



*Autorità per l'energia elettrica e il gas*

**CONDIZIONI CONTRATTUALI DEL SERVIZIO DI VENDITA  
DEL GAS NATURALE A CLIENTI FINALI  
ATTRAVERSO RETI DI GASDOTTI LOCALI**

**Documento per la consultazione per la formazione di provvedimenti di cui all'articolo  
2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481**

**6 dicembre 2000**

## **Premessa**

*Il presente documento per la consultazione illustra le proposte che l'Autorità per l'energia elettrica e il gas formula sulle condizioni contrattuali per il servizio di vendita del gas naturale a clienti finali attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164 di attuazione della direttiva europea 98/30/CE recante norme comuni per il mercato interno del gas. Le proposte sono formulate, nell'ambito del procedimento avviato con delibera 18 dicembre 1998, n. 154/98 recante avvio di procedimento per la formazione di provvedimento di cui all'articolo 2, comma 12, lettere g) e h) della legge 14 novembre 1995, n. 481 in tema di qualità del servizio gas.*

*Le proposte dell'Autorità sulle condizioni contrattuali sono formulate al fine di garantire l'introduzione di clausole di salvaguardia a tutela dei clienti finali appartenenti al mercato vincolato, derogabili solo se a favore degli stessi clienti, con effetto di modificazione dei contratti di somministrazione. Le stesse condizioni contrattuali devono essere proposte dagli esercenti il servizio di vendita ai clienti del mercato libero, fatta salva la facoltà di tali clienti di concordare con gli esercenti le condizioni contrattuali più adeguate alle proprie esigenze.*

*Il presente documento viene diffuso per offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di formulare osservazioni e suggerimenti prima che l'Autorità proceda all'emanazione di provvedimenti. L'Autorità si riserva di tenere audizioni sull'argomento. I soggetti interessati sono invitati a far pervenire le proprie osservazioni e suggerimenti per iscritto all'Autorità prorogabilmente entro il 20 gennaio 2001.*

### **Indirizzo a cui far pervenire osservazioni e suggerimenti sul presente documento:**

Autorità per l'energia elettrica e il gas  
Area consumatori  
piazza Cavour 5 – 20121 Milano  
tel.0265565313  
fax 0265565222  
e-mail: [info@autorita.energia.it](mailto:info@autorita.energia.it)

*sito Internet: [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)  
(sul sito Internet sono disponibili tutti i documenti citati)*

# Indice

<b>1</b>	<b>LA TUTELA DEI CLIENTI DEL SERVIZIO DI VENDITA DEI GAS .....</b>	<b>5</b>
1.1	ARTICOLAZIONE DEGLI INTERVENTI PROPOSTI E TEMPI DI ATTUAZIONE .....	5
1.2	VERSO LA LIBERALIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI VENDITA DEL GAS NATURALE .....	6
1.3	PROPOSTE DELL’AUTORITÀ PER LA TUTELA DEI CLIENTI NEL QUADRO DELLA LIBERALIZZAZIONE .....	7
1.4	L’ATTUALE CONTESTO NORMATIVO .....	9
1.5	RAPPORTO CON ALTRI INTERVENTI DELL’AUTORITÀ.....	11
1.6	DEFINIZIONI.....	12
<b>2</b>	<b>PROPOSTE PER LA REGOLAZIONE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI DEL SERVIZIO DI VENDITA DEL GAS NATURALE A CLIENTI FINALI ATTRAVERSO RETI DI GASETTI LOCALI 14</b>	
2.1	PERIODICITÀ DI LETTURA DEI GRUPPI DI MISURA .....	14
2.1.1	<i>Contesto normativo</i> .....	14
2.1.2	<i>Previsioni contrattuali e prassi aziendali</i> .....	14
2.1.3	<i>Proposte per la regolazione</i> .....	15
2.1.4	<i>Spunti per la consultazione</i> .....	16
2.2	PERIODICITÀ E MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO.....	16
2.2.1	<i>Contesto normativo</i> .....	16
2.2.2	<i>Previsioni contrattuali e prassi aziendali</i> .....	17
2.2.3	<i>Proposte per la regolazione</i> .....	18
2.2.4	<i>Spunti per la consultazione</i> .....	18
2.3	INTERESSI DI MORA E PENALITÀ IN CASO DI RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO.....	19
2.3.1	<i>Contesto normativo</i> .....	19
2.3.2	<i>Previsioni contrattuali e prassi aziendali</i> .....	21
2.3.3	<i>Proposte per la regolazione</i> .....	22
2.3.4	<i>Spunti per la consultazione</i> .....	22
2.4	MODALITÀ E TEMPI DI SOSPENSIONE DELLA FORNITURA .....	23
2.4.1	<i>Contesto normativo</i> .....	23
2.4.2	<i>Previsioni contrattuali e prassi aziendali</i> .....	24
2.4.3	<i>Proposte per la regolazione</i> .....	25
2.4.4	<i>Spunti per la consultazione</i> .....	26
2.5	RATEIZZAZIONE DEI CORRISPETTIVI.....	26
2.5.1	<i>Contesto normativo</i> .....	26
2.5.2	<i>Previsioni contrattuali e prassi aziendali</i> .....	27
2.5.3	<i>Proposte per la regolazione</i> .....	27
2.5.4	<i>Spunti per la consultazione</i> .....	28

2.6	DEPOSITO CAUZIONALE .....	28
2.6.1	<i>Contesto normativo</i> .....	28
2.6.2	<i>Previsioni contrattuali e prassi aziendali</i> .....	29
2.6.3	<i>Proposte per la regolazione</i> .....	30
2.6.4	<i>Spunti per la consultazione</i> .....	31
2.7	MODALITÀ DI RECLAMO .....	32
2.7.1	<i>Contesto normativo</i> .....	32
2.7.2	<i>Previsioni contrattuali e prassi aziendali</i> .....	32
2.7.3	<i>Proposte per la regolazione</i> .....	33
2.7.4	<i>Spunti per la consultazione</i> .....	33
2.8	CLAUSOLA DI RECESSO .....	33
2.8.1	<i>Contesto normativo</i> .....	33
2.8.2	<i>Previsioni contrattuali e prassi aziendali</i> .....	34
2.8.3	<i>Proposte per la regolazione</i> .....	34
2.8.4	<i>Spunti per la consultazione</i> .....	34

<b>APPENDICE: VERSIONE PRELIMINARE DI DIRETTIVA PER LA REGOLAZIONE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI DEL SERVIZIO DI VENDITA DEL GAS NATURALE A CLIENTI FINALI ATTRAVERSO RETI DI GASDOTTI LOCALI.....</b>	<b>35</b>
--	-----------

# **1 La tutela dei clienti del servizio di vendita dei gas**

## **1.1 Articolazione degli interventi proposti e tempi di attuazione**

Nel presente documento per la consultazione è illustrata la proposta di una direttiva dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) relativa alle principali condizioni contrattuali per il servizio di vendita del gas naturale ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali. Le condizioni contrattuali sono definite come condizioni minime inderogabili che tutti gli esercenti il servizio di vendita devono garantire ai clienti del mercato vincolato e che gli stessi esercenti devono proporre ai clienti del mercato libero.

Ai sensi della deliberazione dell'Autorità 18 ottobre 2000, n. 193/00 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, Serie Generale n. 273, del 23 novembre 2000 i clienti del mercato vincolato sono dei clienti che non hanno o non si avvalgono della capacità di cui all'articolo 2, comma 1, del decreto legislativo 23 maggio 2000, n.164/00 recante norme comuni per il mercato interno del gas naturale, a norma dell'articolo 41 della legge 17 maggio 1999, n. 144, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale n. 142 del 20 giugno 2000 (di seguito: decreto legislativo n. 164/00) "...di stipulare contratti di fornitura, acquisto e vendita con qualsiasi produttore, importatore, distributore o grossista, sia in Italia che all'estero..." ed hanno diritto di accesso al sistema.

Di converso per clienti del mercato libero si intendono i clienti finali, vale a dire i consumatori che acquistano gas per uso proprio, che avendo la capacità sopra richiamata se ne avvalgono.

Altre condizioni contrattuali potranno essere regolate dall'Autorità anche nel corso del periodo di regolazione tariffaria fissato dall'Autorità

La presente proposta di direttiva si applica, oltre che agli esercenti il servizio di vendita del mercato interno del gas naturale ai sensi del decreto legislativo n.164/00, anche agli esercenti il servizio di vendita a mezzo reti di altri gas ai sensi dell'articolo 1, comma 1 della legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95) che fa riferimento ai servizi di pubblica utilità

Tra le condizioni di erogazione del servizio di vendita che assumono particolare rilevanza per il cliente del mercato vincolato e che pertanto l'Autorità ritiene necessario regolare vi sono in particolare le seguenti, oggetto del presente documento per la consultazione:

- periodicità di lettura dei gruppi di misura;
- periodicità e modalità di fatturazione e di pagamento;
- penalità in caso di ritardato o mancato pagamento;
- condizioni, modalità e tempi di sospensione della fornitura da parte dell'esercente;
- rateizzazione dei corrispettivi dovuti dai clienti;

- deposito cauzionale;
- modalità di reclamo;
- clausola di recesso del contratto di somministrazione.

La regolazione delle condizioni contrattuali prevista dal presente documento per la consultazione, nel quadro della liberalizzazione del settore prevista dal decreto legislativo n.164/00, si applica alla attività di vendita del servizio gas, sia questa svolta separatamente dalla distribuzione o congiuntamente.

La regolazione delle condizioni contrattuali per il servizio di vendita dei gas ai clienti del mercato vincolato entra in vigore per tutti gli esercenti contestualmente alla pubblicazione del provvedimento proposto nella Gazzetta Ufficiale. La necessità di consentire agli esercenti di provvedere ad adeguamenti tecnici e organizzativi suggerisce di introdurre un periodo di tempo fra l'entrata in vigore del provvedimento e la piena attuazione delle misure in esso contenute. Tale periodo di tempo corrisponde indicativamente a 150 giorni per tutti gli esercenti il servizio di vendita.

## **1.2 Verso la liberalizzazione del servizio di vendita del gas naturale**

Il settore del gas naturale sta attraversando un processo di profonda trasformazione, che interessa non solo i soggetti esercenti, ma anche i clienti finali.

Il decreto legislativo n. 164/00, liberalizzando il mercato del gas naturale, stabilisce che dall'1 gennaio 2003 sono idonei tutti i clienti finali del servizio gas, mentre i clienti il cui consumo sia superiore a duecentomila metri cubi di gas all'anno sono già riconosciuti idonei dalla data di entrata in vigore dello stesso decreto. Il decreto definisce come cliente finale il consumatore che acquista gas per uso proprio e come cliente idoneo la persona fisica o giuridica che ha la capacità per effetto del decreto 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.

Lo stesso decreto legislativo n. 164/00 all'articolo 21 prevede che a decorrere dall'1 gennaio 2002 l'attività di vendita venga separata dall'attività di distribuzione (con le eccezioni di cui al comma 4 dello stesso articolo 21) e venga svolta da un soggetto esercente diverso. Esso prevede inoltre che a partire dall'1 gennaio 2003 tale attività sia completamente liberalizzata e che i soggetti che intendono esercitarla, possedendo i requisiti indicati all'articolo 17, vengano autorizzati dal Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato (di seguito: Ministero dell'industria).

Il settore del gas naturale assume quindi un nuovo assetto. L'Autorità, nell'ambito delle funzioni di promozione della concorrenza assegnate dalla legge n. 481/95 intende favorire lo sviluppo

del processo di liberalizzazione del mercato, come prefigurato dal decreto legislativo n. 164/00.

