

Delibera n. 229/01

(testo coordinato con le integrazioni e le modifiche apportate dalla deliberazione 31 gennaio 2002, n. 21/02, dalla deliberazione 1 aprile 2003, n. 29/03, dalla deliberazione 5 giugno 2009 - ARG/gas 69/09, dalla deliberazione 9 giugno 2010 - ARG/gas 85/10, dalla deliberazione 8 luglio 2010 - ARG/com 104/10, dalla deliberazione 22 settembre 2010 - ARG/gas 145/10, dalla deliberazione 22 settembre 2010 - ARG/com 147/10, dalla deliberazione 22 novembre 2010 - ARG/gas 206/10, dalla deliberazione 21 luglio 2011 - ARG/gas 99/11, dalla deliberazione 19 marzo 2015 - 117/2015/R/gas, dalla deliberazione 29 maggio 2015 - 258/2015/R/com e dalla deliberazione 4 agosto 2016 - 463/2016/R/com).

Valida dall'1 gennaio 2017

Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481 (delibera n. 229/01)

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 18 ottobre 2001,

Premesso che:

- l'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95) prevede che l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) emani le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente, sentiti i soggetti esercenti il servizio e i rappresentanti degli utenti e dei consumatori, eventualmente differenziandoli per settore e tipo di prestazione;
- l'articolo 2, comma 12, lettera n), della legge n. 481/95 prevede che l'Autorità verifichi la congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine, tra l'altro, di assicurare la parità di trattamento tra gli utenti;

Visti:

- la legge n. 481/95, recante norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità, ed in particolare l'articolo 2, comma 12, lettere h), m) e n) e l'articolo 2, comma 37;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, di attuazione della direttiva 98/30/CE recante norme comuni per il mercato interno del gas naturale;

- il decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972, n. 633, recante istituzione e disciplina dell'imposta sul valore aggiunto e in particolare l'articolo 10, n. 1;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244, recante disciplina delle procedure istruttorie dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas e in particolare l'articolo 3;

Visti:

- il provvedimento del Comitato interministeriale dei prezzi 9 dicembre 1988, n. 24, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 292 del 14 dicembre 1988, ed in particolare il punto 3.1.6;
- il decreto del Ministro delle finanze 24 ottobre 2000, n. 370, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 291 del 14 dicembre 2000;

Viste:

- la delibera dell'Autorità 30 maggio 1997, n. 61/97, recante disposizioni generali in materia di svolgimento dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas;
- la deliberazione dell'Autorità 14 aprile 1999, n. 42/99, recante direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di gas distribuito a mezzo di rete urbana, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 110 del 13 maggio 1999;
- la deliberazione dell'Autorità 2 marzo 2000, n. 47/00, recante direttiva concernente la disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di
- distribuzione e di vendita del gas, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Serie generale, n. 90 del 17 aprile 2000;
- la deliberazione dell'Autorità 18 ottobre 2000, n. 193/00, recante disposizioni urgenti per l'esercizio dell'attività di vigilanza dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 237 del 22 novembre 2000;
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2000, n. 237/00, recante criteri per la determinazione delle tariffe per l'attività di distribuzione del gas e di fornitura ai clienti del mercato vincolato, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 4 del 5 gennaio 2001;

Visto il documento per la consultazione "Condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas naturale a clienti finali attraverso reti di gasdotti locali" (PROT. AU/00/323), approvato e diffuso dall'Autorità in data 6 dicembre 2000 (di seguito: documento per la consultazione) e le conseguenti osservazioni presentate dai soggetti interessati;

Considerati i commenti e le osservazioni scritte pervenuti in relazione al soprarichiamato documento per la consultazione dai soggetti interessati;

Considerato che:

- i rapporti di fornitura di gas tra i soggetti esercenti il servizio ed i clienti del mercato vincolato sono oggi disciplinati da contratti di diritto privato contenenti condizioni generali predisposte unilateralmente dai soggetti esercenti medesimi e da regolamenti di utenza, che costituiscono parte integrante delle convenzioni stipulate tra l'ente locale concedente il servizio di distribuzione del gas e l'impresa concessionaria;
- l'Autorità ha ricevuto numerosi reclami, istanze e segnalazioni presentati, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera m), della legge n. 481/95, da utenti e da consumatori, sia singoli sia associati, in cui si segnalano violazioni o condizioni ritenute inique nei rapporti di fornitura sopra richiamati;

Ritenuto che sia opportuno:

