

Deliberazione 28 dicembre 1999

Direttiva concernente l'erogazione dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica a clienti del mercato vincolato ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481 (Deliberazione n. 200/99)

L'AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

- Nella riunione del 28 dicembre 1999,
- 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 m), della legge n. 481/95 prevede che l'Autorità valuti istanze, reclami e segnalazioni presentati dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi, ovvero procedendo alla revisione del regolamento di servizio;
 - 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;
 - l'articolo 2, comma 37, della legge n. 481/95 stabilisce che le determinazioni delle Autorità di cui al comma 12, lettera h) costituiscono modifica o integrazione del regolamento di servizio;
 - con delibera 31 luglio 1997, n. 81/97 (di seguito: delibera n. 81/97), l'Autorità ha avviato un procedimento per la formazione di provvedimenti di cui

all'articolo 2, comma 12, lettere g) e h) della legge n. 481/95, in tema di qualità del servizio elettrico;

- Visti:
 - la legge n. 481/95, recante Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità;
 - il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79, di Attuazione della direttiva 96/92/CE recante norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica;
 - l'articolo 10, n. 1 del decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972, n. 633, recante Istituzione e disciplina dell'imposta sul valore aggiunto;
 - l'articolo 56 del decreto legislativo 26 ottobre 1995, n. 504, recante il Testo unico delle disposizioni legislative concernenti le imposte sulla produzione e sui consumi e relative sanzioni amministrative e penali;
 - gli articoli 1218, 1219, 1224, 1282, 1339, 1382, 1460, 1469, 1469 bis, primo comma, 1469 bis, terzo comma, n. 6, 1559, 1564, 1562 e 2948 del codice civile;
 - l'articolo 644 del codice penale;

- Visti:
 - il provvedimento del Comitato interministeriale dei prezzi 29 agosto 1961, n. 941, recante Unificazione delle tariffe per l'energia elettrica in tutto il territorio nazionale, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Supplemento ordinario, n. 214 del 30 agosto 1961;
 - il titolo I, capitolo X del provvedimento del Comitato interministeriale dei prezzi 22 dicembre 1981, n. 47, recante Modificazioni ai provvedimenti vigenti in materia di prezzi, di condizioni di fornitura dell'energia elettrica e di contributi di allacciamento, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Supplemento straordinario, n. 358 del 31 dicembre 1981;
 - il punto 2 del paragrafo A) del provvedimento del Comitato interministeriale dei prezzi 3 agosto 1984, n. 27, recante Norme per l'applicazione del provvedimento n. 13/84, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 220 del 10 agosto 1984;
 - le disposizioni finali del provvedimento del Comitato interministeriale dei prezzi 19 dicembre 1990, n. 45, recante Modificazioni ai provvedimenti vigenti in materia di tariffe e condizioni di fornitura per l'energia elettrica, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 302 del 29 dicembre 1990;

- il titolo III, paragrafi 1 e 2 della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 43 del 22 febbraio 1994;
- Viste:
 - la delibera dell'Autorità 30 maggio 1967, 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 30 giugno 1999, n. 91/99, recante Modalità di riconoscimento e di verifica della qualifica di cliente idoneo e istituzione dell'elenco dei clienti idonei, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 188 del 12 agosto 1999;
- Considerati gli esiti del procedimento avviato con la delibera n. 81/97, e in particolare i commenti e le osservazioni scritte pervenuti in relazione al documento per la consultazione “Condizioni di fornitura per il servizio di vendita di energia elettrica per gli utenti vincolati”, approvato e diffuso dall'Autorità in data 11 novembre 1999 (PROT. AU/99/266), nonché gli elementi acquisiti nel corso delle audizioni dei soggetti interessati, tenutesi nei giorni 15, 16, 17 e 21 dicembre 1999;
- Considerato che:
 - attualmente i rapporti di fornitura di energia elettrica tra i soggetti esercenti il servizio ed i clienti vincolati sono disciplinati da contratti di diritto privato contenenti condizioni generali predisposte unilateralmente dai soggetti esercenti medesimi;
 - i rapporti di cui sopra trovano come unico vincolo normativo la disciplina prevista dal codice civile;
 - nel corso del primo triennio di operatività, l'Autorità ha ricevuto numerosi reclami, istanze e segnalazioni presentati, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera m), da utenti o da consumatori, sia singoli che associati, evidenziando un'area di scarsa equità contrattuale nei rapporti di fornitura sopra richiamati;
- Ritenuto che:
 - sia opportuno definire condizioni di fornitura dell'energia elettrica minime inderogabili, al fine di assicurare una efficace tutela degli interessi dei clienti vincolati e di garantire una maggiore equità contrattuale nei rapporti di fornitura tra tali clienti e i soggetti esercenti il servizio;
 - i costi associati a tali condizioni di fornitura si debbano considerare ricompresi nella tariffa base determinata dall'Autorità ai sensi della legge n. 481/95, ad eccezione di quelli connessi alla disattivazione e riattivazione della fornitura ai clienti morosi;