Tenendo conto che nel periodo di transizione la maggior parte dei clienti finali appartiene al mercato vincolato l'Autorità ritiene che sia necessario imporre ai soggetti esercenti il servizio il rispetto di alcuni vincoli per la tutela degli interessi degli utenti e dei consumatori.

### **1.3 Proposte dell'Autorità per la tutela dei clienti nel quadro della liberalizzazione**

Nel presente documento per la consultazione l'Autorità propone, con riferimento all'attività di vendita dei gas, che vengano garantite ai clienti del mercato vincolato condizioni contrattuali che rispondano a criteri di tutela e che costituiscano obblighi minimi inderogabili dagli esercenti, eventualmente migliorabili a favore dei clienti. Le stesse condizioni contrattuali vengono proposte anche ai clienti del mercato libero affinché questi possano concordare con l'esercente il servizio di vendita le condizioni contrattuali più adeguate alle proprie esigenze.

Tali condizioni, valide per tutti gli esercenti, sono definite in coerenza con il nuovo ordinamento tariffario proposto dall'Autorità nel documento per la consultazione "Criteri per la determinazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e vendita dei gas a mezzo di reti a media e bassa pressione", diffuso in data 13 aprile 2000 (di seguito: documento Criteri del 13 aprile 2000) e del successivo documento per la consultazione "Criteri per la determinazione delle tariffe per l'attività di distribuzione del gas e per la fornitura del gas ai clienti del mercato vincolato", diffuso in data 24 ottobre 2000 (di seguito: documento Criteri del 24 ottobre 2000) L'ordinamento tariffario proposto è contraddistinto dalla possibilità per gli esercenti del servizio di distribuzione di determinare le tariffe nel rispetto di vincoli sui ricavi complessivi fissati dall'Autorità. Tali tariffe a loro volta costituiscono una parte fondamentale di quelle di fornitura ai clienti del mercato vincolato. A fronte di tariffe determinate sulla base di coefficienti rappresentativi di costi nazionali, si ritiene opportuno che anche le condizioni contrattuali garantite ai clienti del mercato vincolato, almeno per quanto riguarda livelli essenziali di servizio, siano uniche a livello nazionale.

L'Autorità giudica necessario tutelare i clienti del mercato vincolato attraverso l'individuazione di condizioni contrattuali obbligatorie da applicare a tutti i clienti finali del mercato vincolato al fine di uniformare e rendere pienamente conoscibile il contenuto del rapporto contrattuale. L'azione di tutela si articola nella definizione di condizioni contrattuali minime inderogabili associate all'attività del servizio di vendita, che sono fissate con provvedimenti che l'Autorità intende emanare, sentiti i soggetti interessati sulla base delle proposte contenute nel presente documento per la consultazione.

Gli esercenti il servizio di vendita potranno offrire condizioni contrattuali diverse solo se esse risulteranno più favorevoli ai clienti e comunque nel rispetto delle condizioni inderogabili che saranno stabilite con provvedimenti dell'Autorità. Tali condizioni non possono comportare

oneri aggiuntivi per i clienti che sceglieranno opzioni tariffarie base e non devono creare discriminazione tra i clienti aventi i medesimi diritti.

L'emanazione dei provvedimenti dell'Autorità in tema di condizioni contrattuali del servizio di vendita dei gas ha l'effetto di modificare i contratti di somministrazione con i clienti, anche senza la necessità che tali contratti vengano nuovamente sottoscritti dai clienti stessi, in applicazione dell'articolo 1339 del codice civile (inserzione automatica di clausole).

L'Autorità propone che, dove siano presenti nei contratti di somministrazione o nei regolamenti di utenza condizioni contrattuali migliorative rispetto a quelle proposte in questo documento di consultazione, tali condizioni migliorative vengano conservate per tutta la durata di validità del contratto di affidamento del servizio all'esercente interessato.

Con la direttiva proposta in questo documento per la consultazione, l'Autorità intende introdurre nel servizio di vendita del gas condizioni contrattuali analoghe a quelle già introdotte nel servizio elettrico con la deliberazione 28 dicembre 1999 n. 200/99 recante 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 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 306 del 31 dicembre 1999 (di seguito: deliberazione n. 200/99). Anche se gli interventi dell'Autorità nei due settori sono complessivamente coerenti tra di loro, è necessario considerare le diversità che contraddistinguono il settore del gas rispetto a quello elettrico. Il primo è caratterizzato dalla presenza di un numero maggiore di esercenti, dall'esistenza di rapporti di concessione con enti locali e da una varietà di relazioni fra esercenti ed enti locali concedenti e fra esercenti e clienti che determinano un contesto di riferimento più articolato e complesso rispetto all'energia elettrica. L'imposizione di condizioni contrattuali minime e inderogabili per i clienti del mercato vincolato ha come obiettivo la fissazione di livelli di tutela comuni per tutti i clienti del servizio gas che non possono scegliere il fornitore o che decidano di non avvalersi della capacità di scegliere. Ha anche come effetto una maggiore uniformità di trattamento e omogeneizzazione delle condizioni contrattuali, in linea con il nuovo ordinamento tariffario proposto.

Sempre avendo a riferimento comparativo la deliberazione n. 200/99 va rilevato che dal gennaio 2003 saranno idonei tutti i clienti. E' pertanto necessario determinare un livello di tutela che costituisca chiaro riferimento sia per i clienti che per le imprese anche nel mercato liberalizzato.

La direttiva proposta non esaurisce i suoi effetti nel momento in cui tutti i clienti saranno idonei, a motivo della probabile permanenza di soggetti in posizione dominante nel mercato che potranno ostacolare la formazione di offerte concorrenti tra cui il consumatore possa scegliere, nonché della difficoltà, per i consumatori di minori dimensione, di attrezzarsi improvvisamente a confrontare offerte diverse e operare una scelta razionale. L'Autorità ritiene pertanto che l'estensione dell'idoneità alla totalità dei consumatori non debba comportare il venir meno di

misure di tutela, dirette in particolare verso le categorie meno protette, affinché esse possano cogliere tutti i benefici della concorrenza.

Impostazioni analoghe sono state seguite dai regolatori di altri paesi, che hanno atteso che si dispiegassero gli effetti di una vera concorrenza prima di riformulare gli interventi effettuati a tutela dei clienti, con ciò non ritenendo che l'attribuzione dell'idoneità a tutti i clienti costituisse elemento sufficiente a creare condizioni di concorrenza effettiva. Ad esempio, in Gran Bretagna, l'Ofgem ha emanato un documento per la consultazione al fine di verificare la necessità di mantenere, modificare o integrare a partire dall'aprile 2001 gli standard di qualità relativi alla vendita di energia elettrica, riservandosi di definire un nuovo quadro regolamentativo ora che tutti i clienti sono liberi di scegliere il fornitore e oltre il 20% di questi hanno già scelto di abbandonare il fornitore tradizionale, estendendo il suo intervento anche ai servizi di distribuzione e vendita di gas.

Per far sì che la liberalizzazione costituisca una opportunità anche per i clienti meno informati e contrattualmente meno tutelati (come le famiglie o le piccole realtà produttive), l'Autorità intende verificare l'impatto che la completa liberalizzazione del mercato della vendita avrà sui clienti e si riserva, nel rispetto dei fini ad essa assegnati dalla legge n. 481/95 e delle competenze attribuite dal decreto legislativo n. 164/00, di adottare disposizioni che favoriscano lo sviluppo della concorrenza nel rispetto dei diritti degli utenti, ad esempio:

- riduzione delle condizioni contrattuali di vendita sottoposte a regolamentazione da parte dell'Autorità a partire dal 1 gennaio 2003 o dalla data di effettiva formazione di una adeguata pluralità di offerenti;
- imposizione di un codice di condotta commerciale ai sensi dell'articolo 18 comma 18.3 del decreto legislativo n.164/00;
- sviluppo da parte dell'Autorità di adeguati strumenti per rendere confrontabili da parte del cliente le offerte dei diversi operatori per quanto riguarda le condizioni contrattuali, attraverso formulari standard e modalità di comunicazione adeguate;
- raccomandazione ai soggetti esercenti il servizio di vendita successivamente all'1 gennaio 2003 affinché questi continuino a rispettare alcune, o tutte, delle condizioni contrattuali fissate.

E' previsto che la valutazione delle modalità opportune di revisione dell'intervento relativo alle condizioni contrattuali sia realizzato dall'Autorità nell'anno 2002.

#### **1.4 L'attuale contesto normativo**

Nel contesto antecedente il decreto legislativo n.164/00, l'attività di vendita è svolta dagli esercenti il servizio di distribuzione a mezzo di reti di gasdotti locali e rientra nelle attività loro attribuite in concessione dall'amministrazione locale e regolate da convenzioni che fissano le condizioni di esercizio degli stessi servizi di distribuzione e vendita. In particolare le condizioni

contrattuali del servizio di vendita (ossia gli aspetti fondamentali del rapporto tra l'esercente il servizio e il cliente finale) non sono oggetto di specifica regolamentazione civilistica e non sono state oggetto di provvedimenti amministrativi a valenza nazionale. Esse sono generalmente comprese nei contratti di somministrazione unilateralmente predisposti dai soggetti esercenti e nei regolamenti di utenza parte delle convenzioni tra questi e gli enti locali concedenti. Nei casi in cui il soggetto esercente il servizio sia un'azienda speciale o l'ente locale, le condizioni contrattuali del servizio sono stabilite dallo stesso ente locale con appositi atti e parzialmente riprodotte nei contratti di somministrazione. Ne consegue che allo stato attuale le condizioni contrattuali del servizio di vendita possono differire significativamente da esercente ad esercente. Attualmente si possono registrare differenze anche all'interno di uno stesso bacino tariffario.

Le convenzioni contengono la regolamentazione dei rapporti fra enti concedenti ed imprese concessionarie (per esempio, le caratteristiche del gas, il regime di proprietà degli impianti, la sospensione e decadenza dalla convenzione, l'allacciamento degli clienti alla rete, la volturazione e cessione di contratto, il deposito cauzionale ed altro) e la maggior parte di esse include un regolamento di utenza che disciplina i principali aspetti del rapporto con l'utenza finale. Tale regolamento è parte integrante e sostanziale della convenzione.

I regolamenti di utenza fissano la disciplina relativa ad alcune problematiche. In particolare, oltre alle specifiche condizioni contrattuali (molto spesso richiamate in un contratto di somministrazione mediante una clausola di rinvio), si ritrovano i requisiti per le domande di allacciamento, gli obblighi del cliente nella cura degli apparati installati presso la sua abitazione e nella manutenzione dei medesimi, il regime di proprietà degli impianti installati presso i clienti ed altro.

I contratti di somministrazione regolamentano gli aspetti del rapporto tra cliente ed esercente mediante la previsione di clausole particolari e generali.

Le clausole particolari si riferiscono al cliente che ha sottoscritto quel determinato contratto e disciplinano aspetti soggetti a variabilità da cliente a cliente quali la durata del contratto, le condizioni tecniche di alimentazione e altro. Le clausole generali, invece, regolano aspetti comuni ad una medesima tipologia di clienti e devono essere rispettate da tutti gli appartenenti a quella tipologia. Queste clausole, elencate in generale in formulari "standard" prestampati, vengono predisposte unilateralmente dall'esercente il servizio. Inoltre alcune clausole generali dispongono regole diverse e aggiuntive rispetto a quanto previsto dal codice civile in tema di contratti di somministrazione, introducendo vincoli per i clienti che rispondono agli interessi degli esercenti, ma che non rispettano pienamente un principio di equità contrattuale.

