabile, l'importo sarà suddiviso in almeno quattro rate costanti)</i>.</p> <p>Sulle somme pagate a rate i clienti devono corrispondere gli interessi pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea.</p>		<p>Delibera n. 229/01, art. 10</p>
---	--	--	---

8.9 Deposito cauzionale nel mercato regolato

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Cosa si intende per deposito cauzionale	<p>Il venditore può richiedere al cliente, al momento della stipulazione del contratto, il versamento di un deposito cauzionale o di equivalente garanzia.</p> <p>La somma depositata è fruttifera e deve essere restituita, non oltre trenta giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di vendita, maggiorato degli interessi legali.</p> <p>Non possono essere richiesti anticipi sui consumi o garanzie non fruttifere.</p>		Delibera n. 229/01 art. 12
Quale è il valore massimo del deposito cauzionale	<p>L'ammontare massimo del deposito cauzionale è determinato nella misura di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 25 euro per i clienti con consumi fino a 500 smc/anno; • 77 euro per i clienti con consumi superiori a 500 smc/anno e fino a 5000 smc/anno; • una mensilità di consumo medio annuo per i clienti con consumi superiori a 5000smc/anno. 		Delibera n. 229/01 art. 13
Quale è il deposito cauzionale nel caso di domiciliazione bancaria	<p>I clienti con consumi fino a 5000 mc/anno che pagano le bollette con la domiciliazione bancaria, postale o con carta di credito sono esentati dal versamento del deposito. A questi clienti, il venditore restituisce la somma eventualmente già versata come anticipo o garanzia.</p> <p>La possibilità di pagamento attraverso domiciliazione può essere offerta dal venditore ma non è obbligatoria</p>		Delibera n. 229/01 art. 14

8.10 Condizioni contrattuali nel mercato libero

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
Chi propone le condizioni contrattuali	Se il cliente finale sceglie una offerta di mercato libero le clausole contrattuali vengono proposte dal venditore. Il cliente le valuta e decide se sottoscrivere o meno il contratto. Tuttavia alcune clausole che riguardano aspetti del servizio particolarmente importanti per il cliente finale, devono sempre essere presenti nei contratti, qualunque sia il loro contenuto.		Delibera n. 126/04 Art. 11, Allegato A
Cosa sono le clausole essenziali	<p>Le clausole che l'Autorità ha valutato debbano essere sempre presenti, indipendentemente dal loro specifico contenuto, sono quelle relative a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identità ed indirizzo delle parti ed indirizzo della fornitura; • l'indicazione delle prestazioni che saranno fornite dal venditore; • la data di avvio del servizio, la durata del contratto e le modalità di rinnovo; • il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo, il costo delle eventuali prestazioni aggiuntive e tutti gli altri oneri o spese a carico del cliente; • le garanzie richieste al cliente (ad esempio, un deposito cauzionale); • le garanzie offerte ai clienti per eventuali verifiche tecniche del contatore • le modalità di fatturazione e le modalità di pagamento del servizio da parte del cliente finale, specificando: <ul style="list-style-type: none"> - qualora sia prevista l'emissione di fatture basate sulla stima dei consumi, il criterio adottato per la stima dei consumi; - le modalità ed i termini per il pagamento delle fatture. • le conseguenze di eventuali ritardi nel pagamento, specificando: <ul style="list-style-type: none"> - le penali o gli interessi di mora applicati per il periodo di ritardo; • gli eventuali standard di qualità aggiuntivi rispetto a quelli già previsti dall'Autorità e gli indennizzi automatici previsti per il loro mancato rispetto; • le modalità da seguire per formulare richieste di informazione e reclami e, se sono previste, le procedure a disposizione dei clienti per risolvere eventuali controversie senza ricorso alla magistratura competente. 		Delibera n. 126/04, Allegato A art. 11

Cosa deve essere specificato nelle condizioni contrattuali in merito ai dati di lettura	<p>Le condizioni contrattuali devono indicare le modalità e la periodicità di utilizzo dei dati rilevati, specificando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il tempo massimo intercorrente tra l'utilizzo di due letture; - le modalità di informazione del cliente circa l'eventuale esito negativo del tentativo di lettura. 	<p>La violazione di questa clausola, limitatamente al mancato utilizzo dei dati di misura comporta la corresponsione al cliente finale di un indennizzo pari a €30</p>	<p>Delibera n. 126/04, Allegato A art. 11 art. 14</p>
Deve essere specificata nelle condizioni contrattuali la periodicità di emissione delle bollette?	<p>Le condizioni contrattuali devono indicare la periodicità di emissione delle fatture.</p>	<p>La violazione di questa clausola comporta la corresponsione al cliente finale di un indennizzo pari a €30</p>	
Deve essere specificata nelle condizioni contrattuali il tempo tra l'invio del sollecito al pagamento e la sospensione della fornitura?	<p>Le condizioni contrattuali devono indicare il tempo minimo intercorrente tra l'invio al cliente del sollecito di pagamento e la sospensione del preavviso di sospensione della fornitura per morosità.</p>	<p>La violazione di questa clausola comporta la corresponsione al cliente finale di un indennizzo pari a €30</p>	