- si debbano escludere dall'applicazione delle condizioni di cui sopra i clienti idonei, in quanto tali clienti sono generalmente in grado di trattare su di un piano di parità con i soggetti esercenti le condizioni contrattuali, nonché i clienti alimentati in alta tensione e i clienti che acquistano l'energia per scopi di pubblica illuminazione, data la specificità del rapporto contrattuale di tali clienti;

DELIBERA

Titolo I

Definizioni, oggetto ed ambito di applicazione

Articolo 1

Definizioni

Ai fini della presente direttiva, si applicano le seguenti definizioni:

- a) “Autorità” è l’Autorità per l’energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- b) “cliente finale” é la persona fisica o giuridica che acquista energia elettrica esclusivamente per uso proprio;
- c) “clienti del mercato vincolato”, o “clienti” sono i clienti vincolati e i clienti potenzialmente idonei;
- d) “cliente vincolato” é il cliente finale che, non rientrando nella categoria dei clienti idonei ai sensi dell’articolo 2, comma 6, del decreto legislativo n. 79/99, è legittimato a stipulare contratti di fornitura esclusivamente con il soggetto esercente il servizio nell’area territoriale in cui detto cliente è localizzato;
- e) “cliente potenzialmente idoneo” è il cliente finale in possesso dei requisiti previsti dall’articolo 14 del decreto legislativo n. 79/99 per l’attribuzione del diritto alla qualifica di cliente idoneo che non abbia esercitato tale diritto ovvero, avendolo esercitato, che si sia avvalso della facoltà prevista dall’articolo 4, comma 3 del medesimo decreto legislativo;
- f) “cliente vincolato domestico” è il cliente del mercato vincolato che utilizza l’energia elettrica per alimentare tutte le applicazioni in locali adibiti ad abitazione a carattere familiare o collettivo, con esclusione di alberghi, scuole, collegi, convitti, ospedali, istituti penitenziari e strutture abitative similari; fra dette applicazioni sono anche inclusi i servizi generali della casa in fabbricati che comprendano una sola abitazione. La fornitura per usi domestici può essere utilizzata anche per alimentare applicazioni di qualunque tipo in locali annessi all’abitazione ed adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione o a scopi agricoli, purché la fornitura sia

effettuata con un unico punto di consegna per l'abitazione e i locali annessi e la potenza disponibile non superi 15 kW. Negli altri casi la fornitura per uso domestico viene effettuata per alimentare le sole applicazioni che interessano i locali destinati ad abitazione, mentre per le altre applicazioni si utilizza una separata fornitura;