Da un esame comparato dei regolamenti di utenza e dei contratti di somministrazione si conclude che nella generalità dei casi il regolamento di utenza contiene e definisce la gran parte degli obblighi previsti anche dal contratto di somministrazione e che, in virtù di richiami

espressi, viene a costituire contemporaneamente parte del rapporto concedente-concessionario e parte del rapporto concessionario-cliente.

Il rapporto contrattuale fra esercente e cliente è descritto fino ad oggi attraverso due documenti: il contratto di somministrazione ed il regolamento di utenza. Il cliente non ha spesso la possibilità di essere reso edotto delle sue obbligazioni in modo diretto, poiché queste sono in gran parte contenute in un documento, il regolamento d'utenza, la cui conoscibilità risulta spesso preclusa, dal momento che non sempre viene allegato al contratto o consegnato al cliente al momento della sottoscrizione dello stesso.

Dinanzi a questo dualismo nella disciplina esistente, considerato il quadro normativo di riferimento con riguardo anche alle disposizioni sulle clausole vessatorie (in special modo, l'articolo 1469 bis, terzo comma, n.10 del codice civile), si rende necessario, allo scopo di perseguire le finalità istituzionali previste all'articolo 2, comma 12, lettera h) della legge n. 481/95 (in coerenza con le previsioni del decreto legislativo n. 164/00 relative alla separazione dell'attività di vendita da quella di distribuzione), semplificare e rendere più trasparente la relazione con gli esercenti, attraverso la riconduzione al contratto di tutte le clausole che disciplinano il rapporto fra cliente ed esercente.

Tale riconduzione rende più agevole il passaggio dall'assetto attuale a quello prefigurato dal decreto legislativo n. 164/00, prescindendo da qualsiasi legame con il regolamento di utenza e quindi dalle relazioni che fino al 2003 configurano il rapporto fra soggetti esercenti l'attività di vendita ed enti locali concedenti il servizio di distribuzione e vendita.

## **1.5 Rapporto con altri interventi dell'Autorità**

Il provvedimento proposto in questo documento per la consultazione è complementare alla regolamentazione delle tariffe di distribuzione e vendita dei gas e ad altre due deliberazioni dell'Autorità in tema di distribuzione e vendita di gas a mezzo di reti urbane, riguardanti la trasparenza delle bollette e gli standard di qualità commerciale. Si tratta rispettivamente della deliberazione 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 del 13 maggio 1999, n.110 (di seguito: deliberazione n. 42/99), e della deliberazione 2 marzo 2000 n. 47/00, recante direttiva concernente la disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e vendita del gas, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale del 17 aprile 2000, n. 90 (di seguito: deliberazione n.47/00).

Con riferimento a quest'ultima deliberazione, le condizioni contrattuali delineate nel presente documento di consultazione definiscono le regole alle quali esercenti e clienti devono attenersi relativamente a particolari aspetti del servizio di vendita, per contro la disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale individua degli indicatori di qualità relativi a specifiche

prestazioni. Per alcuni di tali indicatori sono stati definiti dall'Autorità livelli specifici di qualità commerciale soggetti a indennizzi automatici, che costituiscono un'ulteriore forma di tutela degli utenti; per altri indicatori, sono stati introdotti dall'Autorità livelli generali di qualità commerciale, non soggetti a indennizzi automatici, che non costituiscono una forma di tutela individuale degli utenti ma rappresentano comunque uno stimolo per gli esercenti a migliorare il servizio fornito.

Per quanto riguarda le proposte contenute nel documento per la consultazione "Regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas a mezzo di reti a media e bassa pressione", emanato dall'Autorità in data 8 giugno 2000, si sottolinea la sostanziale indipendenza tra le proposte in esso contenute e il presente documento, in quanto la sicurezza attiene all'attività di distribuzione dei gas, mentre le condizioni contrattuali, trattate nel presente documento, al servizio di vendita.

## **1.6 Definizioni**

Ai fini del presente documento per la consultazione valgono le definizioni:

- Cliente finale è il consumatore che acquista gas per uso proprio;
- 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";
- Cliente del mercato libero è il cliente finale che ha e si avvale della capacità prevista dall'articolo 2, comma 1, lettera c) del decreto legislativo n.164/00 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";
- Cliente 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 "buon pagatore" dall'esercente in base a criteri diversi, purché non peggiorativi, rispetto a quello precedentemente definito;
- Esercente è ogni soggetto che esercita il servizio di distribuzione e di vendita o di sola vendita del gas ai clienti a mezzo di reti a media e a bassa pressione;
- Esercente multiservizio è l'esercente che svolge anche altri servizi di pubblica utilità;
- Contratto di somministrazione è il contratto con il quale una parte (l'esercente il servizio di vendita del gas) si obbliga, verso corrispettivo di un prezzo, a eseguire a favore dell'altra, prestazioni periodiche o continuative;

- Gruppo di misura è la parte dell'impianto di alimentazione del cliente 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;
- Lettura è la rilevazione dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura o dell'eventuale correttore dei volumi misurati;
- Autolettura è la rilevazione da parte del cliente e la conseguente comunicazione all' esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura o dell'eventuale correttore dei volumi misurati;
- Deposito cauzionale è la somma versata dal cliente all' esercente per garantire l'esatto adempimento del contratto di somministrazione;
- Domiciliazione bancaria è il sistema di pagamento delle bollette con il quale il cliente dà mandato ad una banca di effettuare periodicamente il relativo addebito sul proprio conto corrente bancario;
- 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 periodicamente il relativo addebito sul proprio conto corrente postale;
- Reclamo è ogni comunicazione all' 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 somministrazione sottoscritto o dal regolamento di servizio ed ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente e cliente;
- Modalità di reclamo sono i mezzi offerti dall' esercente al cliente, al fine di consentirgli di inoltrare un reclamo;
- Procedura di reclamo è il complesso delle regole che l' esercente e il cliente sono tenuti ad osservare in caso di reclamo.

## **2 Proposte per la regolazione delle condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas naturale a clienti finali attraverso reti di gasdotti locali**

### **2.1 Periodicità di lettura dei gruppi di misura**

*Per periodicità di lettura si intende la frequenza con cui l'esercente il servizio di vendita rileva i consumi del cliente attraverso la lettura del gruppo di misura, installato presso il cliente stesso, ai fini della fatturazione.*

#### **2.1.1 Contesto normativo**

Nelle norme del codice civile relative ai contratti di somministrazione nulla si dice riguardo alla periodicità di lettura dell'apparecchio che misura i consumi del cliente (il gruppo di misura).

Anche nelle disposizioni del Comitato interministeriale dei prezzi e del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato non si trovano norme relative alla periodicità di lettura dei gruppi di misura. Il provvedimento del Comitato interministeriale dei prezzi del 7 agosto 1975, n. 20/75 recante metodo per la determinazione e la revisione delle tariffe dei gas distribuiti a mezzo rete urbana, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale; Serie generale, n. 213 dell'11 agosto 1975 nel fissare le componenti che determinano il costo standard del gas non ha previsto alcunché in ordine alla periodicità di lettura dei gruppi di misura.

In via presuntiva si ritiene che l'attività di lettura dei gruppi di misura ed i relativi costi siano da ricomprendersi nelle spese di esercizio elemento costitutivo del costo standard.

#### **2.1.2 Previsioni contrattuali e prassi aziendali**

L'esercente è libero sia di scegliere le modalità ed i tempi di lettura, sia di modificarle in qualsiasi momento.

In assenza di riferimenti normativi relativi alla periodicità di lettura gli esercenti il servizio di vendita hanno adottato prassi differenti, a seconda della numerosità e della tipologia dell'utenza, prassi che solo in alcuni casi sono basate sul regolamento di utenza.

Dati rilevati dall'Autorità in occasione della indagine annuale sugli standard di qualità del servizio gas mostrano che nel 1998 su un campione di 580 soggetti esercenti il servizio di distribuzione e vendita di gas il 19% legge i gruppi di misura una o due volte l'anno (questi esercenti appartengono prevalentemente al gruppo con un numero di clienti maggiore di 100.000), il 15% ha adottato una prassi che prevede la lettura dei gruppi di misura da tre a

quattro volte l'anno, mentre il restante 66% degli esercenti, rappresentato soprattutto da soggetti di minori dimensioni in termini di utenze, effettuano la lettura in media ogni due mesi.

I principali esercenti il servizio hanno predisposto modalità di autolettura dei gruppi di misura. I clienti possono provvedere direttamente alla lettura del proprio gruppo di misura comunicandola all'esercente telefonicamente o mediante la compilazione di apposite cartoline che, predisposte dall'esercente stesso, sono lasciate dal personale addetto presso l'abitazione del cliente di cui non si è potuto leggere il gruppo di misura. Questi esercenti accettano le letture effettuate dai clienti, considerando il dato comunicato valido ai fini della fatturazione (ad eccezione dei casi di palesi errori di lettura e della conseguente inaffidabilità del dato comunicato).

### ***2.1.3 Proposte per la regolazione***

Il paragrafo 2.1, lettere e) e f) del documento Criteri diffuso in data 13 aprile 2000, nel delineare il nuovo ordinamento tariffario, prevede l'eliminazione dell'attuale differenziazione tra clienti in rapporto al tipo di utilizzo del gas. Tale differenziazione è ritenuta non giustificata con riferimento agli effettivi costi di fornitura del servizio. La soluzione è già stata adottata dall'Autorità con la deliberazione n. 47/00, con cui i clienti non sono stati suddivisi per tipologia d'uso, bensì in base alla classe del gruppo di misura installato.

L'Autorità propone che la periodicità di lettura minima vari in relazione alla classe del gruppo di misura installato ed in particolare che gli esercenti provvedano ad effettuare un tentativo di lettura dei gruppi di misura fino alla classe G 25 almeno due volte l'anno ed almeno una volta al mese per i gruppi di misura non inferiori alla classe G 40.

Gli esercenti devono offrire ai clienti la possibilità di comunicare i consumi rilevati dal loro gruppo gruppi di misura durante l'anno, con modalità individuate dagli esercenti stessi. Le autoletture eseguite dai clienti devono considerarsi a tutti gli effetti letture da utilizzare ai fini della fatturazione, ad esclusione dei casi di palese errore nella comunicazione dei dati da parte del cliente. La non validità dell'autolettura comunicata deve essere esplicitamente segnalata al cliente, unitamente alle motivazioni della non validità.

Gli esercenti che non sono in grado di offrire il servizio di autolettura ai clienti per i quali è prevista la periodicità di lettura semestrale, con modalità da essi stessi individuate, devono provvedere ad almeno tre letture annuali.

In caso di accesso al gruppo di misura non dipendente dalla disponibilità del cliente, ossia nei casi in cui il gruppo di misura è localizzato all'esterno dell'appartamento ed in posizione accessibile da parte dell'addetto alla lettura, il tentativo di lettura deve portare in ogni caso all'effettuazione di una lettura valida. In caso di mancata effettuazione, l'esercente è responsabile della mancata lettura. Nel caso di mancata lettura di gruppi di misura accessibili

agli esercenti, il cliente sarà tenuto a corrispondere solo il corrispettivo riferito ai consumi degli ultimi 6 mesi.

