

Delibera n. 229/01

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

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 18 ottobre 2001,
Premesso che:

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

Visti:

- la legge n. 481/95, recante norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità, ed in particolare l'articolo 2, comma 12, lettere h), m) e n) e l'articolo 2, comma 37;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, di attuazione della direttiva 98/30/CE recante norme comuni per il mercato interno del gas naturale;
- il decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972, n. 633, recante istituzione e disciplina dell'imposta sul valore aggiunto e in particolare l'articolo 10, n. 1;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244, recante disciplina delle procedure istruttorie dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas e in particolare l'articolo 3;

Visti:

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

Viste:

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

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

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

Ritenuto che sia opportuno:

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

DELIBERA

Titolo I - Definizioni, oggetto ed ambito di applicazione

Articolo 1

Definizioni

Ai fini della presente direttiva si applicano le seguenti definizioni:

- a. anno termico è il periodo compreso tra il primo luglio e il trenta giugno dell'anno successivo;
- b. autolettura è la rilevazione da parte del cliente finale con conseguente comunicazione all'esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura;
- c. Autorità è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas;
- d. cliente buon pagatore è il cliente finale che ha pagato nei termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio, ovvero il cliente che sia qualificato come tale dall'esercente in base a criteri diversi, purché non peggiorativi, rispetto a quello precedentemente definito;
- e. cliente del mercato libero è il cliente finale che, ai sensi dell'articolo 2, comma 1, lettera c) del decreto legislativo n. 164/00 ha e si avvale della capacità di "stipulare contratti di fornitura, acquisto e vendita con qualsiasi produttore, importatore, distributore o grossista, sia in Italia che all'estero, ed ha diritto di accesso al sistema";
- f. cliente del mercato vincolato è il cliente finale che, ai sensi dell'articolo 2, comma 1, lettera c) del decreto legislativo n. 164/00, non ha o non si avvale della capacità di "stipulare contratti di fornitura, acquisto e vendita con qualsiasi produttore, importatore, distributore o grossista, sia in Italia che all'estero, ed ha diritto di accesso al sistema";
- 1.1 g. cliente finale è il consumatore che acquista gas per uso proprio;
- h. contratto di vendita è il contratto con il quale l'esercente il servizio di vendita del gas è obbligato, a fronte del versamento di una tariffa o di un prezzo, ad eseguire a favore del cliente finale prestazioni periodiche o continuative;
- i. deposito cauzionale è la somma versata dal cliente finale all'esercente per garantire l'esatto adempimento del contratto di vendita;
- j. domiciliazione bancaria è il sistema di pagamento delle bollette con il quale il cliente finale attribuisce mandato ad una banca di effettuare il relativo addebito sul proprio conto corrente bancario;
- k. domiciliazione postale è il sistema di pagamento delle bollette con il quale il cliente finale attribuisce il mandato ad un'impresa esercente il servizio postale di effettuare il relativo addebito sul proprio conto corrente postale;
- l. esercente è ogni soggetto che effettua il servizio di vendita di gas naturale o di altri tipi di gas a clienti a mezzo di reti. Nel periodo compreso tra l'entrata in vigore della presente direttiva e la separazione del servizio di vendita del gas naturale da quello di distribuzione prevista dall'articolo 21, commi 2 e 3, del decreto legislativo 23 maggio 2000 n.164, per esercente il servizio di vendita si intende l'esercente il servizio di distribuzione e vendita di gas naturale;
- m. esercente multiservizio è l'esercente che eroga anche altri servizi di pubblica utilità;
- n. fatturazione a conguaglio è la fatturazione che comprende i consumi effettivi fra

- una lettura o autolettura e quella successiva;
- o. fatturazione stimata o in acconto è la fatturazione riferita ai consumi attribuibili al cliente finale in base ai consumi effettivi registrati in analoghi periodi dell'anno precedente o, se il cliente è nuovo, in base all'utilizzo dichiarato e al numero e alla portata delle apparecchiature alimentate dalla fornitura oggetto di fatturazione;
 - p. gruppo di misura accessibile è il gruppo di misura al quale l'esercente può sempre accedere senza che sia richiesta la presenza del cliente finale o di altra persona da questi deputata per consentire l'accesso al luogo in cui è collocato il gruppo di misura;
 - q. gruppo di misura è la parte dell'impianto di alimentazione del cliente finale che serve per l'intercettazione, per la misura del gas e per il collegamento all'impianto interno del cliente. Il gruppo di misura comprende un eventuale correttore dei volumi misurati;
 - r. lettura è la rilevazione da parte dell'esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura;
 - s. procedura di reclamo sono le regole che l'esercente e il cliente finale sono tenuti ad osservare in caso di ricevimento o formulazione di un reclamo;
 - t. reclamo è ogni comunicazione telefonica, verbale o scritta presentata presso uno sportello o ufficio dell'esercente, con la quale il cliente finale esprime una lamentela per quanto concerne la non rispondenza del servizio ottenuto a uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, ovvero dal contratto di vendita sottoscritto o dal regolamento di utenza e per quanto concerne altri aspetti del rapporto tra esercente e cliente finale.