- definire condizioni contrattuali di fornitura di gas inderogabili, al fine di assicurare una efficace tutela degli interessi dei clienti del mercato vincolato e di clienti finali di servizi di vendita di gas effettuati attraverso reti di gasdotti locali senza accesso consentito a soggetti terzi, i cui costi si devono ritenere inclusi in tariffa ad eccezione dei costi connessi alla disattivazione e riattivazione della fornitura ai clienti morosi;
- proporre le stesse condizioni contrattuali anche ai clienti del mercato libero, ai quali possono essere offerte, come diversa opzione, condizioni contrattuali specifiche definite dagli esercenti, che il cliente può scegliere o negoziare in alternativa;

DELIBERA

Titolo I - Definizioni, oggetto ed ambito di applicazione

Articolo 1

Definizioni

- 1.1 Ai fini della presente direttiva si applicano le seguenti definizioni:
- a. anno solare è il periodo che va dall'1 gennaio al 31 dicembre di ogni anno;
 - b. autolettura è la rilevazione da parte del cliente finale con conseguente comunicazione all'esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura;
 - c. Autorità è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas;
 - d. cliente buon pagatore è il cliente finale che ha pagato nei termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio, ovvero il cliente che sia qualificato come tale dall'esercente in base a criteri diversi, purché non peggiorativi, rispetto a quello precedentemente definito;
 - e. cliente del mercato libero è il cliente finale che, ai sensi dell'articolo 2, comma 1, lettera c) del decreto legislativo n. 164/00 ha e si avvale della capacità di "stipulare contratti di fornitura, acquisto e vendita con qualsiasi

- produttore, importatore, distributore o grossista, sia in Italia che all'estero, ed ha diritto di accesso al sistema";
- f. cliente del mercato vincolato è il cliente finale che, ai sensi dell'articolo 2, comma 1, lettera c) del decreto legislativo n. 164/00, non ha o non si avvale della capacità di "stipulare contratti di fornitura, acquisto e vendita con qualsiasi produttore, importatore, distributore o grossista, sia in Italia che all'estero, ed ha diritto di accesso al sistema";
 - g. cliente finale è il consumatore che acquista gas per uso proprio;
 - h. contratto di vendita è il contratto con il quale l'esercente il servizio di vendita del gas è obbligato, a fronte del versamento di una tariffa o di un prezzo, ad eseguire a favore del cliente finale prestazioni periodiche o continuative;
 - i. deposito cauzionale è la somma versata dal cliente finale all'esercente per garantire l'esatto adempimento del contratto di vendita;
 - j. domiciliazione bancaria è il sistema di pagamento delle bollette con il quale il cliente finale attribuisce mandato ad una banca di effettuare il relativo addebito sul proprio conto corrente bancario;
 - k. domiciliazione postale è il sistema di pagamento delle bollette con il quale il cliente finale attribuisce il mandato ad un'impresa esercente il servizio postale di effettuare il relativo addebito sul proprio conto corrente postale;
 - l. esercente è ogni soggetto che effettua il servizio di vendita di gas naturale o di altri tipi di gas a clienti a mezzo di reti. Nel periodo compreso tra l'entrata in vigore della presente direttiva e la separazione del servizio di vendita del gas naturale da quello di distribuzione prevista dall'articolo 21, commi 2 e 3, del decreto legislativo 23 maggio 2000 n.164, per esercente il servizio di vendita si intende l'esercente il servizio di distribuzione e vendita di gas naturale;
 - m. esercente multiservizio è l'esercente che eroga anche altri servizi di pubblica utilità;
 - n. fatturazione a conguaglio è la fatturazione che comprende i consumi effettivi fra una lettura o autolettura e quella successiva e/o una variazione dei corrispettivi afferenti ai servizi di distribuzione e/o di vendita aventi a riferimento consumi già fatturati, a seguito di deliberazioni di approvazione e/o modifica di tali corrispettivi anche in esecuzione di decisioni di organi giurisdizionali;
 - o. fatturazione stimata o in acconto è la fatturazione riferita ai consumi attribuibili al cliente finale in base ai consumi effettivi registrati in analoghi periodi dell'anno precedente o, se il cliente è nuovo, in base all'utilizzo dichiarato e al numero e alla portata delle apparecchiature alimentate dalla fornitura oggetto di fatturazione;
 - p. gruppo di misura o misuratore accessibile è il misuratore per cui l'accesso al segnante del misuratore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
 - q. gruppo di misura è la parte dell'impianto di alimentazione del cliente finale che serve per l'intercettazione, per la misura del gas e per il collegamento

