



Guida alle forniture domestiche di Gas

Uno strumento utile per capirne di più.

**Guida realizzata da Mdc Puglia
Via Idomeneo 78
73100 Lecce**

Tel e Fax: 0832/301587

e-mail:puglia@mdc.it

- *Introduzione*
- *Informazioni utili per la scelta del fornitore*
- *Se si viene contattati telefonicamente...*
- *Se si aderisce tramite internet...*
- *Gli standard di qualità e gli indennizzi automatici*
- *Calcolo dei consumi e pagamento delle bollette*
- *A chi mi rivolgo per...*
- *Reclami all’Autorità per l’Energia Elettrica ed il Gas*

Nel mercato del gas dal 1° gennaio 2003 con le liberalizzazioni stabilite dal d.lgs 164/00 è possibile scegliere il fornitore e le condizioni di fornitura che si ritengono più vantaggiose. Il consumatore ha quindi la possibilità di cambiare in qualsiasi momento il proprio fornitore, mentre coloro che non intendono farlo, continueranno ad usufruire delle condizioni economiche standard dell'AEEG (Autorità dell'Energia Elettrica ed il Gas). Tali condizioni devono comunque essere presentate ai clienti da parte del venditore, in modo che questi abbiano gli strumenti per poter effettuare un confronto reale dei prezzi. Nel caso si decida di passare ad un nuovo venditore del servizio, si dovrà recedere dal vecchio contratto. In base all'offerta è possibile che di ciò se ne occupi il nuovo venditore scelto, ma non è una regola, perciò bisognerà verificarlo di caso in caso. Al nuovo venditore spettano invece tutte le pratiche amministrative relative al passaggio da comunicare al distributore locale. Il periodo massimo di disdetta per i clienti domestici è di 30 giorni, mentre il tempo di attivazione può variare da uno a due mesi. Infine il passaggio dal vecchio al nuovo venditore non comporta alcuna interruzione di fornitura e soprattutto non comporta costi.

Informazioni utili per scegliere al meglio una fornitura di Gas

L'AEEG, al fine di garantire un confronto reale tra le varie offerte del mercato del Gas, ha emanato un Codice di Condotta Commerciale a cui i venditori devono attenersi (delibera 126/04).

Regola generale è che le offerte debbano essere fornite in modo trasparente e che i relativi contratti siano facilmente leggibili.

Prima di aderire ad una nuova offerta, si ha il diritto di richiedere tutte le informazioni dettagliate dell'offerta e del contratto proposto. In particolare nell'offerta devono essere indicati i prezzi di fornitura del servizio (euro per metro cubo), i quali dovranno essere presenti anche in tutte le pubblicità e opuscoli informativi, nonché sul sito internet del venditore.

Inoltre dovranno essere indicati anche i tempi per l'avvio del servizio, le condizioni necessarie per aderire all'offerta, nonché tutte le possibili modalità di recesso.

Per quanto riguarda le imposte, queste non variano al variare del venditore.

Bisogna specificare che il costo del servizio di fornitura si compone di quattro parti:

- prezzo del gas
- costo del trasporto
- consegna fino al proprio contatore
- imposte

Può capitare che il venditore decida di applicare degli sconti rispetto al prezzo del gas. In questo caso dovrà essere specificata la percentuale di sconto ed il relativo prezzo originario.

L'AEEG ha individuato le informazioni obbligatorie che devono essere fornite prima della sottoscrizione del contratto:

- **Tutte le prestazioni offerte:** la data di avvio ed il prezzo del servizio, la durata del contratto, le possibili variazioni nel tempo;
- tutti gli **oneri a carico del cliente** e le eventuali garanzie che deve fornire come ad es. il deposito cauzionale;
- come e quando saranno misurati **i consumi**;
- quando saranno emesse **le bollette**;
- le **modalità di pagamento** delle bollette;
- le conseguenze per il **cliente moroso**;
- i casi in cui è previsto il pagamento dell'**indennizzo automatico** da parte dell'impresa nei confronti del cliente;
- come fare per ottenere **informazioni**, presentare **reclami** e risolvere una **controversia** con il venditore
- gli **standard di qualità** aggiuntivi rispetto a quelli già previsti dall'AEEG;

Se si viene contattati telefonicamente...