Articolo 2

Oggetto e ambito di applicazione

2.1 La presente direttiva definisce condizioni inderogabili per i contratti di vendita di gas naturale a clienti del mercato vincolato e a clienti finali di servizi di vendita di gas effettuati attraverso reti di gasdotti locali senza accesso consentito a soggetti terzi (richiamati nel seguito come "i clienti"). L'esercente può introdurre nei contratti di vendita in modo trasparente condizioni più favorevoli per i clienti nel rispetto del principio di non discriminazione.

2.2 Le condizioni contrattuali di cui al comma 2.1 sono anche proposte in modo trasparente, come condizioni contrattuali di riferimento, dall'esercente il servizio di vendita ai clienti del mercato libero. Fermo restando l'obbligo di proporre tali condizioni contrattuali, l'esercente può offrire come opzioni aggiuntive differenti condizioni contrattuali, che il cliente del mercato libero può negoziare con l'esercente e scegliere in alternativa.

Titolo II - Lettura del gruppo di misura e fatturazione dei consumi

Articolo 3

Letture del gruppo di misura

3.1 Gli esercenti sono tenuti ad inviare presso il cliente un operatore con l'incarico di eseguire la lettura del gruppo di misura:

- a. almeno una volta l'anno, per i clienti con consumi fino a 500 mc/anno;
- b. almeno una volta ogni sei mesi per i clienti con consumi superiori a 500 mc/anno e fino a 5000 mc/anno;
- c. almeno una volta al mese per i clienti con consumi superiori a 5000 mc/anno ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili.

3.2 In presenza di un gruppo di misura accessibile, ogni qualvolta sia inviato presso il cliente un operatore con l'incarico di eseguire la lettura del gruppo di misura, l'esito deve essere una lettura effettiva.

Gli esercenti, relativamente ai clienti di cui al comma 3.1, lettera a) e lettera b), mettono a disposizione una modalità di autolettura dei consumi. Nel caso in cui non sia resa disponibile una modalità di autolettura, gli esercenti sono tenuti, relativamente ai clienti di cui al precedente comma 3.1, lettera a), ad inviare un operatore con l'incarico di eseguire la lettura del gruppo di misura almeno ogni sei mesi e, relativamente ai clienti di cui all'articolo 3, comma 3.1, lettera b), almeno ogni quattro mesi.

3.4 L'autolettura è valida ai fini della fatturazione, salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal cliente finale rispetto ai consumi storici del cliente stesso. L'autolettura, se comunicata all'esercente nel periodo indicato in bolletta, è valida ai fini della fatturazione a conguaglio.

3.5 Gli esercenti comunicano la eventuale non validità dell'autolettura effettuata dal cliente. Per gli esercenti che dispongono di un sistema automatico di autolettura è sufficiente la comunicazione di non validità dell'autolettura fornita dal sistema stesso.

3.6 Per i nuovi clienti di cui al precedente comma 3.1, lettere a) e b), gli esercenti, trascorsi tre mesi dalla data di stipulazione del contratto di vendita, sono tenuti ad inviare un operatore con l'incarico di eseguire la lettura del gruppo di misura oppure ad inviare una comunicazione, invitando il nuovo cliente ad utilizzare l'autolettura.

Articolo 4

Mancata lettura del gruppo di misura

4.1 In caso di mancata lettura di un gruppo di misura entro i limiti stabiliti all'articolo 3, commi 3.1 e 3.3, l'esercente è tenuto a fornire, nella prima bolletta emessa, informazione al cliente sulle cause che hanno impedito la lettura.

4.2 In caso di mancata lettura di un gruppo accessibile, entro i limiti stabiliti all'articolo 3, commi 3.1 e 3.3, l'esercente fattura al cliente, nelle bollette di acconto successive alla mancata lettura, importi ridotti del 10% di ogni bolletta emessa. Nello stesso caso, qualora il successivo conguaglio sia a debito del cliente questo è diminuito, a titolo di indennizzo, di dieci punti percentuali per ogni lettura non effettuata.