#### **2.1.4 Spunti per la consultazione**

- I. Si ritiene che le autoletture debbano essere considerate letture valide ai fini della fatturazione solo a determinate condizioni? Quale criterio di validità è possibile introdurre?
- II. Si ritiene praticabile una più elevata frequenza minima obbligatoria di lettura?
- III. Nel caso di mancato rispetto degli obblighi di lettura in presenza di gruppi di misura accessibili dall'esercente, quale sanzione di carattere economico può essere prevista per l'esercente che non rispetti la periodicità di lettura in alternativa a quella proposta?

#### **2.2 Periodicità e modalità di fatturazione e di pagamento**

*Per periodicità si intende la frequenza con cui l'esercente il servizio emette le fatture relative ai consumi effettuati dal cliente e per modalità si intendono i criteri in base ai quali si procede alla fatturazione e i mezzi offerti dall'esercente al cliente, al fine di consentirgli il pagamento degli importi dovuti.*

##### **2.2.1 Contesto normativo**

Non vi sono norme specifiche che riguardano il calcolo degli addebiti, periodicità e modalità di fatturazione e modalità di pagamento delle fatture per il settore del gas, con l'eccezione dell'obbligo di attribuire la nuova tariffa solo per il periodo (contabilizzato in giorni) successivo alla data di entrata in vigore del provvedimento di modifica tariffaria, qualora fra una fatturazione e quella successiva intervenga una modifica tariffaria (provvedimento del Comitato interministeriale dei prezzi 9 dicembre 1988, n. 24, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale del 14 dicembre 1988, n. 292).

La possibilità per gli esercenti di emettere fatture di acconto é dedotta in via presuntiva dai provvedimenti del Comitato interministeriale dei prezzi che, laddove trattano dell'applicazione delle variazioni del costo della materia prima, consentono tale applicazione alle fatture in acconto.

Vanno fatte salve le previsioni di carattere generale relative alla fatturazione contenute nel titolo II, articolo 21 e titolo IV articolo 73 del decreto del Presidente della Repubblica, 26 ottobre 1972, n. 633, recante Istituzione e disciplina dell'imposta sul valore aggiunto pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Supplemento ordinario dell'11 novembre 1972, n. 292 (di seguito: decreto del Presidente della Repubblica n. 633/72).

Nessuna previsione è presente per quanto concerne le modalità di pagamento delle fatture. L'attuale ordinamento tariffario non consente di fatturare in bolletta né spese di spedizione, né spese di riscossione. Per quanto riguarda questi addebiti si chiarisce che, in base al metodo tariffario che regola il settore del gas per usi civili, definito con il provvedimento del Comitato interministeriale dei prezzi 23 dicembre 1993, n. 16, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 303 del 28 dicembre 1993, come modificato dai decreti del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 4 agosto 1994 e 19 novembre 1996, pubblicati rispettivamente nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 184 dell'8 agosto 1994 e n. 303 del 23 dicembre 1996, le spese a carattere generale sono comprese nella componente "costo di distribuzione" del costo standard e quindi, essendo già computate in tariffa, non possono essere fatte ulteriormente gravare sui clienti. Tale previsione risulta confermata nella proposta di nuovo ordinamento tariffario dell'Autorità

### ***2.2.2 Previsioni contrattuali e prassi aziendali***

La periodicità di fatturazione costituisce una clausola generale del contratto di somministrazione. Nella maggioranza dei casi tale periodicità non è specificata, nel contratto viene solo precisato che essa viene stabilita dall' esercente.

Nella prassi la periodicità di fatturazione è variabile ed in parte correlata con la periodicità di lettura e con l'ammontare medio dei consumi presunti.

La fatturazione avviene sulla base dei consumi rilevati attraverso la lettura (o l'autolettura) o sulla base di consumi stimati con riferimento al profilo di consumo storico del singolo cliente. In questo secondo caso generalmente il cliente riceve nel corso dell'anno un certo numero di fatture stimate (o in acconto) e fatture a conguaglio. Il numero delle fatture a conguaglio è legato alla periodicità di lettura del gruppo di misura.

Il contenuto dei documenti di fatturazione deve attenersi oltre che alla normativa fiscale generale, alla deliberazione dell'Autorità, n. 42/99. Per quanto riguarda le modalità di pagamento coesistono diverse opzioni e cioè il pagamento delle fatture, senza oneri di riscossione, presso gli sportelli aziendali; il pagamento tramite gli uffici postali e le banche convenzionate. In questo secondo caso viene richiesto al cliente, dall'agente riscossore, un corrispettivo per l'operazione. Il pagamento, qualora il cliente abbia scelto di domiciliare le bollette presso il proprio istituto di credito, può avvenire direttamente attraverso un trasferimento bancario. Nel caso di domiciliazione bancaria il costo dell'operazione di trasferimento dipende dagli accordi tra esercenti ed istituti di credito. In molti casi l'operazione di addebito risulta gratuita per il cliente. Alcuni esercenti prevedono il pagamento presso le tesorerie degli enti locali.

### **2.2.3 Proposte per la regolazione**

#### **a) Periodicità di fatturazione**

L'Autorità tenuto conto delle diverse prassi adottate dai soggetti esercenti e della stagionalità che caratterizza il consumo di gas propone che debbano essere emesse almeno 5 bollette all'anno per gli clienti con un gruppo di misura fino alla classe G25 e bollette mensili per i clienti con un gruppo di misura non inferiore alla classe G40.

#### **b) Modalità di addebito e fatturazione**

L'Autorità propone che la fatturazione avvenga o sulla base della rilevazione dei consumi effettivi attraverso una lettura (o una autolettura) o sulla base di consumi presunti.

Ciascun esercente deve chiaramente esplicitare in un documento che sia reso noto al cliente le modalità di calcolo dei consumi presunti per la fatturazione in acconto. Le modalità devono essere tali da minimizzare nel corso dell'anno la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati. In particolare, la revisione della funzione dei consumi storici del cliente deve essere operata dall'esercente successivamente ad ogni lettura del gruppo di misura (lettura ad opera dell'esercente o autolettura del cliente).

Qualora l'esercente indichi un periodo esatto per l'effettuazione dell'autolettura, la bolletta successiva deve essere calcolata sulla base della sola lettura trasmessa dal cliente.

Le variazioni tariffarie devono essere imputate *pro-die* dal giorno della loro entrata in vigore. Eventuali conguagli per errata applicazione di una tariffa o errato calcolo dei consumi, qualora a favore del cliente devono essere eseguiti nei tempi stabiliti dall'articolo 11, comma 11.2 della deliberazione n. 47/00.

#### **c) Tempi e modalità di pagamento**

L'Autorità propone che la data ultima utile per il pagamento della bolletta venga fissata almeno 20 giorni dopo la data di emissione della stessa e che il pagamento della bolletta, se avviene nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dall'esercente, liberi con immediatezza il cliente dai suoi obblighi. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati ai clienti.

L'Autorità propone che l'esercente debba offrire almeno una modalità di pagamento della bolletta non onerosa per il cliente.

### **2.2.4 Spunti per la consultazione**

- I. Possono essere individuati criteri oggettivi su cui basare o eventualmente differenziare la periodicità minima di fatturazione?

- II. L'imputazione dei consumi nelle bollette di conguaglio dovrà essere effettuata sulla base di un criterio di uniformità nel tempo dei consumi o sulla base di indicatori che tengano conto della variazione stagionale degli stessi?

### **2.3 Interessi di mora e penalità in caso di ritardato o mancato pagamento**

*Gli interessi di mora sono i corrispettivi richiesti al cliente in caso di ritardo nel pagamento delle bollette rispetto ai termini di scadenza indicati dall'esercente. Le penalità costituiscono una somma di danaro predeterminata che l'utente è tenuto a corrispondere in caso di inadempimento alle obbligazioni contrattuali.*

#### **2.3.1 Contesto normativo**

##### *a) Interessi di mora*

Il tema in oggetto trova la sua disciplina nel codice civile e si ricollega all'istituto della mora del debitore, così come prevista dall'articolo 1218. A detta disposizione vanno ad aggiungersi quelle degli articoli 1219 e 1224 che completano il quadro di riferimento normativo.

Il debitore che è in ritardo nell'adempire al suo obbligo contrattuale di pagamento della bolletta viene considerato in mora. Il verificarsi della mora produce l'obbligo giuridico di risarcire il danno per il ritardo. L'ordinamento (articolo 1224 del codice civile) prevede che nelle obbligazioni pecuniarie, a copertura del danno provocato dall'inadempimento, scatti l'obbligo di corrispondere gli interessi moratori.

La legge stabilisce che questi siano dovuti indipendentemente dalla prova della perdita subita, dal momento che il danaro si considera un bene per sua natura produttivo di interessi.

La disposizione dell'articolo 1224 del codice civile prevede che l'ammontare sia pari alla misura legale, salvo che si sia convenuta una percentuale maggiore, poiché in tal caso è questa a prevalere. Il comma secondo della norma stabilisce che il creditore ha diritto a pretendere il risarcimento del danno ulteriore, a meno che sia stata pattuita la misura dell'interesse. In tal modo la perdita rimanente si considera prevista e compensata con la determinazione di un tasso superiore a quello legale.

##### *b) Penalità*

L'articolo 1382 del codice civile prevede la possibilità per i contraenti di inserire nel contratto una clausola con cui si conviene l'obbligo per il soggetto inadempiente o ritardatario di effettuare una determinata prestazione. La definizione negoziale della somma da versare ha l'effetto di limitare il risarcimento a quanto previsto, salvo che si sia convenuta la risarcibilità del

danno ulteriore. L'obbligo di pagamento non richiede la prova dell'evento dannoso, potendo il creditore pretenderlo semplicemente allorché si realizzi l'inadempimento od il ritardo del debitore.

L'articolo 1384 del codice civile prevede che l'ammontare della penale possa essere ridotto dal giudice qualora sia manifestamente eccessivo.

*c) Previsioni normative sulle clausole vessatorie e nuova legge sull'usura*

L'articolo 1469 bis, terzo comma, n. 10 del codice civile presume la vessatorietà di pattuizioni che prevedono l'estensione dell'adesione del consumatore a clausole che questi non ha avuto la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto.

Il numero 6 dello stesso articolo vieta di imporre al consumatore, in caso di inadempimento o ritardo, il pagamento di una somma di danaro a titolo di risarcimento, clausola penale od altro titolo equivalente di importo manifestamente eccessivo.

La legge 7 marzo 1996, n. 108 recante "Disposizioni in materia di usura" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, Supplemento ordinario, n.58 del 9 marzo 1996 ha modificato il contenuto dell'articolo 644 del codice penale. Quest'ultimo dispone che: "Chiunque, fuori dai casi previsti dall'articolo 643, si fa dare o promettere, sotto qualsiasi forma, per sé o per altri, in corrispettivo di una prestazione di danaro, o di altra utilità, interessi od altri vantaggi usurari, è punito con la reclusione da uno a sei anni e con la multa da lire sei milioni a lire trenta milioni.... La legge stabilisce il limite oltre il quale gli interessi sono sempre usurari. Sono altresì usurari gli interessi, anche se inferiori a tale limite, e gli altri vantaggi o compensi che, avuto riguardo alle concrete modalità del fatto ed al tasso medio praticato per operazioni similari, risultano comunque sproporzionati rispetto alla prestazione di danaro o di altra utilità, ovvero all'opera di mediazione, quando chi li ha dati o promessi si trova in condizioni di difficoltà economica o finanziaria".