- g) "cliente vincolato non domestico" è il cliente del mercato vincolato che utilizza l'energia elettrica per usi diversi da quelli di cui alla lettera precedente;
- h) "cliente vincolato nuovo" è il cliente del mercato vincolato che sottoscrive un contratto di fornitura di energia elettrica successivamente alla data di entrata in vigore della presente direttiva;
- i) "cliente vincolato buon pagatore" è il cliente del mercato vincolato che ha pagato nei termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio, ovvero il cliente che sia qualificato come "buon pagatore" dall'esercente in base a criteri diversi, purchè non peggiorativi, rispetto a quello precedentemente definito;
- j) "distribuzione" è l'attività di trasporto e di trasformazione dell'energia elettrica sulle reti ad alta, media e bassa tensione;
- k) "esercente" è l'esercente il servizio di pubblica utilità nel settore dell'energia elettrica che svolge l'attività di distribuzione e l'attività di vendita ai clienti del mercato vincolato in un'area territoriale;
- l) "esercente multiservizio" è l'esercente che svolge anche altri servizi di pubblica utilità;
- m) "contratto di fornitura" è il contratto di fornitura dell'energia elettrica;
- n) "appareati di cura" sono le macchine terapeutiche necessarie alla cura di degenti ospitati presso strutture facenti parte del Servizio sanitario nazionale, ovvero collocate presso le abitazioni di clienti versanti in condizioni di gravi patologie riscontrate da certificato di medici di detto Servizio;
- o) "gruppo di misura" è l'insieme di apparecchiature poste sul punto di confine tra l'impianto di proprietà dell'esercente e l'impianto del cliente, o punto di consegna, atto a misurare l'energia elettrica fornita ed eventualmente dedicato ad altre funzioni caratteristiche;
- p) "verifica del gruppo di misura" è l'accertamento del corretto funzionamento del gruppo di misura in riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;
- q) "lettura" è la rilevazione da parte dell'esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura;
- r) "autolettura" è la rilevazione da parte del cliente e la conseguente comunicazione all'esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura;

- s) “telelettura” è la rilevazione da parte dell’ esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura attraverso dispositivi a distanza automatici;
- t) “potenza contrattualmente impegnata” è la potenza che il cliente richiede all’atto della stipulazione del contratto di fornitura, e che viene su questo riportata;
- u) “deposito cauzionale” è la somma versata dal cliente all’ esercente per garantire l’ esatto adempimento del contratto di fornitura;
- v) “domiciliazione bancaria” è il sistema di pagamento delle bollette con il quale il cliente dà mandato ad una banca di effettuare il relativo addebito sul proprio conto corrente bancario;
- w) “domiciliazione postale” è il sistema di pagamento delle bollette con il quale il cliente dà mandato ad un’ impresa esercente il servizio postale di effettuare il relativo addebito sul proprio conto corrente postale;
- x) “reclamo” è ogni comunicazione telefonica, verbale o scritta presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale dell’ esercente, con la quale il cliente esprime chiaramente una lamentela circa la non coerenza del servizio ottenuto con le sue aspettative in merito ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto o dal regolamento di servizio ed ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente e cliente;
- y) “modalità di reclamo” sono tutti i mezzi offerti dall’ esercente al cliente, al fine di consentirgli di inoltrare un reclamo;
- z) “procedura di reclamo” è il complesso delle regole che l’ esercente e il cliente sono tenuti ad osservare in caso di reclamo.

Articolo 2

Oggetto ed ambito di applicazione

- 2.1 La presente direttiva definisce condizioni di fornitura dell’ energia elettrica minime inderogabili, che possono essere soltanto migliorate dagli esercenti nel rispetto del principio di non discriminazione fra i clienti.
- 2.2 La direttiva medesima si applica ai rapporti di fornitura di energia elettrica tra gli esercenti ed i loro clienti, esclusi i clienti alimentati in alta tensione, nonché quelli che utilizzano l’ energia elettrica per fini di pubblica illuminazione.

Titolo II

Letture del gruppo di misura e fatturazione dei consumi

Articolo 3

Letture del gruppo di misura

3.1 Gli esercenti sono tenuti ad effettuare:

- a) almeno una volta l'anno, il tentativo di lettura del gruppo di misura installato presso i clienti con potenza contrattualmente impegnata fino a 30 kW;
- b) almeno una volta al mese, il tentativo di lettura del gruppo di misura installato presso i clienti con potenza contrattualmente impegnata superiore a 30 kW.