Se si viene contattati telefonicamente, e si è interessati all'offerta, si può accettare di ricevere a casa la documentazione con le informazioni necessarie per aderire.

Il venditore potrà inviare due tipi di documenti:

- **“proposta contrattuale”**: questa presenta tutti gli elementi di un contratto, e si può inviare firmata all'esercente del servizio. La proposta contrattuale una volta sottoscritta è vincolante; spetterà poi al venditore comunicare se si è diventati clienti, o se ci sono eventuali problemi. Dopo la restituzione della proposta contrattuale il cliente dovrà ricevere entro

10 giorni una copia integrale del contratto assieme ad una nota informativa dall'AEEG che comunica al cliente gli obblighi di informazione che il venditore deve rispettare e quali sono i punti del contratto che il cliente dovrà verificare prima di aderire.

- un **"contratto"** che si può decidere di restituire firmato. Il diritto di recesso per il cliente è previsto entro 10 giorni dalla firma. Da sottolineare è che, nel caso in cui la sottoscrizione del contratto avvenga attraverso contatto telefonico o tramite internet, il cliente dovrà controllare che siano presenti tutte le informazioni sopra citate, le clausole di recesso e l'indirizzo al quale si possono richiedere informazioni più dettagliate.

Se invece si accetta l'offerta telefonicamente, allora l'azienda dovrà comunque entro 10 giorni inviare il contratto completo, la scheda di confronto dei prezzi e la nota informativa dell'AEEG. Rimane comunque la possibilità di recedere dal contratto entro 10 giorni dal momento in cui questo viene ricevuto dal cliente.

Se si aderisce tramite internet...

E' possibile sottoscrivere un contratto di fornitura anche attraverso il sito internet del venditore. In questo caso dovranno essere fornite tutte le informazioni relative all'offerta. Inoltre, il contratto e le altre informazioni devono poter essere scaricate dal sito, o comunque inviate dall'azienda utilizzando i contatti forniti dall'utente. Il contratto scaricato dal sito, dovrà essere firmato ed inviato al venditore. Anche in questo caso si hanno 10 giorni per recedere dal contratto sottoscritto.

Gli standard di qualità e gli indennizzi automatici

L'AEEG ha definito con la delibera 168/04 gli standard di qualità e i relativi indennizzi automatici che i distributori e venditori di gas devono rispettare. Tali standard sono stati integrati e modificati dall'Autorità a partire dal 1° Gennaio 2009 con la delibera 164/08.

Gli standard di qualità nello specifico riguardano i tempi di esecuzione delle varie prestazioni dei gestori, indicano quindi dei precisi tempi massimi entro i quali le prestazioni devono essere effettuate, pena un rimborso forfettario che dovrà essere versato nei confronti dei clienti sulle bollette successive.

Ogni volta che il cliente richiede una prestazione soggetta a standard specifici, questi devono essere comunicati al soggetto insieme agli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto dei termini. È anche previsto che venga comunicato al cliente il codice che individua la prestazione al fine che questa sia sempre rintracciabile.

In tutti i casi in cui non vengono rispettati i termini stabiliti dall'Autorità, il venditore è tenuto a risarcire il cliente attraverso gli indennizzi di base, senza che quest'ultimo debba inoltrare alcuna richiesta.

L'indennizzo deve essere accreditato nella prima bolletta utile, e comunque entro 90 giorni solari dalla scadenza minima del tempo previsto per l'esecuzione della prestazione.

Se neanche questo termine viene rispettato e l'indennizzo viene corrisposto entro il doppio del tempo previsto, allora la somma totale verrà raddoppiata; infine verrà quintuplicata nel caso in cui i tempi dovessero allungarsi ulteriormente.