Il Ministero del tesoro, del bilancio e della programmazione economica, sentiti la Banca d'Italia e l'Ufficio italiano cambi, rileva trimestralmente il tasso effettivo globale medio, riferito ad anno, degli interessi praticati dalle banche e dagli intermediari finanziari iscritti negli appositi elenchi tenuti dalle menzionate istituzioni. La classificazione delle operazioni avviene per categorie omogenee e viene individuata annualmente con decreto del Ministero del tesoro, del bilancio e della programmazione economica pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

Il limite oltre il quale viene integrata la fattispecie dell'usura è individuato nel tasso medio risultante dall'ultima rilevazione pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, in relazione alla categoria di operazioni in cui il credito è compreso, aumentato della metà

Dalle disposizioni in commento, si evince che il delitto di usura ricorre anche quando la prestazione pagata in misura abnorme venga denominata “penale”, dal momento che la norma di cui all’articolo 644 del codice penale parla genericamente di “vantaggi usurari”.

#### *d) La direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione*

Con gli articoli 7 ed 11 della deliberazione n. 42/99, l’Autorità per l’energia elettrica e il gas ha reso obbligatoria l’indicazione in bolletta degli importi dovuti dai clienti per interessi di mora e penalità, distinguendoli in relazione al loro ammontare ed al periodo di tempo preso in considerazione per il conteggio.

La direttiva opera “a valle” della sottoscrizione del contratto di somministrazione, in tal modo l’esercente che pure non avesse specificato in contratto l’ammontare degli interessi di mora o della penalità richiesta, è obbligato a dichiararli esplicitamente nella bolletta relativa ai consumi.

### **2.3.2 Previsioni contrattuali e prassi aziendali**

Il trattamento della mora da parte degli esercenti viene di norma codificato in una clausola del contratto di somministrazione, anche se spesso non è quantificato, poiché ci si richiama alle disposizioni contenute nel regolamento di utenza, come visto nel paragrafo 1.4 di questo documento di consultazione. In alcuni casi, invece, la mora è argomento del solo regolamento. In tal modo il cliente non è posto nelle condizioni di conoscere, al momento della sottoscrizione del contratto, i termini esatti della sua obbligazione, in caso di pagamento ritardato.

Nella prassi si rileva che gli esercenti richiedono o la sola penale (prefigurata come percentuale fissa o variabile sull’ammontare del debito da pagare) o il solo interesse moratorio; altri ricorrono ad un sistema misto di penale ed interessi moratori, altri infine contemplano l’addizione ad entrambi gli importi delle “spese ulteriori di esazione”, non definite nel loro ammontare.

Si riscontra sovente che la misura dell’interesse di mora è legata a formule che non si esauriscono nella percentuale legale, ma la superano attraverso il ricorso a meccanismi differenziati, il più ricorrente dei quali è dato dall’addizione al tasso ufficiale di sconto (TUS) di 3,5 punti percentuali su base annua.

Sono presenti talora formulazioni di forte opacità, come quelle costituite dal riferimento all’interesse praticato dall’esercente sugli scoperti di cassa (il cliente non è certamente in grado di comprendere il significato), ovvero casi in cui la fissazione arriva a toccare punte del 18% annuo (interesse pari ad 1,5% mensile), cozzando contro il divieto di anatocismo di cui all’articolo 1283 del codice civile.

Altro aspetto é la legittimità della richiesta da parte dell'esercente delle "spese di esazione", associate alla penale ed al tasso di interesse di mora superiore alla misura legale. In questa evenienza il cumulo dell'interesse convenzionale, della penale e dell'ulteriore risarcimento viene a determinare uno squilibrio eccessivamente oneroso per il consumatore sia ai sensi dell'articolo 1469 bis, terzo comma, n. 6 del codice civile, sia ai sensi di quanto previsto dall'articolo 1224, secondo comma.

Infatti, la pattuizione di interesse superiore a quello di legge determina automaticamente la copertura del danno ulteriore.

### ***2.3.3 Proposte per la regolazione***

Il cliente è tenuto al pagamento della bolletta nei termini previsti dalla scadenza della stessa. Qualora non rispetti la data indicata, l'esercente potrà richiedere la corresponsione degli interessi anche in misura superiore a quella legale, come consentito dall'articolo 1224 del codice civile, ma entro un limite massimo predeterminato dall'Autorità (a titolo di esempio, il TUS aumentato di alcuni punti percentuali su base annua).

Il pagamento della bolletta, nei termini in essa previsti e con le modalità indicate dall'esercente, ha valore liberatorio per il cliente che non può considerarsi in mora.

I clienti "buoni pagatori" saranno tenuti al pagamento del solo interesse legale per i primi dieci giorni di ritardo.

Si considerano "buoni pagatori" coloro che hanno adempiuto entro i termini previsti dalla scadenza della bolletta per un periodo di almeno due anni consecutivi. E' facoltà degli esercenti ridurre tale periodo di riferimento o introdurre criteri diversi da quello proposto purché migliorativi.

L'esercente potrà richiedere il pagamento delle spese di sollecito, esclusivamente se riferite alle spese postali. Si esclude la risarcibilità di danni ulteriori non coperti dall'ammontare dell'interesse legale, delle penali o dell'interesse convenzionale superiore a quello di legge.

### ***2.3.4 Spunti per la consultazione***

- I. E' opportuno prevedere un regime specifico per gli clienti definiti "buoni pagatori"?
- II. Con quali modalità?
- III. C'è una definizione diversa di cliente buon pagatore che può essere adottata?

## **2.4 Modalità e tempi di sospensione della fornitura**

*L'erogazione del servizio viene sospesa a seguito di mancato pagamento del corrispettivo dovuto per i consumi ovvero a seguito di altre inadempienze del cliente.*

### **2.4.1 Contesto normativo**

La sospensione della fornitura si ricollega al più generale istituto della eccezione di inadempimento, prevista dall'articolo 1460 del codice civile, che consente al contraente di rifiutarsi di adempiere alla propria prestazione laddove l'altro non adempia, o non offra di adempiere la propria, salva la contrarietà a buona fede.

Nella somministrazione il legislatore ha introdotto una disposizione particolare, quella dell'articolo 1565 del codice civile, che stabilisce che: "Se la parte che ha diritto alla somministrazione è inadempiente e l'inadempimento è di lieve entità, il somministrante non può sospendere l'esecuzione del contratto senza dare congruo preavviso".

La sospensione della fornitura deve, pertanto, essere inquadrato nella cornice fornita dalla disciplina dettata dall'articolo 1460 del codice civile, rispetto al quale l'articolo 1565 rappresenta una specie del genere più ampio della eccezione di inadempimento.

L'articolo 1469 bis del codice civile dispone la vessatorietà delle clausole che determinano a carico del consumatore squilibrio di diritti ed obblighi derivanti dal contratto. Il numero 4 del terzo comma di tale disposizione presume vessatoria l'assunzione da parte del consumatore di un impegno definitivo, quando l'esecuzione della prestazione, da parte del professionista, viene subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla volontà di quest'ultimo. Sul punto, la giurisprudenza prevalente appare dominata dalla esigenza, da un lato, di consentire il distacco dopo un preavviso dato entro un congruo periodo di tempo, dall'altro, dall'obbligo di riattivare la fornitura una volta che il cliente abbia pagato il proprio debito, con conseguente illegittimità, per contrasto con gli articoli 1176 e 1218 del codice civile, del comportamento dell'erogatore che continui a rifiutare il servizio anche dopo l'adempimento del somministrato, a solo scopo ritorsivo.

L'articolo 13 della deliberazione n. 42/99, per la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di gas distribuito a mezzo di rete urbana, prevede che il cliente, prima di essere distaccato per mora, venga informato attraverso la bolletta delle procedure aziendali di sospensione, nonché del costo delle stesse e di quello di riattivazione del servizio. Tali informazioni devono essere riportate anche nelle lettere di sollecito di pagamento per mora.

L'articolo 16, comma 5 del decreto legislativo n. 164/00, introduce per la prima volta l'obbligo, per il gestore del servizio di distribuzione del gas (di seguito distributore), di accertare attraverso personale tecnico che gli impianti di utenza a valle del contatore siano eseguiti e mantenuti in stato di sicuro funzionamento nei riguardi della pubblica incolumità. Nel

caso in cui tale accertamento abbia esito non positivo o il cliente finale non consenta l'accertamento stesso, il distributore ha l'obbligo di sospendere la fornitura di gas.

L'Autorità, in ottemperanza a quanto previsto dall'articolo 16, comma 5, del decreto legislativo n. 164/00, intende proporre un documento per la consultazione, da sottoporre ai soggetti interessati contenente un regolamento in tema di accertamento dello stato di sicuro funzionamento di impianti di utenza nei riguardi della pubblica incolumità al quale dovranno attenersi i distributori.

L'articolo 16, comma 6, del decreto legislativo n. 164/00 prevede l'obbligo per il distributore di sospendere la fornitura di gas al cliente finale su richiesta dell'ente competente ai sensi dell'articolo 31, comma 3, della legge 9 gennaio 1991, n. 10 (di seguito legge n. 10/91) motivata da non conformità degli impianti di utenza alle norme vigenti o dal reiterato rifiuto del responsabile dell'impianto a consentire i controlli da effettuarsi ai sensi della medesima legge n. 10/91.

Poiché la sospensione della fornitura di gas al cliente finale operata per motivi di sicurezza nei riguardi della incolumità pubblica o ai sensi della legge n. 10/91 in ottemperanza al disposto dell'articolo 16 del decreto legislativo n. 164/00 ricade sotto la responsabilità del distributore, sarà necessario che nei contratti di somministrazione stipulati tra il cliente finale e chi esercita l'attività di vendita sia prevista una clausola che liberi quest'ultimo da ogni rivalsa nei suoi confronti da parte del cliente finale per la sospensione della fornitura operata dal distributore per motivi di sicurezza.

#### ***2.4.2 Previsioni contrattuali e prassi aziendali***

Gli esercenti ricorrono alla sospensione della fornitura (il cosiddetto distacco) per molteplici ipotesi disciplinate sia nei contratti, che nei regolamenti di utenza.

Si va dalle situazioni di mora, a quelle nelle quali non sono rispettate le condizioni minime di sicurezza (per es. manomissione del gruppo di misura, esecuzione di lavori in spregio alle norme di sicurezza, rifiuto del cliente a consentire l'accesso ai suoi locali per effettuare controlli e verifiche, rottura dei sigilli, uso non conforme al contratto del gas, prelievo fraudolento ed altro) ovvero è impedita la vigilanza sul loro rispetto da parte degli esercenti.

Compaiono, talvolta, previsioni nelle quali il diritto a distaccare viene ricollegato a qualunque inadempimento a clausola del contratto da parte del cliente, esplicitando sul medesimo un potere molto ampio.

La procedura seguita per la sospensione della fornitura ed i tempi a cui l'esercente si attiene non vengono generalmente codificati né in contratto, né in regolamento di utenza. L'unico documento che li richiama, ai sensi della deliberazione dell'Autorità n. 42/99, è la bolletta inviata periodicamente. A parte questa eccezione, l'obbligo di preavvisare il cliente appartiene

alla prassi operativa seguita anche se le modalità di preavviso (lettera semplice, lettera raccomandata, bolletta) possono variare da esercente ad esercente.

La causa principale della sospensione risiede nel mancato pagamento della bolletta. Assai minoritarie sono le eventualità diverse da questa, quali quelle sopra elencate a titolo esemplificativo. Dai dati comunicati dagli esercenti e riportati nel Rapporto sulla qualità del servizio gas nel 1998 pubblicato dall'Autorità nel febbraio 2000 emerge che il fenomeno del distacco per mora interessa mediamente fra il 2 ed il 3 per mille dei clienti.