3.2 Gli esercenti, relativamente ai clienti con periodicità di lettura annuale, sono tenuti a rendere disponibile ai clienti medesimi una modalità di autolettura dei consumi.

3.3 Gli esercenti che non rendano disponibile al cliente una modalità di autolettura dei consumi sono tenuti ad effettuare il tentativo di lettura del gruppo di misura almeno due volte l'anno. Sono esclusi dall'osservanza di tale obbligo gli esercenti che ricorrano alla telelettura del gruppo di misura, limitatamente ai clienti per i quali la telelettura viene utilizzata.

3.4 L'autolettura è valida ai fini della fatturazione, salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal cliente rispetto ai consumi storici del cliente stesso. Gli esercenti sono tenuti a comunicare al cliente l'invalidità dell'autolettura effettuata.

3.5 Per i clienti vincolati nuovi con lettura annuale, gli esercenti, trascorsi sei mesi dalla data di stipulazione del contratto di fornitura, sono tenuti ad effettuare un tentativo di lettura aggiuntivo, oppure ad inviare al cliente vincolato nuovo una apposita comunicazione, invitandolo ad utilizzare l'autolettura al fine di consentire la corretta fatturazione.

Articolo 4

Periodicità di fatturazione dei consumi

4.1 La fatturazione dei consumi deve avvenire con periodicità almeno bimestrale per le seguenti tipologie di clienti:

- a) clienti domestici alimentati in bassa tensione;
- b) clienti alimentati in bassa tensione per usi non domestici con potenza contrattualmente impegnata non superiore a 30 kW.

4.2 La fatturazione dei consumi deve avvenire con periodicità almeno mensile per le seguenti tipologie di clienti:

- a) clienti alimentati in bassa tensione per usi non domestici con potenza contrattualmente impegnata superiore a 30 kW;
- b) clienti alimentati in media tensione.

Articolo 5

Modalità di calcolo dei consumi

- 5.1 La fatturazione può avvenire sulla base dei consumi presunti, stimati dall'esercente sulla base dei consumi storici del cliente.
- 5.2 Per i clienti vincolati nuovi, la prima fatturazione in acconto si effettua sulla base dei consumi che l'esercente ritiene possano essere attribuiti al cliente in relazione a quanto dichiarato dal cliente stesso in ordine alla destinazione d'uso dell'energia elettrica, al numero ed al tipo di apparecchiature alimentate ad elettricità e, nel caso di cliente vincolato domestico, al numero dei componenti la sua famiglia.
- 5.3 Ciascun esercente deve rendere note ai propri clienti le modalità di calcolo dei consumi presunti per la fatturazione in acconto. Tali modalità devono ridurre al minimo lo scostamento tra consumi effettivi e consumi stimati. La revisione della funzione dei consumi storici del cliente deve essere effettuata dall'esercente sulla base delle letture o autoletture del gruppo di misura.
- 5.4 Eventuali variazioni tariffarie devono essere imputate su base giornaliera e limitatamente ai consumi attribuibili al periodo successivo alla data della loro entrata in vigore, secondo quanto stabilito dalle disposizioni finali del provvedimento del Comitato interministeriale dei prezzi 19 dicembre 1990, n. 45, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 302 del 29 dicembre 1999.
- 5.5 Eventuali conguagli a favore del cliente devono essere effettuati sulla prima bolletta emessa successivamente al riconoscimento dell'errore da parte dell'esercente.

Titolo III

Pagamento della bolletta, morosità del cliente e sospensione della fornitura

Articolo 6

Tempi e modalità di pagamento della bolletta

- 6.1 La data di emissione e quella di scadenza della bolletta devono essere riportate nella bolletta stessa.

6.2 Il termine di scadenza per il pagamento della bolletta non può essere inferiore a venti giorni dalla data di emissione della bolletta medesima.

6.3 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 in alcun caso imputati al cliente.

6.4 L'esercente deve offrire al cliente almeno una modalità gratuita di pagamento della bolletta.

Articolo 7

Interessi di mora in caso di ritardato o mancato pagamento della bolletta

7.1 Il cliente è tenuto al pagamento della bolletta nel 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 Sconto maggiorato del tre e mezzo per cento.