<p>Cosa accade nel caso di modifiche unilaterali del contratto da parte del venditore</p>	<p>I contratti liberamente predisposti dalle imprese possono prevedere che alcune delle loro clausole, espressamente indicate nei contratti stessi, potranno essere modificate su iniziativa dell'impresa per giustificati motivi.</p> <p>In questi casi il cliente finale deve essere preavvisato e, se non intende accettare le modifiche proposte, ha la possibilità di recedere dal contratto, cioè disdirlo, senza sostenere alcun onere.</p> <p>Il preavviso deve essere inviato a ciascuno dei clienti finali interessati dalle modifiche contrattuali con una comunicazione scritta, e con un anticipo di almeno 60 giorni di calendario rispetto alla data in cui le modifiche saranno applicate.</p> <p>Per ciascuna delle modifiche proposte, la comunicazione inviata ai clienti deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> • riportare il testo completo di ciascuna delle clausole nella versione modificata; • illustrare in modo chiaro il contenuto e gli effetti della modifica; • specificare il momento in cui la modifica sarà applicata; • indicare in che modo e entro quali termini il cliente che non intende accettare le modifiche può comunicare all'impresa la sua volontà di recedere dal contratto. <p><i>Il termine di preavviso garantito dal Codice di condotta offre al cliente il tempo necessario per scegliere un diverso contratto sul mercato libero o, ai clienti domestici che lo desiderano, per ottenere un contratto di fornitura alle condizioni di fornitura definite dall'Autorità.</i></p> <p>La comunicazione non è dovuta in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In questo caso il cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.</p>	<p>Se l'impresa non rispetta i termini di preavviso o se la comunicazione non contiene le informazioni indicate il cliente finale interessato riceve un indennizzo pari a €30</p>	<p>Delibera n. 126/04, art. 13, Allegato A</p>
--	--	---	---

Modalità di erogazione degli indennizzi

- Il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale che ne ha diritto, l'indennizzo automatico ricevuto dal distributore, attraverso **detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile**, e comunque entro **90 giorni solari** dalla data di ricevimento dell'importo da parte del distributore. Dal **1 gennaio 2010** l'indennizzo deve essere corrisposto entro **7 mesi** dalla data di effettuazione della prestazione richiesta.
- Se il termine non viene rispettato e l'indennizzo è corrisposto entro il doppio del tempo concesso, l'importo è raddoppiato; se viene corrisposto oltre questo ulteriore termine, l'importo è pari al quintuplo. Dal **1 gennaio 2010** l'indennizzo di 30 € riportato in tabella quale importo base, viene riconosciuto al cliente finale nel caso di esecuzione della prestazione oltre il tempo massimo stabilito dall'Autorità ed entro il doppio di esso per cause imputabili al distributore. L'indennizzo viene elevato a €60 ed a €90 se la prestazione viene eseguita rispettivamente entro ed oltre il triplo del tempo massimo stabilito dall'Autorità. In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro 6 mesi a partire dalla effettuazione della prestazione della richiesta o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard in caso di mancata effettuazione della prestazione, la corresponsione dell'indennizzo dovrà avvenire in misura pari al triplo.
- Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.
- Nel documento di fatturazione la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente finale di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".
- L'indennizzo automatico non è dovuto:
 - Quando il mancato rispetto dello standard è dovuto a cause imputabili al cliente finale o terzi o cause di forza maggiore;
 - Quando il cliente finale non è in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all' esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta.

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

**Le delibere citate sono pubblicate nel sito internet www.autorita.energia.it*

9. QUALITÀ TECNICA GAS

9.1 Interruzioni del servizio gas

Tema	Disciplina	Indennizzi*	Rif.*
Come si distinguono le interruzioni della fornitura	La continuità del servizio è la mancanza di interruzioni nell'erogazione di gas ai clienti. Le interruzioni dell'erogazione di gas sono distinte tra interruzioni con preavviso e interruzioni senza preavviso.		Delibera ARG/gas 120/08, art.14
Quali sono le interruzioni con preavviso	Le interruzioni con preavviso sono quelle dovute all'esecuzione di interventi, programmati sulla rete di distribuzione, necessari per mantenerla. Per le interruzioni con preavviso l'Autorità ha fissato alcuni obblighi di servizio a carico dei distributori stabilendo che l'esercente avvisa i clienti interessati con un anticipo di almeno 24 ore in caso. Il preavviso deve specificare la data, l'ora e la durata prevista per l'interruzione.		Delibera ARG/gas 120/08, art.19
Come vengono classificate le interruzioni	Le interruzioni senza preavviso, vengono classificate, in relazione alla loro durata, in : - lunghe (durata maggiore di 120 minuti); - brevi (durata inferiori a 120 minuti).		Delibera ARG/gas 120/08, art.16