Articolo 5

Periodicità di fatturazione dei consumi

5.1 La periodicità di fatturazione viene stabilita dagli esercenti tenendo conto dei consumi annui attribuibili al cliente:

- a. per i clienti con consumi fino a 500 mc/anno, la periodicità di fatturazione è almeno quadrimestrale;
- b. per i clienti con consumi superiori a 500 mc/anno e fino a 5000 mc/anno, la periodicità di fatturazione è almeno trimestrale;
- c. per i clienti con consumi superiori a 5000 mc/anno, la periodicità di fatturazione è almeno mensile ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili.

5.2 I clienti di cui all'articolo 3, comma 3.1 lettera a) devono ricevere ogni anno almeno una bolletta di conguaglio. I clienti di cui al comma 3.1, lettera b), devono ricevere ogni sei mesi almeno una bolletta di conguaglio. I clienti di cui al comma 3.1, lettera c), devono ricevere solo bollette calcolate su consumi effettivi.

Articolo 6

Modalità di calcolo dei consumi

6.1 Fra una lettura o autolettura e quella successiva la fatturazione può avvenire sulla base dei consumi presunti, stimati dall'esercente sulla base dei consumi storici del cliente.

6.2 Per i clienti nuovi, la prima fatturazione stimata o 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 al momento della richiesta di allacciamento alla rete di distribuzione, di subentro o di voltura in ordine alla destinazione d'uso del gas, al numero ed al tipo di apparecchiature alimentate a gas di cui dispone il cliente.

6.3 L'esercente rende note ai propri clienti le modalità di calcolo dei consumi presunti per la fatturazione stimata o in acconto. Tali modalità devono ridurre al minimo lo scostamento tra consumi effettivi e consumi stimati. Il calcolo dei consumi stimati deve essere effettuato dall'esercente sulla base delle letture o autoletture del gruppo di misura. In presenza di più autoletture, possono essere prese in considerazione le sole autoletture trasmesse nell'intervallo di tempo indicato dall'esercente nella bolletta.

6.4 Le variazioni delle tariffe devono essere applicate sulle bollette emesse dopo la data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione, limitatamente ai consumi attribuibili al periodo successivo a detta data.

6.5 L'attribuzione dei consumi avviene su base giornaliera considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo.

6.6 In presenza di errori nella fatturazione a danno del cliente, l'accredito della somma non dovuta viene effettuato nei tempi fissati dall'articolo 11, comma 11.2, della deliberazione 2 marzo 2000, n. 47/00, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale n. 90 del 17 aprile 2000.

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

Articolo 7

Tempi e modalità di pagamento della bolletta

- 7.1 Il termine di scadenza per il pagamento non può essere inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della bolletta.
- 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
- 7.2 obblighi. Eventuali ritardi nella comunicazione dell'avvenuto pagamento all'esercente da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non possono essere imputati al cliente.
- 7.3 L'esercente offre al cliente almeno una modalità gratuita di pagamento della bolletta accessibile nel territorio di ciascuna provincia servita.

Articolo 8

Interessi di mora in caso di ritardato o mancato pagamento

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

Articolo 9

Modalità e tempi di sospensione della fornitura

- 9.1 L'esercente, in caso di mora del cliente, invia a quest'ultimo una comunicazione a mezzo di lettera raccomandata semplice indicante il termine ultimo entro cui il cliente deve provvedere al pagamento della bolletta insoluta, le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento all'esercente, i tempi entro i quali, in costanza di mora, la fornitura di gas può essere sospesa, nonché i costi delle eventuali operazioni di sospensione e di riattivazione della fornitura. Detta comunicazione ha valore di costituzione in mora.

L'esercente non può sospendere la fornitura al cliente:

- 9.2
- a. in assenza della comunicazione scritta di cui al precedente comma 9.1;
 - b. quando, pur essendo scaduto il termine per il pagamento della bolletta, il pagamento del corrispettivo sia 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;
 - c. in caso di mancato versamento di importi in misura inferiore od uguale all'ammontare del deposito cauzionale;
 - d. in caso di mancato pagamento di servizi od addebiti concernenti forniture diverse dalla vendita del gas, quando questa sia erogata da un esercente multiservizio;
 - e. durante i giorni indicati come festivi sul calendario comune, durante i giorni di

- venerdì e sabato ed i giorni che precedono i giorni festivi;
- f. per fattispecie previste in modo non esplicito nel contratto di vendita;
- g. per mancata sottoscrizione del contratto di vendita.

9.3 In deroga a quanto stabilito dal comma 9.2, lettera a), l'esercente può sospendere la fornitura anche senza preavviso a motivo di accertata appropriazione fraudolenta del bene, di manomissione e rottura dei sigilli dei gruppi di misura ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al contratto.