Attualmente, i soggetti esercenti richiedono un contributo per coprire i costi di effettuazione delle operazioni di sospensione e di ripristino della fornitura.

### ***2.4.3 Proposte per la regolazione***

L'Autorità propone che, in presenza di mora del cliente, a *xy* giorni dalla scadenza del pagamento della bolletta, l'esercente invii al cliente una comunicazione scritta indicante i termini ultimi per provvedere all'adempimento, le modalità della comunicazione di tale obbligo, la procedura ed i tempi entro cui il cliente, perdurante la sua inadempienza, verrà distaccato, nonché i costi delle operazioni di sospensione e di riattivazione. Per la quantificazione di questi ultimi si rinvia al documento per la consultazione relativo alle tariffe di distribuzione e vendita.

Nessun esercente è autorizzato a sospendere la fornitura ad un proprio cliente in assenza di comunicazione scritta. Quest'ultima deve essere effettuata in forma di raccomandata semplice. Decorso infruttuosamente il termine indicato nelle lettera, il servizio potrà essere sospeso.

Tuttavia, ai fini della tutela del cliente, la sospensione della fornitura non può essere operata nei seguenti casi:

- quando, pur essendo scaduti i termini di pagamento della bolletta, il versamento sia effettuato comunque e comunicato nei termini e modi intimati dall'esercente nella raccomandata di sollecito, ma non sia ancora stato trasmesso allo stesso per causa non imputabile al cliente;
- per mancato versamento di importi in misura inferiore od uguale all'ammontare del deposito cauzionale;
- per mancato pagamento di servizi od addebiti concernenti forniture diverse dalla somministrazione del gas (energia elettrica, acqua, rifiuti ecc.), quando questa sia effettuata da un esercente multiservizio;
- nella giornata di venerdì e nei giorni festivi o prefestivi;
- per situazioni di inadempimento esposte per formulazioni generali e ricollegate a qualsiasi delle clausole indicate nel contratto;
- per mancata sottoscrizione del contratto di somministrazione.

In deroga all'obbligo di avvisare per iscritto il cliente della sospensione, l'Autorità propone, invece, l'ammissibilità della interruzione della fornitura, anche senza preavviso, nelle sotto indicate situazioni:

- da parte dell'esercente il servizio di distribuzione per cause di oggettivo pericolo all'incolumità di persone o cose, ovvero per diniego alla richiesta dell'esercente di accedere ai locali dell'utenza per l'esecuzione di verifiche sullo stato di sicurezza degli impianti ai sensi dell'articolo 16 del decreto legislativo n.164/00;
- da parte dell'esercente il servizio di vendita per accertata appropriazione fraudolenta del bene, per manomissione e rottura dei sigilli e/o gruppi di misura ovvero per l'utilizzo delle forniture in modo non conforme al contratto.

#### ***2.4.4 Spunti per la consultazione***

- I. Si possono individuare casi ulteriori di inammissibilità della sospensione, o, viceversa, di ammissibilità della stessa?
- II. Quali controindicazioni possono scaturire dai divieti di sospensione sopra elencati?

### **2.5 Rateizzazione dei corrispettivi**

*Per rateizzazione si intende la possibilità di pagare i corrispettivi dovuti all'esercente attraverso rate successive, invece che in un'unica soluzione.*

#### ***2.5.1 Contesto normativo***

Nelle norme del codice civile relative alla somministrazione nulla si dice circa la possibilità di rateizzare il corrispettivo dovuto. L'articolo 1562, "Pagamento del prezzo" stabilisce unicamente che "il prezzo è pagato secondo le scadenze d'uso". La possibilità di pagare il corrispettivo a rate è una concessione che l'esercente può disporre a favore del debitore, in deroga alla regola generale.

Nelle norme generali relative alle obbligazioni e nelle disposizioni emanate dal Comitato interministeriale dei prezzi, e dal Ministero dell'industria, non si fa esplicita menzione della rateizzazione del debito.

### ***2.5.2 Previsioni contrattuali e prassi aziendali***

I contratti predisposti dagli esercenti non prevedono la possibilità di rateizzare il corrispettivo dovuto. Anche i regolamenti di utenza non prevedono disposizioni per la rateizzazione del debito. E' prassi degli esercenti, a seguito della richiesta del singolo cliente, di concedere in alcuni casi la rateizzazione. Pur in assenza di regole al riguardo, la rateizzazione, concessa in casi limitati e ritenuti eccezionali, viene effettuata generalmente qualora il conguaglio riguardi una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del gruppo di misura, oppure per conguagli che si discostino considerevolmente da quelli che sono i livelli di fatturazione storici del cliente.

A clienti nelle medesime situazioni debitorie possono essere applicati trattamenti differenti, concedendo o rifiutando il pagamento rateale.

### ***2.5.3 Proposte per la regolazione***

L'Autorità propone che, nel rispetto del principio secondo cui i clienti devono pagare le bollette nei termini e nelle modalità stabilite, il cliente possa ottenere, in alcuni casi definiti e secondo criteri certi, omogenei e non discriminatori, di pagare i propri debiti attraverso rate successive.

Gli esercenti devono offrire su richiesta dei clienti la possibilità di rateizzare i pagamenti:

- ai clienti con gruppo di misura installato fino alla classe G25 compresa, qualora una delle fatture di conguaglio superi del  $xy\%$  la media delle fatture di acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio.
- a tutti i clienti a cui, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura (non dipendente da responsabilità del cliente) venga richiesto il pagamento dei consumi non registrati dal gruppo di misura.

Le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate di interessi pari al TUS.

L'informazione sulla possibilità di ottenere una rateizzazione deve essere fornita per iscritto ai clienti interessati sulla bolletta relativa al pagamento rateizzabile. Modalità e tempi con cui può essere effettuata la rateizzazione vengono concordati fra esercente e cliente

Viene fatta salva la possibilità per gli esercenti di concedere la rateizzazione dei debiti dei clienti ogni qualvolta lo ritengano opportuno attenendosi ad un criterio di non discriminazione fra clienti.

#### **2.5.4 Spunti per la consultazione**

- I. Si possono individuare altri casi in cui sia opportuno rendere obbligatoria la rateizzazione?
- II. Si ritiene più opportuno che criteri e modalità di rateizzazione vengano stabiliti dall'Autorità o vengano lasciati alla libera contrattazione?

### **2.6 Deposito cauzionale**

*Per deposito cauzionale si intende una garanzia (somma di denaro o altro) che il cliente presta all' esercente all'inizio del rapporto per tutelarlo rispetto ad eventuali insolvenze.*

#### **2.6.1 Contesto normativo**

Nelle norme del codice civile relative alla somministrazione, e quindi ai contratti stipulati dagli esercenti il servizio di distribuzione e vendita del gas, non esistono previsioni relative alla richiesta di una somma di denaro depositata all'inizio del rapporto contrattuale. L'articolo 1562 del codice civile recante Pagamento del prezzo stabilisce unicamente che “nella somministrazione a carattere continuativo il prezzo è pagato secondo le scadenze di uso” senza disporre nulla riguardo alla possibilità del somministrante di richiedere il versamento anticipato di somme di denaro.

Tale previsione non è riscontrabile neanche nei provvedimenti emanati dal Comitato interministeriale dei prezzi o, dal Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato.

Di seguito vengono richiamate le disposizioni vigenti relative ad istituti che prevedono le richieste di una somma da versare all'inizio del rapporto contrattuale.

La cauzione è la somma che una parte versa all'altra per garantirla dell'adempimento di una obbligazione. Questa somma, versata all'atto della stipulazione di un contratto, ha la funzione di garantire, in caso di mancata esecuzione, gli impegni presi risarcendo il danno derivante da mancato adempimento.

La cauzione o deposito cauzionale non è esplicitamente prevista dal codice civile, mentre lo è da alcune normative specifiche, ad esempio dalla legge 27 luglio 1978, n. 392, recante disciplina delle locazione di immobili urbani, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale n. 211 del 29 luglio 1978, che prevede all'articolo 11 che il deposito cauzionale versato al locatore debba essere restituito al locatario con i relativi interessi.

Per ricondurre la richiesta di una cauzione o garanzia ad una figura giuridicamente regolata, è necessario ricondursi al pegno, che insieme all'ipoteca costituisce nel nostro ordinamento un diritto reale di garanzia. Per pegno si intende quindi la consegna di beni da parte del debitore

per assicurare il creditore del corretto adempimento, ma senza attribuzione a quest'ultimo del diritto di disporre. Quando vengono date in pegno o cauzione somme di denaro delle quali è, invece, stata conferita al creditore la facoltà di disporre, si parla di pegno irregolare. Il pegno è espressamente normato dall'articolo 1851 del codice civile in materia di anticipazione bancaria.

La disposizione si riferisce ai contratti bancari, ma la giurisprudenza e la dottrina sono concordi nell'affermare la sua generale utilizzazione anche per rapporti contrattuali diversi da quelli specifici. I beni dati in pegno passano in proprietà al creditore, che deve restituirli al momento dell'adempimento o, in caso di inadempimento, deve restituire la parte che eventualmente eccede l'ammontare dei crediti garantiti. La causa del trasferimento di proprietà è quella di garantire il creditore, o il prestatore di servizio, dando la possibilità di incamerare il pegno in caso di inadempimento.

Pertanto, nei casi in cui viene data in pegno o in garanzia una somma di denaro, essendo il denaro fruttifero per sua natura, questa deve essere restituita, salvo i casi di inadempimento, maggiorata dei relativi interessi. Ciò è previsto dall'articolo 1282 del codice civile che dispone che: "I crediti liquidi ed esigibili di somme di denaro producono interessi di pieno diritto, salvo che la legge o il titolo stabiliscano diversamente...".

### ***2.6.2 Previsioni contrattuali e prassi aziendali***

Nella situazione attuale, codificata dai contratti predisposti dagli esercenti il servizio di vendita dei gas o emersa da prassi aziendali non codificate in contratto:

- la quasi totalità degli esercenti richiede il versamento di una somma anticipata al momento della stipulazione del contratto;
- la somma è richiesta in alcuni casi a titolo di anticipo sui consumi, e in altri come deposito cauzionale o garanzia;
- non esiste tra gli esercenti uniformità di definizione della natura economica e giuridica dell'anticipo o deposito;
- esiste una certa omogeneità per quanto concerne i criteri di quantificazione economica dell'anticipo o deposito;
- la somma è considerata da tutti gli esercenti infruttifera, anche da quelli che la richiedono a titolo di garanzia;
- la somma richiesta a titolo di anticipo sui consumi è assoggettata ad IVA.

L'anticipo inteso quale acconto corrispettivo integrale della prestazione, come oggi previsto nei contratti di erogazione di gas, non è previsto dal codice civile o da norme speciali.

Molti esercenti il servizio richiedono la somma a titolo di anticipo sui consumi sostenendo che tale onere serve per compensare l'erogatore dal differimento della fatturazione rispetto alla fruizione anticipata del servizio. Alcuni esercenti sostengono che la somma anticipata viene di fatto conguagliata ad ogni fattura emessa e ripristinata in seguito con quella successiva, in modo che il cliente, anticipi, per ogni periodo di fatturazione, parte dei costi sostenuti dall'esercente.

Dato che la somma non ha natura cauzionale, sull'anticipo si paga l'IVA, mentre l'articolo 10, punto n. 1 del decreto del Presidente della Repubblica n. 633/72 prevede l'esenzione dell'imposta per le fideiussioni, le garanzie, le dilazioni di pagamento o altre garanzie.