7.2 Il cliente vincolato domestico buon pagatore è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi dieci giorni di ritardo.

7.3 L'esercente può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della bolletta. Non è in ogni caso ammessa la richiesta di risarcimento di eventuali danni ulteriori.

Articolo 8

Modalità e tempi di sospensione della fornitura

8.1 L'esercente, nel caso di mora del cliente, invia a quest'ultimo una comunicazione scritta a mezzo di raccomandata indicante il termine ultimo entro cui provvedere all'adempimento, le modalità di comunicazione dell'adempimento stesso all'esercente ed i tempi entro i quali, in costanza di mora, la fornitura di energia elettrica potrà essere sospesa. Detta comunicazione ha valore di costituzione in mora.

8.2 L'esercente non può sospendere la fornitura al cliente in assenza della comunicazione scritta di cui al comma precedente.

8.3 La sospensione della fornitura non potrà essere effettuata nei seguenti casi:

- a) quando, pur essendo scaduto il termine per il pagamento della bolletta, il pagamento del corrispettivo sia comunque effettuato e comunicato all'esercente nei termini e con le modalità indicate dall'esercente stesso ma non sia stato ancora trasmesso a quest'ultimo per causa non imputabile al cliente;

- b) in caso di mancato pagamento di corrispettivi in misura inferiore od eguale all'ammontare del deposito cauzionale;
- c) in caso di mancato pagamento di corrispettivi per servizi di pubblica utilità diversi dalla fornitura di energia elettrica, quando questa sia erogata da un esercente multiservizio;
- d) durante i giorni indicati come festivi dal calendario comune, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato o i giorni festivi;
- e) in caso di fornitura di energia elettrica necessaria per il funzionamento di apparati di cura;
- f) per fattispecie previste in modo non dettagliato nel contratto di fornitura ed esposte per formulazioni generali;
- g) in presenza di reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura, inoltrato nelle forme, modi e tempi previsti dall'esercente e comunicati al cliente secondo le modalità stabilite ai sensi dall'articolo 18 della presente direttiva;
- h) in caso di mancata sottoscrizione del contratto di fornitura.

8.4 In deroga a quanto stabilito dal comma 8.2 del presente articolo, l'esercente può sospendere la fornitura anche senza preavviso nei seguenti casi:

- a) per cause oggettive di pericolo;
- b) per appropriazione fraudolenta di energia elettrica, ivi compresa la riattivazione non autorizzata della fornitura sospesa per mancato pagamento della bolletta.

8.5 L'esercente, nel caso di sospensione per morosità, può richiedere al cliente il pagamento del contributo per disattivazione e riattivazione della fornitura di energia elettrica, nel limite del costo sostenuto per tali operazioni.

Titolo IV

Ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura

Articolo 9

Ricostruzione dei consumi

Qualora il gruppo di misura installato presso il cliente, a seguito di verifica effettuata dall'esercente su richiesta del cliente medesimo, ovvero di ordinari controlli effettuati dall'esercente, evidenzia 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 ed alla determinazione del relativo conguaglio, dandone adeguata informazione al cliente interessato, al quale deve essere consegnata copia del relativo verbale compilato al termine della verifica dal personale preposto.

Articolo 10

Periodo di ricostruzione dei consumi

- 10.1 La ricostruzione dei consumi deve avere 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.
- 10.2 Se il momento in cui si è verificato il guasto o la rottura del gruppo di misura non è determinabile con certezza, il periodo con riferimento al quale l'esercente può procedere alla ricostruzione dei consumi non può superare i trecentosessantacinque giorni precedenti la data in cui è stata effettuata la verifica del gruppo di misura e può comprendere l'eventuale ulteriore periodo compreso tra la data di effettuazione della verifica e quella di sostituzione o riparazione del gruppo di misura medesimo.