Prestazione	Utenze domestiche con consumi bassi o intermedi (contatore fino alla classe G25)	Grandi clienti con consumi elevati (contatore fino alla classe G40)	Indennizzo automatico base (per piccoli consumatori di gas, contatore fino a classe G6)
Preventivazione lavori semplici	max 15 giorni lavorativi	max 15 giorni lavorativi	30 euro
Preventivazione lavori complessi	max 40 giorni lavorativi	max 40 giorni lavorativi	30 euro
Esecuzione lavori semplici	max 10 giorni lavorativi dall'accettazione preventivo	max 15 giorni lavorativi dall'accettazione preventivo	30 euro
Attivazione fornitura	max 10 giorni lavorativi	max 15 giorni lavorativi	30 euro
Disattivazione fornitura su richiesta del cliente (non applicabile per volture o dai subentri)	max 5 giorni lavorativi	max 7 giorni lavorativi	30 euro
Riattivazione fornitura a seguito di sospensione per morosità'	2 giorni feriali	2 giorni feriali	30 euro
Fascia di puntualità' per appuntamenti personalizzati	2 ore	2 ore	30 euro
Rettifica fatturazione (o invio di dinieghi motivati)	entro 90 giorni solari	entro 90 giorni solari	20 euro
Esiti di verifiche del contatore su richiesta del cliente (fatte presso l'utenza)	indicativo 10 giorni lavorativi	indicativo 10 giorni lavorativi	Non previsto
Esecuzione lavori complessi	indicativo 60 giorni lavorativi	indicativo 60 giorni lavorativi	Non previsto
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	indicativo 40 giorni solari	indicativo 40 giorni solari	20 euro

(*) Il conteggio dei termini parte dal giorno in cui la richiesta è ricevuta dal proprio gestore o venditore. Nel caso di prestazioni da parte del distributore, il venditore ha 3 giorni lavorativi per l'inoltro della richiesta. Nel caso sia richiesta una attività da parte del cliente, il conteggio dei giorni partirà dal momento in cui il cliente avrà adempiuto a tale richiesta. In caso di posticipo di un appuntamento da parte del cliente, la durata del posticipo non è conteggiata per i termini di tempo di esecuzione.

Calcolo dei consumi e pagamento delle bollette

Il tentativo di lettura va fatto:

- almeno una volta l'anno per i clienti che consumano fino a 500mc anno;
- almeno una volta ogni sei mesi per i clienti con consumi che vanno da 500 mc a 5000 mc l'anno;
- almeno una volta al mese per i clienti che hanno un consumo superiore ai 5000 mc annuali;

E' importante sapere che si parla di tentativo di lettura poiché molti contatori sono siti all'interno delle abitazioni. Nel caso in cui il tecnico predisposto alla lettura non sia in grado di effettuarla, dovrà comunque lasciare presso l'abitazione del cliente una comunicazione circa il tentativo di lettura effettuato. Con la rilevazione della lettura del contatore si riceverà una bolletta che verrà calcolata sui consumi effettivi. Nel periodo che intercorre tra due letture effettive, la fatturazione può avvenire in relazione a consumi presunti, stimati dal venditore in base ai consumi storici dell'utente.

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

Il venditore deve offrire almeno una modalità gratuita (senza oneri di riscossione) per il pagamento della bolletta nel territorio di ciascuna provincia. Se il pagamento avviene oltre i termini indicati dalla bolletta, il venditore potrà richiedere gli interessi di mora pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea aumentato del 3,5%. Il venditore può anche richiedere il pagamento delle spese postali relative all'invio di solleciti, ma non di ulteriori danni.

Nel caso in cui il cliente risulti moroso ed il venditore decida di interrompere la fornitura, allora quest'ultimo dovrà inviare una raccomandata in cui indicherà il termine ultimo per il pagamento, le modalità attraverso le quali comunicare

l'avvenuto pagamento, il termine previsto per la sospensione della fornitura e dei costi relativi alle spese di sospensione e riattivazione della fornitura.