### ***2.6.3 Proposte per la regolazione***

L'Autorità ritiene che la richiesta di una somma anticipata con le caratteristiche attribuitegli da molti esercenti e sopra illustrate non trovi una motivazione sostanziale in quanto tutti i costi attinenti il servizio di vendita sono già riconosciuti in tariffa.

L'Autorità ritiene legittima la richiesta da parte degli esercenti di garanzie, che li tutelino da eventuali inadempienze dei clienti. Gli esercenti il servizio sono pertanto legittimati a richiedere il versamento di una somma a titolo di garanzia o di un'altra equivalente forma di garanzia, mentre non è ritenuta legittima la richiesta di una somma a titolo di anticipo sul consumo.

#### *a) Condizioni vevoli per tutti i clienti*

E' facoltà dei soggetti esercenti richiedere ai clienti, all'atto della stipulazione del contratto, il versamento di un deposito cauzionale o di analoga garanzia (fideiussione o altre forme di garanzia definite dagli esercenti) al fine di garantirsi circa il puntuale e corretto adempimento del cliente. Il deposito cauzionale, il cui ammontare massimo è fissato dall'Autorità, viene restituito al termine del rapporto contrattuale e remunerato in base al tasso di interesse legale.

Possono considerarsi come forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale anche altri strumenti che assicurino l'esercente del corretto e puntuale adempimento del cliente.

La somma versata a titolo di garanzia non è soggetta ad imposizione fiscale, come stabilito dal sopraindicato articolo 10, n. 1 del decreto del Presidente della Repubblica n. 633/72.

Gli esercenti possono definire valori del deposito cauzionale inferiori a quelli stabiliti dall'Autorità o decidere di non richiedere alcuna garanzia al cliente. L'Autorità determina il valore massimo del deposito cauzionale, i criteri e le modalità del suo aggiornamento e può definire i criteri di equivalenza fra forme alternative di garanzia.

Al cliente può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore è inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato o ad analoga forma di garanzia. L'esercente, in questo caso,

potrà trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale trattenuto nella bolletta successiva.

A fine rapporto il cliente, per ottenere la restituzione del deposito, non deve presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento ad inizio rapporto.

#### *b) Condizioni valide per i soli clienti con gruppo di misura di classe fino a G6*

Per i clienti che hanno installato un gruppo di misura di classe fino a G6, la domiciliazione bancaria e postale o su carta di credito delle bollette, sono considerati una valida forma di garanzia sostitutiva del deposito cauzionale.

Ai clienti che incorrano in una situazione di morosità ad essi imputabile può essere fatturata una somma corrispondente al deposito cauzionale sulla prima bolletta successiva a quella non pagata.

#### *c) Contratti in essere*

Per quanto concerne i clienti del servizio di vendita dei gas con contratti in essere al momento dell'emanazione da parte dell'Autorità della direttiva i cui contenuti sono proposti per la consultazione nel presente documento, l'Autorità dispone che:

- gli esercenti devono comunicare con adeguate modalità a tutti i clienti le forme di garanzia previste;
- la somma già versata a titolo di anticipo o di deposito, opportunamente adeguata, viene trasformata in deposito cauzionale per tutti i clienti, ad eccezione di quelli con gruppo di misura installato di classe fino a G6 con domiciliazione bancaria o postale o che paghino attraverso carta di credito;
- gli esercenti devono restituire ai clienti con gruppo di classe fino a G6 con contratto in essere e domiciliazione bancaria, postale, o su carta di credito la somma versata come anticipo o come deposito, entro un periodo massimo di zz mesi; i necessari conguagli dovranno essere fatturati entro xy giorni.

#### **2.6.4 Spunti per la consultazione**

- I. Quali possono essere i criteri di determinazione dei valori massimi dei depositi cauzionali da versare per le diverse categorie di utenza e per il loro aggiornamento?
- II. Quali devono essere i tempi e l'eventuale graduazione della restituzione della somma anticipata dai clienti che già pagano attraverso domiciliazione?

## **2.7 Modalità di reclamo**

*Per modalità di reclamo si intendono i mezzi messi a disposizione dagli esercenti ai clienti per segnalare disservizi, errori o qualsiasi comportamento che il cliente ritiene non conforme alle disposizioni di legge, al regolamento di servizio o al contratto di somministrazione, o comunque lesivi dei suoi diritti e interessi.*

### **2.7.1 Contesto normativo**

La direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 43 del 22 febbraio 1994, recante i principi sull'erogazione dei servizi pubblici al titolo III, comma 1, stabilisce che "I soggetti erogatori prevedono procedure di reclamo del cliente circa la violazione dei principi sanciti nella presente direttiva e danno ad esse piena pubblicità"; al comma 2 si stabilisce inoltre che "Le procedure di reclamo sono soggette alla vigilanza del Comitato di cui al titolo successivo" (il Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi). Il punto 2, titolo III, lettera d) specifica inoltre che "(il Comitato) valuta l'adeguatezza delle procedure di reclamo e delle misure di ristoro previste nel caso di pregiudizio recato al cliente dalla mancata osservanza della direttiva".

Alle modalità di reclamo fa altresì riferimento la norma sperimentale UNI 10600 del luglio 1997 "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici rientranti nell'ambito di applicazione della Carta dei servizi pubblici". La norma fornisce i requisiti minimi relativi alle possibilità di reclamo che devono essere offerte al cliente di un servizio pubblico rientrante nell'ambito di applicazione della Carta dei servizi. Essa inoltre offre delle indicazioni relative alle procedure che l'esercente deve attivare per dare risposta al reclamo.

I tempi di risposta motivata a reclami o a richieste scritte sono un indicatore presente nella carta dei servizi e sono stati proposti dall'Autorità fra i livelli generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e di vendita del gas (deliberazione n. 47/00, articolo 14).

I servizi della Commissione europea, con l'obiettivo di migliorare la comunicazione tra i consumatori e i professionisti per raggiungere una soluzione amichevole dei problemi che essi possono incontrare nel quadro delle varie transazioni, dall'aprile 1998 hanno predisposto e raccomandato alle parti interessate l'utilizzo di un formulario che sintetizza le informazioni necessarie alla risoluzione del reclamo e i tempi di tale risoluzione.

### **2.7.2 Previsioni contrattuali e prassi aziendali**

I regolamenti d'utenza non fanno sempre riferimento alle procedure in tema di reclami. Dall'analisi delle informazioni disponibili sui reclami degli esercenti il servizio di vendita del gas emerge una situazione di grande discrezionalità nelle definizioni utilizzate e nelle modalità di

classificazione e di elaborazione delle informazioni qualitative e quantitative relative ai reclami. Molti esercenti inoltre non hanno ancora definito le procedure di gestione dei reclami.

### ***2.7.3 Proposte per la regolazione***

L'Autorità propone che l'esercente all'atto della firma del contratto di somministrazione consegna al cliente una nota contenente le informazioni sulle procedure di reclamo (scritte, telefoniche, via internet, altro). L'esercente inoltre predispone un modulo prestampato per inoltrare reclamo da consegnare al cliente all'atto della stipulazione del contratto e ogni qualvolta il cliente ne faccia richiesta. Tale modulo potrà essere predisposto seguendo lo schema proposto dalla Commissione europea per la gestione dei reclami dei consumatori, adeguatamente adattato alle esigenze specifiche del settore del gas. Il cliente è comunque libero di presentare il proprio reclamo utilizzando altri strumenti. I tempi di risposta ai reclami sono quelli definiti dai livelli di qualità fissati dall'Autorità all'articolo 14 della deliberazione n. 47/00.

Nell'organizzare procedure per l'inoltro e la ricezione dei reclami gli esercenti devono prevedere forme di comunicazione che tengano conto delle esigenze di clienti disabili.

L'Autorità propone che la predisposizione e revisione delle procedure di reclamo avvenga con il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori.

### ***2.7.4 Spunti per la consultazione***

Le procedure di reclamo devono essere fissate dall'Autorità, scelte liberamente dagli esercenti o concordate con le associazioni dei consumatori?

## **2.8 Clausola di recesso**

*Clausola di recesso é la clausola contrattuale che permette al cliente di recedere in qualsiasi momento, a seguito di disdetta, dal contratto sottoscritto con l'esercente il servizio.*

### ***2.8.1 Contesto normativo***

L'articolo 1569 del codice civile stabilisce in relazione ai contratti di somministrazione: "Se la durata della somministrazione non è stabilita, ciascuna delle parti può recedere dal contratto, dando preavviso nel termine pattuito o in quello stabilito dagli usi, o, in mancanza, in un termine congruo avuto riguardo della natura della somministrazione."

Non essendoci altre disposizioni di legge al riguardo, gli esercenti sono liberi di stabilire contrattualmente modalità, durata e tempi di risoluzione del contratto.

### ***2.8.2 Previsioni contrattuali e prassi aziendali***

I contratti predisposti dagli esercenti gas prevedono una clausola relativa alla durata e alle modalità di recesso dal contratto. La durata prevista è solitamente annuale, sia per i contratti dei clienti alimentati in bassa pressione che per quelli alimentati in media pressione e la maggior parte gli esercenti prevede il rinnovo tacito del contratto, salvo disdetta da fornire un mese prima della scadenza per le forniture alimentate in bassa pressione e tre mesi prima per le forniture alimentate in media. Questo significa che il cliente non ha, teoricamente, la possibilità di recedere dal contratto prima di uno o tre mesi dalla sua scadenza naturale.

E' prassi diffusa fra gli esercenti, almeno per le forniture alimentate in bassa pressione, di discostarsi da quanto stabilito dal contratto, permettendo al cliente di recedere anche prima della scadenza naturale del contratto senza rispettare l'obbligo di preavviso stabilito.

La disdetta del cliente deve essere effettuata con lettera semplice o raccomandata; alcuni esercenti permettono l'utilizzo del telefono.

### ***2.8.3 Proposte per la regolazione***

L'Autorità ritiene che il cliente debba essere lasciato libero, in qualsiasi momento del rapporto, di cambiare fornitore. Tale esigenza emerge chiaramente in fase di liberalizzazione dell'attività di vendita. Pertanto propone che nei contratti sia introdotta una clausola di recesso secondo la quale il cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento rispettando un termine di preavviso stabilito dall'Autorità stessa.

L'Autorità propone che  $xy$  giorni prima della data in cui il cliente sceglie di recedere dal contratto ne dia comunicazione all'esercente. Dal giorno della comunicazione l'esercente è tenuto ad addebitare al cliente, per tutti i giorni di preavviso stabiliti dall'Autorità, le quote fisse e/o variabili previste dal contratto in essere, in conformità con la nuova metodologia tariffaria proposta dall'Autorità nel documento di consultazione Criteri per la determinazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e vendita dei gas a mezzo reti a media e bassa pressione diffuso in data 13 aprile 2000.

### ***2.8.4 Spunti per la consultazione***

- I. Quali modalità di recesso si ritiene siano idonee?
- II. Quanti giorni di preavviso sono necessari?

## Appendice

### **Versione preliminare di direttiva per la regolazione delle condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas naturale a clienti finali attraverso reti di gasdotti locali**

La seguente versione preliminare di provvedimento è diffusa tra i soggetti interessati al fine di acquisire osservazioni e suggerimenti. La versione preliminare della direttiva non intende in alcun modo anticipare o vincolare i contenuti della versione finale che verrà definita dall’Autorità per l’energia elettrica e il gas a conclusione del processo di consultazione.