Articolo 11

Modalità di ricostruzione dei consumi

- 11.1 Per il periodo di ricostruzione individuato ai sensi del precedente articolo 10, i consumi devono essere ricostruiti sulla base dell'errore di misurazione accertato in sede di verifica del gruppo di misura, eventualmente corretto sulla base delle rilevazioni di un secondo gruppo di misura di controllo, installato in parallelo al gruppo di misura principale per iniziativa dell'esercente. Qualora il tipo di guasto o di rottura non consenta di rilevare la percentuale di errore, la ricostruzione deve prendere a riferimento i consumi del cliente riferiti agli ultimi due periodi corrispondenti a quello ricostruito e precedenti il guasto o la rottura. In tal caso, il cliente può comunque portare a conoscenza dell'esercente elementi documentali che dimostrino, con riferimento al periodo oggetto di ricostruzione, eventuali variazioni del profilo dei suoi consumi rispetto a quelli storici utilizzati come riferimento dall'esercente.
- 11.2 L'importo dovuto in base agli esiti della ricostruzione dei consumi e la documentazione giustificativa di tale importo, comprensiva delle modalità di determinazione del momento del guasto o della rottura, delle stime dettagliate della ricostruzione e della metodologia di stima utilizzata, devono essere resi noti 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.

- 11.3 Il cliente ha trenta giorni di tempo dal ricevimento della comunicazione scritta dei risultati della ricostruzione dei consumi da parte dell' esercente per presentare le proprie osservazioni scritte, adeguatamente documentate, e contestare la ricostruzione dei consumi effettuata dall' esercente.
- 11.4 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.

Titolo V

Rateizzazione del pagamento dei corrispettivi per la fornitura di energia elettrica

Articolo 12

Criteri generali

Il cliente è tenuto al pagamento della bolletta nei termini e con le modalità stabilite dall' esercente. In deroga a tale previsione, il cliente, nei casi e con le modalità di cui al successivo articolo 13, può pagare i corrispettivi dovuti per la fornitura di energia elettrica attraverso rate successive.

Articolo 13

Casi e modalità di rateizzazione

- 13.1 A seguito di espressa richiesta del cliente, l' esercente è tenuto ad offrire al cliente medesimo la possibilità di rateizzare i corrispettivi dovuti per la fornitura di energia elettrica nei seguenti casi:
- a) per i clienti vincolati domestici qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al centocinquanta per cento dell' addebito medio delle bollette in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio;
 - b) per i clienti vincolati non domestici con lettura del gruppo di misura annuale, qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al duecentocinquanta per cento dell' addebito medio delle bollette in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio;
 - c) per tutti i clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura.
- 13.2 La rateizzazione può essere richiesta solo per corrispettivi il cui importo superi lire cinquantamila.

- 13.3 La richiesta di rateizzazione dei corrispettivi effettuata dal cliente deve essere formulata con le modalità indicate nella bolletta dall' esercente ed entro il termine fissato per il pagamento della medesima bolletta. In assenza di richiesta di rateizzazione dei corrispettivi entro tale termine, il cliente perde il diritto alla rateizzazione.
- 13.4 Le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate del Tasso Ufficiale di Sconto calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.
- 13.5 Le modalità e i tempi con cui effettuare la rateizzazione dei corrispettivi sono concordati tra le parti. L' informazione sulla possibilità di ottenere una rateizzazione deve essere fornita al cliente interessato sulla bolletta relativa al pagamento rateizzabile.

Titolo VI

Deposito cauzionale

Articolo 14

Condizioni applicabili a tutti i clienti

- 14.1 E' 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. In ogni caso, l' esercente non può richiedere al cliente alcuna somma a titolo di anticipo sui consumi.
- 14.2 Il deposito cauzionale deve essere restituito al momento della cessazione degli effetti del contratto di fornitura, maggiorato in base al tasso di interesse legale.
- 14.3 Sono considerate forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale anche altri strumenti che assicurino l' esercente circa l' esatto adempimento da parte del cliente.
- 14.4 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 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.
- 14.5 Al momento della cessazione degli effetti del contratto di fornitura, al cliente, per ottenere la restituzione del deposito cauzionale, non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l' avvenuto versamento.

