



Giovedì 20/02/2014

## **GAS: dal 2014 nuovi indennizzi automatici e nuove regole per la ricostruzione dei consumi**

A cura di: ADUC - Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

Con le delibere 572/2013, 573/2013 e 574/2013, entrate in vigore il 1/1/2014, l'Autorità garante per l'energia ed il gas ha messo a punto nuove disposizioni inerenti la fornitura di gas naturale.

Esse riguardano, rispettivamente:

- la ricostruzione dei consumi a seguito di accertato malfunzionamento del contatore;
- la regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura per il periodo 2014-2019 (criteri tariffari);
- la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura per il periodo 2014-2019 (standard di qualità, indennizzi automatici, verifica del contatore).

Alcune di queste nuove disposizioni sono semplici rinnovi od aggiornamenti di provvedimenti scaduti, altre costituiscono invece delle novità. Vediamo quali sono le più importanti, di diretto interesse per l'utente. Nell'ambito sicurezza, oltre a varie disposizioni sulla gestione delle emergenze e sui controlli dell'Autorità viene fissato un nuovo termine di preavviso nel caso di interruzione programmata della fornitura del gas: tre giorni lavorativi anziché uno.

Per quanto riguarda invece il pronto intervento, è fissato in due minuti il tempo massimo di risposta alle chiamate, e in un'ora il tempo massimo per il successivo arrivo del personale addetto. Si fa presente che le chiamate di pronto intervento possono riguardare eventi particolari come le dispersioni di gas (fughe), le interruzioni o le irregolarità della fornitura e il danneggiamento della rete o degli impianti di derivazione dell'utenza. I suddetti limiti temporali non sono standard specifici a fronte dei quali è previsto, in caso di mancato rispetto, il pagamento di un indennizzo ma riferimenti indicativi che i distributori di gas devono rispettare per almeno il 90% dei casi.

Si ricorda che sulle bollette deve essere sempre riportato chiaramente il numero telefonico del pronto intervento al quale può anche rispondere un operatore automatico con trasferimento della chiamata all'operatore, entro i suddetti due minuti, anche nel caso in cui l'utente non compia alcuna scelta rispetto alle eventuali opzioni previste.

Per quanto riguarda le prestazioni dei venditori e distributori di gas restano più o meno invariati gli standard di qualità precedentemente validi (tempi massimi di esecuzione di varie attività come i lavori semplici, l'attivazione della fornitura, la riattivazione in caso di pagamento di una morosità, etc.), mentre cresce da 30 a 35 euro l'indennizzo automatico che il venditore di gas deve accreditare in bolletta in caso di mancato rispetto degli stessi.

L'indennizzo viene introdotto anche per le mancate letture del contatore rispetto ai termini minimi fissati dal Garante o dal contratto di vendita (per i clienti del mercato libero).

Questa la tabella di riferimento:



#### Prestazione

Tempo massimo di esecuzione

Indennizzo per clienti con contatori fino a G6 (compresi quindi i domestici)

Indennizzo per clienti con contatori da G10 a G25

#### Preventivazione lavori semplici

15 giorni lavorativi

35 euro

70 euro

#### Preventivazione lavori complessi

30 giorni lavorativi

35 euro

70 euro

#### Esecuzione lavori semplici

10 giorni lavorativi dall'accettazione preventivo

35 euro

70 euro

#### Attivazione fornitura

10 giorni lavorativi

35 euro

70 euro

#### Disattivazione fornitura su richiesta del cliente (non applicabile per volture o subentri)

5 giorni lavorativi

35 euro

70 euro

#### Riattivazione fornitura a seguito di sospensione per morosità (vedi più avanti) o a seguito di sospensione per situazione di potenziale pericolo e/o pubblica incolumità

2 giorni feriali

35 euro

70 euro

#### Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati

2 ore

35 euro



70 euro

Verifica del contatore su richiesta del cliente

e

Sostituzione del contatore guasto  
20 giorni lavorativi

5 giorni lavorativi  
35 euro  
70 euro

Verifica della pressione di fornitura

e

Ripristino pressione conforme  
10 giorni lavorativi

1 giorno solare  
35 euro  
70 euro

Lettura del contatore

Tempi variabili a seconda dell'utenza e del contratto (per i clienti domestici del servizio di maggior tutela almeno un tentativo all'anno con intercorrenza tra un tentativo e l'altro di minimo sei mesi e massimo 13) 35 euro, aumentato fino a 70 euro a seconda del ritardo di accredito

Esecuzione lavori complessi (vedi più avanti)  
indicativo 60 giorni lavorativi  
Non previsto

Note:



- per le grandi utenze con contatore di classe G40 l'indennizzo è di 140 euro.

- con l'espressione " indicativo" si intende un termine che va rispettato dai gestori/venditori in una certa percentuale rispetto al totale degli utenti e che non è perentorio per il singolo caso.

- per giorni feriali si intendono i giorni dal lunedì al sabato, escluse le festività infrasettimanali; per giorni lavorativi si intendono i giorni dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali.

Per quanto riguarda infine il nuovo metodo di ricostruzione dei consumi in caso di guasto al contatore, l'Autorità ha voluto distinguere due metodi diversi, a seconda se sia o meno determinabile l'errore del contatore. Il primo, applicabile quando l'errore è determinabile, dovrebbe risolvere i "punti di criticità" del metodo precedente, perchè fissa criteri per poter quantificare l'errore portandolo in detrazione ai consumi registrati erroneamente.

Le nuove regole sono facoltative fino al 30/6/2014, e fino a tale data quindi i distributori locali di gas (che si occupano delle verifiche dei contatori e dei conteggi di ricostruzione) possono continuare a rifarsi ai criteri precedenti ( Delibera 7/2010).

Alcune novità sono poi differite. Dal 2015 entreranno in vigore nuove regole sui preventivi (preventivo rapido telefonico per attivazione, disattivazione, riattivazione della fornitura o per variazioni contrattuali e volture), con possibilità di chiedere anche attivazioni o disattivazioni differite.

di Rita Sabelli

Fonte: [www.aduc.it](http://www.aduc.it)