#### **Punto 1 Definizioni**

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

- a) Autorità è l’Autorità per l’energia elettrica e il gas;
- b) Cliente finale è il consumatore che acquista gas per uso proprio
- c) 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”;
- d) Cliente del mercato libero è il cliente finale che, ai sensi dall’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”;
- e) Cliente buon pagatore è il cliente che ha pagato nei termini di scadenza le bollette relative all’ultimo biennio, ovvero il cliente che sia qualificato “buon pagatore” dall’esercente in base a criteri diversi, purchè non peggiorativi, rispetto a quello precedentemente definito;
- f) Esercente è ogni soggetto che esercita il servizio di vendita del gas a clienti a mezzo di reti a media e bassa pressione;
- g) Esercente multiservizio è l’esercente che svolge anche altri servizi di pubblica utilità;
- h) Distribuzione è il trasporto di gas attraverso reti di gasdotti locali per la consegna ai clienti;
- i) Contratto di somministrazione è il contratto con il quale una parte (l’esercente il servizio di vendita del gas) si obbliga, verso corrispettivo di un prezzo, a eseguire a favore dell’altra, prestazioni periodiche o continuative;

- j) Gruppo di misura è la parte dell'impianto di alimentazione del cliente 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;
- k) Lettura è la rilevazione da parte dell' esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura;
- l) Autolettura è la rilevazione da parte del cliente e la conseguente comunicazione all' esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura;
- m) Deposito cauzionale è la somma versata dal cliente all' esercente per garantire l' esatto adempimento del contratto di somministrazione;
- n) 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;
- o) 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;
- p) Reclamo è ogni comunicazione telefonica, verbale o scritta presentata presso uno sportello o ufficio 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 somministrazione sottoscritto o dal regolamento di servizio ed ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente e cliente;
- q) Modalità di reclamo sono i mezzi offerti dall' esercente al cliente, al fine di consentirgli di inoltrare un reclamo;
- r) Procedura di reclamo sono le regole che l' esercente e il cliente sono tenuti ad osservare in caso di ricevimento o formulazione di un reclamo.

## **Punto 2**

### **Oggetto e ambito di applicazione**

- 2.1 La presente direttiva definisce condizioni contrattuali minime inderogabili per la vendita del gas naturale a clienti del mercato vincolato. Tali condizioni possono essere migliorate dagli esercenti nel rispetto del principio di non discriminazione fra i clienti
- 2.2 Le condizioni contrattuali di cui al punto 2.1 devono essere proposte dall' esercente il servizio di vendita in modo trasparente anche ai clienti del mercato libero.
- 2.3 Sono fatte salve le previsioni migliorative contenute nei contratti di somministrazione già sottoscritti o nei regolamenti di utenza in essere al momento della pubblicazione di questa direttiva.

**Punto 3**  
**Letture del gruppo di misura**

- 3.1 Gli esercenti sono tenuti ad effettuare:
- a) almeno due volte l'anno, il tentativo di lettura per i clienti con un gruppo di misura installato fino alla classe G 25;
  - b) almeno una volta al mese, il tentativo di lettura per i clienti con un gruppo di misura installato fino alla classe non inferiore a G 40.
- 3.2 Gli esercenti, relativamente ai clienti con periodicità di lettura semestrale, sono tenuti a rendere disponibile una modalità di autolettura dei consumi.
- 3.3 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.
- 3.4 Per i nuovi clienti, gli esercenti, trascorsi tre mesi dalla data di stipulazione del contratto di somministrazione, sono tenuti ad effettuare un tentativo di lettura aggiuntivo, oppure ad inviare al cliente nuovo una apposita comunicazione, invitandolo ad utilizzare l'autolettura al fine di consentire la corretta fatturazione.
- 3.5 In presenza di un gruppo di misura collocato in modo accessibile all'esercente ogni tentativo di lettura deve avere come esito una lettura effettiva
- 3.6 Per la mancata lettura di un gruppo di misura collocato in modo accessibile all'esercente non potrà essere richiesto al cliente con un gruppo di misura installato fino alla classe G25 il pagamento di un corrispettivo superiore a sei mesi di consumo

**Punto 4**  
**Periodicità di fatturazione dei consumi**

- 4.1 La periodicità di fatturazione viene stabilita dagli esercenti tenendo conto del fatto che dovranno essere emesse almeno 5 bollette all'anno per i clienti con un gruppo di misura fino alla classe G25 e una bolletta al mese per i clienti con un gruppo di misura fino alla classe non inferiore a G40.
- 4.2 La periodicità di fatturazione va comunicata ai clienti.

**Punto 5**  
**Modalità di calcolo dei consumi**

- 5.1 Fra una lettura (autolettura) e quella successiva la fatturazione può avvenire sulla base dei consumi presunti, stimati dall' esercente sulla base dei consumi storici del cliente.
- 5.2 Per i clienti 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 del gas, al numero ed al tipo di apparecchiature alimentate a gas.
- 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.
- 5.5 In presenza di accertati errori nella fatturazione a danno del cliente, l' accredito della somma non dovuta viene effettuato nei tempi fissati dal punto 11, comma 11,2 della deliberazione 2 marzo 2000 n. 47/00 recante Direttiva concernente la disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e vendita del gas, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale, Serie generale del 17 aprile 2000, n.90.

**Punto 6**  
**Tempi e modalità di pagamento della bolletta**

- 6.1 Il termine di scadenza per il pagamento della bolletta non può essere inferiore a venti giorni dalla data di emissione della bolletta medesima.
- 6.2 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 in alcun caso imputati al cliente.
- 6.3 L' esercente deve offrire al cliente almeno una modalità gratuita di pagamento della bolletta.

## **Punto 7**

### **Interessi di mora in caso di ritardato o mancato pagamento**

- 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 aumentato di 3,5 punti percentuali.
- 7.2 Il cliente 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 danni ulteriori.

## **Punto 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 semplice indicante il termine ultimo entro cui provvedere all' adempimento, le modalità di comunicazione di tale obbligo all' esercente, i tempi entro i quali, in costanza di mora, la fornitura di gas potrà essere sospesa, nonché i costi delle operazioni di sospensione e di riattivazione. Detta comunicazione ha valore di costituzione in mora.
- 8.2 L' esercente non può sospendere la fornitura al cliente in assenza di comunicazione scritta di cui al comma precedente.
- 8.3 La sospensione della fornitura non può 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 versamento di importi in misura inferiore od uguale all' ammontare del deposito cauzionale;
  - c) in caso di mancato pagamento di servizi od addebiti concernenti forniture diverse dalla somministrazione del gas, quando questa sia erogata da un esercente multiservizio;
  - d) durante i giorni indicati come festivi sul calendario comune, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od i giorni festivi;
  - e) per situazioni di inadempimento esposte per formulazioni generali e ricollegate a qualsiasi delle clausole indicate nel contratto;
  - f) per mancata sottoscrizione del contratto di somministrazione;

8.4 In deroga a quanto stabilito dal comma 8.3 del presente punto:

- a) l'esercente il servizio di distribuzione è tenuto a sospendere la fornitura anche senza preavviso per cause di oggettivo pericolo all'incolumità di persone o cose, ovvero per diniego alla richiesta dell'esercente di accedere ai locali dell'utenza per l'esecuzione di verifiche sullo stato di sicurezza degli impianti, ai sensi dell'articolo 16 del decreto legislativo n.164/00;
- b) l'esercente il servizio di vendita può sospendere la fornitura anche senza preavviso per accertata appropriazione fraudolenta del bene, per manomissione e rottura dei sigilli e/o gruppi di misura ovvero per utilizzo degli impianti in modo non conforme al contratto.

### **Punto 9**

#### **Rateizzazione del pagamento dei corrispettivi per la fornitura di gas**

- 9.1 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 al successivo punto, può pagare i corrispettivi dovuti per la fornitura di gas attraverso rate successive.
- 9.2 A seguito di espressa richiesta del cliente, l'esercente è tenuto ad offrire al cliente la possibilità di rateizzare i corrispettivi dovuti:
  - a) per i clienti con gruppo di misura installato fino alla classe G6, qualora la bolletta di congruaggio sia superiore al xx% dell'addebito medio delle bollette in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di congruaggio;
  - b) 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.
- 9.3 La rateizzazione può essere richiesta solo per corrispettivi il cui importo superi lire zz.
- 9.4 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.
- 9.5 Le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate degli interessi calcolati con riferimento al tasso ufficiale di sconto (TUS).
- 9.6 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.

## **Punto 10**

### **Deposito cauzionale: condizioni applicabili a tutti i clienti**

- 10.1 E' facoltà dell'esercente richiedere al cliente, all'atto della stipulazione del contratto di somministrazione, 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.
- 10.2 Il deposito cauzionale deve essere restituito al momento della cessazione degli effetti del contratto di somministrazione, maggiorato degli interessi legali.
- 10.3 Sono considerate forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale anche altri strumenti che assicurino l'esercente circa l'esatto adempimento da parte del cliente.
- 10.4 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.
- 10.5 Al momento della cessazione degli effetti del contratto di somministrazione, al cliente, per ottenere la restituzione del deposito cauzionale, non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento

## **Punto 11**

### **Deposito cauzionale: condizioni applicabili ai soli clienti con gruppo di misura istallato della classe fino a G6**

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 con gruppo di misura istallato della classe fino a G6.

## **Punto 12**

### **Ammontare del deposito cauzionale**

Il valore massimo del deposito cauzionale è determinato pari ad un valore che tiene conto della classe del gruppo di misura installato presso il cliente e dei profili di consumo nella misura di xx.

## **Punto 13**

### **Disposizioni transitorie relative al deposito cauzionale**

Per i clienti con contratti di somministrazione 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 a titolo di deposito cauzionale, effettuando i relativi conguagli, le somme versate dai clienti precedentemente all'entrata in vigore del presente provvedimento come anticipo sui consumi o come garanzia;
- c) qualora i conguagli previsti alla lettera b) debbano essere versati dal cliente all'esercente, tali conguagli sono effettuati in zx giorni;
- d) qualora i conguagli previsti alla lettera b) debbano essere versati dall'esercente al cliente, tali conguagli sono effettuati entro xj giorni dall'entrata in vigore della presente direttiva;
- e) nei casi di clienti con gruppo di misura installato della classe fino a G 6 con domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito delle bollette, gli esercenti sono tenuti a restituire la somma versata dal cliente come anticipo o come garanzia entro un periodo massimo di yx giorni dall'entrata in vigore della presente direttiva.

#### **Punto 14**

##### **Modalità e procedure di reclamo**

- 14.1 L'esercente deve rendere disponibile al cliente un modulo prestampato per l'inoltro del reclamo. Il modulo è consegnato al cliente all'atto della stipulazione del contratto di somministrazione 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.
- 14.2 E' ammessa la possibilità per il cliente di inoltrare reclamo con ogni altro mezzo utile alla comunicazione con l'esercente.
- 14.3 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.
- 14.4 Le modalità e le procedure di reclamo devono tenere conto delle esigenze degli anziani e dei disabili.
- 14.5 Le modalità e procedure di reclamo devono essere definite o riviste sentite le associazioni dei consumatori.

#### **Punto 15**

##### **Clausola di recesso**

- 15.1 I clienti possono recedere dal contratto stipulato con l'esercente in qualsiasi momento, a seguito di disdetta.

- 15.2 I clienti devono anticipare xx giorni la loro intenzione di risolvere il rapporto con l'esercente.
- 15.3 Dal giorno della comunicazione l'esercente è tenuto ad addebitare al cliente, per tutti i giorni di preavviso stabiliti dall'Autorità, le quote fisse e/o variabili previste dal contratto in essere.