Articolo 15

Condizioni applicabili ai soli clienti vincolati domestici

La domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito delle bollette, qualora ricomprese tra le modalità di pagamento della bolletta indicate dall' esercente, sono

considerate forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale per i clienti vincolati domestici.

Articolo 16

Ammontare del deposito cauzionale

L'ammontare del deposito cauzionale è determinato nella misura di:

- a) lire 10.000 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i clienti vincolati domestici;
- b) lire 15.000 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i clienti vincolati non domestici con potenza contrattualmente impegnata fino a 15 kW;
- c) lire 20.000 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i clienti vincolati non domestici con potenza contrattualmente impegnata superiore a 15 kW e fino a 100 kW;
- d) lire 23.000 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i clienti vincolati non domestici con potenza contrattualmente impegnata superiore a 100 kW.

Titolo VII

Reclami

Articolo 17

Obblighi di informazione

- 17.1 L' esercente è tenuto ad informare tutti i clienti sulle modalità e sulle procedure di reclamo dall' esercente stesso predisposte.
- 17.2 Per i clienti nuovi, le informazioni di cui al comma precedente devono essere fornite all' atto della stipulazione del contratto di fornitura.

Articolo 18

Modalità e procedure di reclamo

- 18.1 L' esercente deve rendere disponibile al cliente un modulo prestampato per l' inoltrato del reclamo. Il modulo è consegnato al cliente all' atto della stipulazione del contratto di fornitura e ogniqualvolta ne faccia richiesta. Il modulo riporta le indicazioni sulle modalità di inoltrato, nonché sulle procedure di ricevimento e di riscontro del reclamo adottate dall' esercente.
- 18.2 E' ammessa la possibilità per il cliente di inoltrare reclamo con ogni altro mezzo utile alla comunicazione con l' esercente.

- 18.3 Il reclamo in forma scritta deve essere sempre consentito dall' esercente, ai sensi del titolo III, paragrafi 1 e 2 della direttiva sui principi dell'erogazione dei servizi pubblici del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 43 del 22 febbraio 1994.
- 18.4 Le modalità e le procedure di reclamo devono tenere conto delle esigenze degli anziani e dei disabili.

Titolo VIII

Disposizioni transitorie e finali

Articolo 19

Disposizioni transitorie

Per i clienti con contratti di fornitura in essere al momento dell'entrata in vigore della presente direttiva:

- a) gli esercenti devono comunicare con adeguate modalità le forme di garanzia da essi previste;
- b) gli esercenti possono trattenere le somme versate dai clienti come anticipo sui consumi a titolo di deposito cauzionale, effettuando i relativi conguagli;
- c) qualora i conguagli previsti alla lettera b) debbano essere versati dal cliente all' esercente, tali conguagli sono effettuati in due rate annuali;
- d) qualora i conguagli previsti alla lettera b) debbano essere versati dall' esercente all'utente, tali conguagli sono effettuati entro duecentoquaranta giorni dall'entrata in vigore della presente direttiva;
- e) nei casi di clienti vincolati domestici con domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito delle bollette, gli esercenti sono tenuti a restituire la somma versata dal cliente come anticipo entro un periodo massimo di duecentoquaranta giorni dall'entrata in vigore della presente direttiva.

Articolo 20

Clienti in condizioni di disagio economico

Con successivo provvedimento, l'Autorità determinerà le condizioni di fornitura dell'energia elettrica specifiche per i clienti in condizioni di disagio economico.

Articolo 21

Entrata in vigore

- 21.1 La presente direttiva viene pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana ed entra in vigore a decorrere dall'1 gennaio 2000.

21.2 Le disposizioni di cui agli articoli 5, commi 5.2 e 5.3, e 6, comma 6.2, entrano in vigore il novantesimo giorno dalla pubblicazione.

21.3 Le disposizioni di cui all'articolo 3, commi 3.2, 3.3, 3.4 e 3.5, all'articolo 6, comma 6.4, nonché agli articoli 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 e 18 entrano in vigore il centottantesimo giorno dalla pubblicazione.