- all'impianto interno del cliente. Il gruppo di misura comprende un eventuale correttore dei volumi misurati;
- r. lettura è la raccolta della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore come previsto dal TIVG;
 - s. procedura di reclamo sono le regole che l'esercente e il cliente finale sono tenuti ad osservare in caso di ricevimento o formulazione di un reclamo;
 - t. reclamo è ogni comunicazione telefonica, verbale o scritta presentata presso uno sportello o ufficio dell'esercente, con la quale il cliente finale esprime una lamentela per quanto concerne la non rispondenza del servizio ottenuto a uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, ovvero dal contratto di vendita sottoscritto o dal regolamento di utenza e per quanto concerne altri aspetti del rapporto tra esercente e cliente finale;
 - u. TIVG è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09;
 - v. gruppo di misura o misuratore non accessibile è il misuratore per cui l'accesso al segnante del misuratore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito solo in presenza del titolare del punto di riconsegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
 - w. gruppo di misura o misuratore con accessibilità parziale è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile o dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore l'impresa di distribuzione può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso del luogo dove il misuratore è installato;
 - x. TIF (Testo integrato fatturazione) è il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale approvato con deliberazione dell'Autorità 4 agosto 2016, 463/2016/R/com.

Articolo 2

Oggetto e ambito di applicazione

- 2.1 La presente direttiva definisce condizioni inderogabili per i contratti di vendita di gas naturale a clienti finali di cui all'articolo 4, comma 4.1, del TIVG e per i contratti di vendita a clienti finali di servizi di vendita di gas effettuati attraverso reti di gasdotti locali senza accesso consentito a soggetti terzi (richiamati nel seguito come "i clienti"). L'esercente può introdurre nei contratti di vendita in modo trasparente condizioni più favorevoli per i clienti nel rispetto del principio di non discriminazione.
- 2.2 Le condizioni contrattuali di cui al precedente comma sono inoltre offerte in accordo a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della Legge 125/07.

Titolo II – Modalità di utilizzo dei dati di misura e fatturazione dei consumi

Articolo 3

Modalità di utilizzo dei dati di misura

- 3.1 Ai fini del presente articolo si applica quanto previsto dagli articoli 5, 7, 8 e 9 del TIF.
- 3.2 *Abrogato.*
- 3.3 *Soppresso.*
- 3.4 *Soppresso.*
- 3.5 *Soppresso.*
- 3.6 Per le nuove attivazioni di clienti titolari di punti di riconsegna di cui alle lettere a) e b) dell'articolo 14 del TIVG, e con applicazione dei criteri atti a garantire l'equivalenza di contenuto energetico ai fini della suddivisione dei clienti stessi nelle relative fasce di consumo, gli esercenti la vendita di gas diversi dal gas naturale, entro sei mesi dalla stipulazione del contratto di vendita, sono tenuti ad inviare un operatore con l'incarico di eseguire la raccolta della misura espressa dai totalizzatori del misuratore oppure ad inviare una comunicazione, invitando il nuovo cliente ad utilizzare l'autolettura.

Articolo 4

Mancata lettura del gruppo di misura

- 4.1 In caso di mancata raccolta della misura secondo le previsioni di cui all'articolo 14 del TIVG per i clienti titolari di un punto di riconsegna dotato di misuratore non accessibile o con accessibilità parziale, l'esercente la vendita è tenuto a fornire, nella prima bolletta utile, informazione al cliente sulle cause che hanno impedito la raccolta della misura in accordo a quanto trasmesso dall'impresa di distribuzione.
- 4.2 In caso di mancata raccolta della misura secondo le previsioni di cui all'articolo 14 del TIVG per i clienti titolari di un punto di riconsegna dotato di misuratore accessibile, il cliente riceve nella prima bolletta utile un indennizzo automatico pari a 35,00 (trentacinque) euro secondo le modalità previste dalla normativa in materia di qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas.

Articolo 5

Periodicità di fatturazione dei consumi

- 5.1 Ai fini del presente articolo, si applica quanto previsto dall'articolo 4 del TIF.
- 5.2 *Soppresso.*

Articolo 6

Modalità di calcolo dei consumi

- 6.1 Ai fini del presente articolo, si applica quanto previsto dall'articolo 6 del TIF.
- 6.2 *Soppresso.*
- 6.3 *Soppresso.*
- 6.4 Le variazioni delle tariffe devono essere applicate sulle bollette emesse dopo la data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione, limitatamente ai consumi attribuibili al periodo successivo a detta data.
- 6.5 L'attribuzione dei consumi avviene su base giornaliera considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo.
- 6.6 In presenza di errori nella fatturazione a danno del cliente, l'accredito della somma non dovuta viene effettuato nei tempi fissati dalla normativa in tema di qualità commerciale.