9.2 Verifica della pressione di fornitura

Tema	Disciplina	Indennizzi*	Rif.*
Quale è la procedura per la verifica della pressione di fornitura	Se il cliente sperimenta variazioni nella pressione di erogazione del gas e vuole farla verificare deve inoltrare la richiesta al suo venditore il quale entro 10 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi dal 2010) la trasmetterà al distributore. La richiesta viene inoltrata utilizzando i punti di contatto dell'operatore (<i>ad es. telefonando al servizio clienti, recandosi presso uno degli sportelli presenti sul territorio, inviando una richiesta scritta via posta, fax, e-mail</i>)		Delibera ARG/gas 120/08, art. 42
Chi effettua la verifica della pressione di fornitura	L'impresa di distribuzione competente nell'ambito territoriale. Gli accertamenti vengono effettuati in riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica.		
Quali sono i tempi di verifica della pressione di fornitura	Il distributore, deve effettuare la verifica della pressione di fornitura e comunicare l'esito al venditore entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte del venditore. Il distributore effettua la verifica in modo conforme alla normativa tecnica.	Se per cause imputabili al distributore la verifica della tensione di fornitura avviene oltre il tempo previsto, il cliente riceve un indennizzo automatico di €30 per lavori eseguiti entro il doppio del tempo previsto; €60 entro il triplo del tempo previsto; €90 oltre il triplo del tempo previsto.	Delibera ARG/gas 120/08, art. 47

Quali possono essere gli esiti della verifica ed i costi	<p>Qualora tali verifiche conducano all'accertamento di valori della pressione di fornitura non compresi nei limiti fissati dalla normativa tecnica, il distributore è tenuto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - notificare l'esito della verifica; - comunicare al venditore la data prevista di ripristino dei valori corretti della tensione di fornitura. <p>L'impresa distributrice è tenuta a registrare il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro cui sono stati realizzati gli interventi per ripristinare valori corretti della pressione di fornitura presso il cliente finale che ha richiesto la verifica. In tal caso, l'impresa distributrice non può addebitare alcun importo al venditore per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura.</p>		Delibera ARG/gas 120/08, art. 42
	<p>Qualora il livello della tensione risulti, a seguito della verifica, conforme rispetto ai limiti previsti dalla normativa CEI, il cliente dovrà versare un contributo pari ad €150,80.</p>		Delibera ARG/gas 120/08, art. 42

9.3 Assicurazione clienti finali

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
<p>Che cos'è l'assicurazione dei clienti finali civili?</p>	<p>E' una copertura assicurativa a beneficio di tutti i clienti finali civili del gas per gli infortuni, gli incendi e la responsabilità civile, derivanti dall'uso del gas, fornito tramite un impianto di distribuzione, a valle del punto di consegna (a valle del contatore).</p> <p>Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia automaticamente della copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, inclusi i familiari conviventi e i dipendenti.</p> <p>Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore).</p>		<p>Delibere n. 152/03 e n. 62/07</p>
<p>Come è possibile attivarla in caso di incidente?</p>	<p>In caso di sinistro l'utente deve comunicare l'evento al Comitato Italiano Gas, compilando il modulo di denuncia presente sul sito www.cig.it o a mezzo di lettera.</p> <p>Per le informazioni in merito alla copertura assicurativa ci si deve rivolgere al CIG:</p> <ul style="list-style-type: none"> • al numero verde 800 92 92 86, attivo tutti i giorni dalle ore 9:00 alle 12:00 e dalle ore 14:00 alle 17:00; • all'indirizzo e-mail assigas@cig.it. 		<p>Delibere n. 152/03 e n. 62/07</p>

9.4 Pronto intervento gas

Tema	Disciplina	Indennizzi	Rif.*
<p>A chi posso rivolgermi in caso di pronto intervento gas?</p>	<p>Ogni impresa distributrice deve disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un operatore senza necessità di chiamare altri numeri telefonici.</p> <p>Il servizio è gratuito e attivo 24 ore su 24.</p> <p>E' possibile trovare il numero telefonico di pronto intervento sulla propria bolletta oppure consultando il sito internet dell'impresa distributrice.</p>		<p>Delibera ARG/gas 120/08, art. 25</p>
<p>Quale è il tempo massimo di arrivo del personale tecnico?</p>	<p>Il personale incaricato è tenuto a presentarsi sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 60 minuti dall'inizio della chiamata telefonica, ovvero dall'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico. Il servizio è gratuito.</p> <p>La chiamata telefonica per pronto intervento può essere effettuata nei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura; • interruzione della fornitura di gas; • irregolarità della fornitura di gas; • danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura, in assenza di dispersioni; • dispersione di gas a valle del punto di riconsegna e sulla eventuale parte di impianto di derivazione di utenza che non è gestita dall'impresa distributrice o di proprietà di quest'ultima. 		<p>Delibera ARG/gas 120/08, artt. 9, 10 e 12</p>