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

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

Articolo 10

Rateizzazione del pagamento dei corrispettivi per la vendita di gas

10.1 Il cliente è tenuto al pagamento dell'intero corrispettivo indicato in bolletta. In deroga a tale previsione, il cliente, nei casi e con le modalità di cui al successivo comma 10.2, può pagare i corrispettivi dovuti per la fornitura di gas attraverso rate successive.

10.2 Il cliente, qualora rientri nelle categorie di cui al successivo comma 10.3, è informato nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile della possibilità di ottenere una rateizzazione dei corrispettivi dovuti e delle relative modalità.

L'esercente è tenuto ad offrire la rateizzazione:

- a. per i clienti con consumi fino a 5000 mc/anno, qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio;
- 10.3 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;
- c. per i clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di un conguaglio.

10.4 La rateizzazione non è offerta per corrispettivi inferiori a 50,00 euro.

10.5 Il cliente che intende avvalersi della rateizzazione ne dà comunicazione all'esercente entro il termine fissato per il pagamento della bolletta, a pena di decadenza.

10.6 Salvo diverso accordo tra le parti, il corrispettivo dovuto è suddiviso in un numero di rate di ammontare costante pari almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio e comunque non inferiore a due.

10.7 Le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate degli interessi pari al tasso ufficiale di riferimento.

Titolo V - Forme di garanzia

Articolo 11

Garanzie applicabili a tutti i clienti

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

Articolo 12

Condizioni per il deposito cauzionale

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

Articolo 13

Ammontare del deposito cauzionale

Il valore massimo del deposito cauzionale è così determinato:

- 13.1
- a. per i clienti con consumo fino a 500 mc/anno, l'ammontare del deposito non può superare il valore di 25,00 euro;
 - b. per i clienti con consumo superiore a 500 mc/anno e fino a 5000 mc/anno, l'ammontare del deposito non può superare il valore di 77,00 euro;
 - c. per i clienti con consumo superiore a 5000 mc/anno l'ammontare del deposito non può superare il valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente. Gli importi relativi ai consumi vanno considerati al netto delle imposte.

Articolo 14

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

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

consumi fino a 5000 mc/anno.

Titolo VI - Reclami

Articolo 15

Modalità e procedure di reclamo

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

Titolo VII - Disposizioni transitorie e finali

Articolo 16

Disposizioni transitorie relative al deposito cauzionale

Per i clienti con contratti di vendita in essere al momento della pubblicazione della presente direttiva nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e nel sito Internet dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas:

- 16.1
- a. l'esercente comunica ai clienti le forme di garanzia da essi previste;
 - b. l'esercente può 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 precedente lettera b) debbano essere versati dal cliente all'esercente, tali conguagli sono effettuati in due rate nell'arco di un anno;
 - d. qualora i conguagli previsti alla precedente lettera b) debbano essere versati dall'esercente al cliente, tali conguagli sono versati entro 180 (centottanta) giorni dalla pubblicazione della presente direttiva nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana;
 - e. nei casi di clienti con consumi fino a 5000 mc/anno con domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito delle bollette, gli esercenti restituiscono la somma versata dal cliente come anticipo o come garanzia entro un periodo massimo di 180 (centottanta) giorni dalla pubblicazione della presente direttiva nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e nel sito Internet dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Articolo 17

Delimitazione fasce di consumo

Ai fini delle presente direttiva e con riferimento ai precedenti articolo 3, comma 3.1; articolo 5, comma 5.1; articolo 6, comma 6.6; articolo 10, comma 10.3, lettera a); articolo 13 e articolo 16, comma 16.1, lettera e):

- 17.1
- a. le fasce di consumo previste su base media annua sono calcolate assumendo come riferimento i consumi storici dei clienti riferiti all'anno termico precedente quello di applicazione dello specifico dispositivo. Nel caso di clienti nuovi la stima della fascia di consumo di riferimento avviene secondo quanto previsto dal precedente articolo 6, comma 6.2.
 - b. il cliente è considerato appartenere alla fascia di riferimento fissata secondo quanto stabilito alla precedente lettera a) anche qualora i suoi consumi annui successivi all'inserimento in tale fascia variano, per un solo anno, di un ammontare non superiore al 20 per cento in più o in meno, rispetto a quelli della fascia stessa.

Articolo 18

Entrata in vigore

- 18.1 Fatto salvo quanto stabilito al successivo comma 18.3 le disposizioni della presente direttiva entrano in vigore a decorrere dall'1 marzo 2002.
- 18.2 La presente direttiva viene pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e nel sito Internet dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.
- 18.3 Le disposizioni di cui agli articoli 9, 10 e 16 entrano in vigore a decorrere dal giorno successivo alla pubblicazione.