Titolo III - Pagamento della bolletta, morosità del cliente e sospensione della fornitura

Articolo 7

Tempi e modalità di pagamento della bolletta

- 7.1 Il termine di scadenza per il pagamento non può essere inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della bolletta.
- 7.2 Il pagamento della bolletta, se avviene entro i termini di scadenza presso i soggetti e con le modalità indicate dall'esercente, libera immediatamente il cliente 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.
- 7.3 L'esercente offre al cliente almeno una modalità gratuita di pagamento della bolletta accessibile nel territorio di ciascuna provincia servita.

Articolo 8

Interessi di mora in caso di ritardato o mancato pagamento

- 8.1 Il cliente paga la bolletta entro il termine in essa indicato. Qualora il cliente non rispetti tale termine, l'esercente può richiedere al cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento, così come definito ai sensi dell'articolo 2 del decreto legislativo 24 giugno 1998, n. 213 (di seguito: tasso ufficiale di riferimento) aumentato di 3,5 punti percentuali.
- 8.2 Il cliente buon pagatore è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi dieci giorni di ritardo.
- 8.3 L'esercente può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della bolletta. Non è ammessa la richiesta di risarcimento di ulteriori danni.

Articolo 9

Modalità e tempi di sospensione della fornitura

- 9.1 *Abrogato.*
- 9.2 *Abrogato.*
- 9.3 In deroga a quanto stabilito dall'Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11 (TIMG), l'esercente può sospendere la fornitura anche senza preavviso a motivo di accertata appropriazione fraudolenta del bene, di manomissione e rottura dei sigilli dei gruppi di misura ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al contratto.
- 9.4 *Abrogato.*

Titolo IV - Rateizzazione del pagamento dei corrispettivi per la vendita di gas

Articolo 10

Rateizzazione del pagamento dei corrispettivi per la vendita di gas

- 10.1 Il cliente è tenuto al pagamento dell'intero corrispettivo indicato in bolletta. In deroga a tale previsione, il cliente, nei casi e con le modalità di cui all'articolo 12bis del TIVG, può pagare i corrispettivi dovuti per la fornitura di gas attraverso rate successive.

Titolo V - Forme di garanzia

Articolo 11

Garanzie applicabili a tutti i clienti

- 11.1 L'esercente può richiedere al cliente, all'atto della stipulazione del contratto di vendita, il versamento di un deposito cauzionale o la prestazione di equivalente garanzia. Sono considerate forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale altri strumenti che assicurino l'esercente circa l'esatto adempimento da parte del cliente.
- 11.2 L'esercente non può richiedere al cliente alcuna somma a titolo di anticipo sui consumi.

Articolo 12

Condizioni per il deposito cauzionale

- 12.1 Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 30 (trenta) giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di vendita, maggiorato degli interessi legali.
- 12.2 Al cliente non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato, ovvero a quello di un'equivalente forma di garanzia. In tal caso, l'esercente può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella bolletta successiva.

- 12.3 Al momento della cessazione degli effetti del contratto di vendita, per ottenere la restituzione del deposito cauzionale, l'esercente non può richiedere al cliente di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento.

Articolo 13

Ammontare del deposito cauzionale

- 13.1 L'ammontare del deposito cauzionale è determinato secondo le modalità di cui all'articolo 5, comma 2 del “*Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG)*” di cui alla deliberazione ARG/gas 64/09.

Articolo 14

Domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito come forma di garanzia

- 14.1 La domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta, qualora compresa tra le modalità di pagamento della bolletta indicate dall'esercente, è considerata forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale per i clienti con consumi fino a 5000 mc/anno.

Titolo VI - Reclami

Articolo 15

Modalità e procedure di reclamo

- 15.1 L'esercente rende disponibile al cliente finale un modulo prestampato recante modalità e procedure da seguire per l'inoltro del reclamo. Il modulo è consegnato dall'esercente al cliente all'atto della stipulazione del contratto di vendita e ogniqualvolta il cliente ne faccia richiesta. Il modulo riporta indicazioni sulle modalità di inoltro, nonché sulle procedure di ricevimento e di riscontro del reclamo adottate dall'esercente.
- 15.2 Il cliente può inoltrare reclamo con ogni altro mezzo utile alla comunicazione con l'esercente, che consenta di accertare la data del ricevimento.
- 15.3 Le modalità e le procedure di reclamo definite dall'esercente devono tenere conto delle speciali esigenze di clienti anziani o disabili.

Titolo VII - Disposizioni transitorie e finali

Soppresso