Da tutto ciò si evince che la fornitura non può essere interrotta se il cliente non è stato preventivamente informato con la già citata raccomandata. Inoltre esistono altri casi nei quali la fornitura non può essere interrotta:

- quando il pagamento è stato effettuato ma non ancora comunicato al venditore dal responsabile della riscossione per cause non imputabili al cliente;
- se l'importo non pagato è inferiore o uguale al deposito cauzionale;
- in caso di mancato pagamento di altri servizi diversi da quelli del gas, erogati da una azienda multiservizio;
- nei giorni di venerdì e sabato o nei giorni pre-festivi o festivi;
- per cause non note al cliente;
- in caso di mancata sottoscrizione di un contratto di fornitura.

Il fornitore può procedere alla sospensione della fornitura solo nel caso di appropriazione fraudolenta, manipolazione e rottura dei sigilli del contatore, o per utilizzo degli impianti in modo non conforme.

Nel caso di conguagli elevati il cliente ha il diritto a richiedere la rateizzazione dei pagamenti. In particolare la rateizzazione è prevista per i clienti con consumi fino a 5000 mc/anno, quando la bolletta è superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette ricevute in seguito alla precedente bolletta di conguaglio. Inoltre alla rateizzazione avranno diritto i clienti ai quali venga richiesto il pagamento di consumi non registrati dal contatore a causa di un guasto di quest'ultimo.

Bisogna infine specificare che la richiesta di rateizzazione deve essere effettuata dal cliente in maniera formale prima della scadenza della bolletta.

A chi mi rivolgo per...

Bisognerà rivolgersi al venditore con cui si è sottoscritto il contratto nei seguenti casi:

- informazioni commerciali come consumi, bollette, pagamenti, rimborsi, ecc;
- prestazioni che riguardano la distribuzione come allacciamenti, posa e spostamento del contatore, anche se in questi casi ad intervenire è il distributore locale che non cambia al cambiare del venditore;
- guasto del contatore. In questo caso il venditore inoltrerà la richiesta al distributore locale;

Bisognerà rivolgersi al distributore nei seguenti casi:

- quando non si è ancora stipulato un contratto con alcun venditore specifico
- in caso di fuga di gas. In questo caso bisognerà telefonare al numero di pronto intervento gestito dal distributore locale. Tale numero è indicato sulle bollette e non cambia al variare del venditore. Il distributore interverrà anche se la fuga di gas riguarda gli impianti del cliente. In questi casi però il ripristino in sicurezza è a carico del cliente.
- Lettura del contatore. Questa viene fatta dal distributore locale a meno che il nuovo venditore non si impegni egli stesso ad effettuarla, tramite propri incaricati. Sarà comunque il fornitore a stabilire nel contratto la periodicità di tale lettura, obbligatoria almeno una volta l'anno.

Reclami all’Autorità per l’Energia Elettrica ed il Gas

Nell’ambito dei metodi per la risoluzione alternative delle controversie, è prevista la possibilità per i consumatori e utenti, anche se esercenti, e delle associazioni dei consumatori e utenti di presentare reclamo formale all’Autorità per l’energia elettrica e il gas la quale, in caso di comprovate motivazioni, può intervenire nei confronti degli esercenti i servizi di elettricità e gas per porre rimedio ai comportamenti lesivi dei livelli qualitativi e tariffari stabiliti dall’AEEG.

Chi intende proporre reclamo all’Autorità deve già aver presentato reclamo scritto alla società erogatrice del servizio, con mezzo che gli permetta di dimostrare la data di ricevimento, e deve attendere la risposta scritta.

Il reclamo all’AEEG potrà così essere presentato se la risposta fornita dall’esercente non è ritenuta soddisfacente o se sono trascorsi almeno trenta giorni dalla data in cui ha ricevuto il reclamo ed ancora non è stata fornita risposta.

L’autorità a seguito della presentazione di un reclamo non apre automaticamente un procedimento nei confronti dell’esercente, ma valuta innanzitutto la regolarità, completezza e fondatezza del reclamo stesso. In caso di esito positivo potrà svolgere un intervento.