

Consumi, Arera: morosità e rateizzazione a tutela del consumatore

Descrizione

(Adnkronos) ?? La morosità nel pagamento delle utenze ?? gestita in Italia attraverso un quadro di regole stabilito dall'??Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (Arera). Le disposizioni, valide per l'??energia elettrica, il gas naturale e il servizio idrico integrato (acqua), sono volte a tutelare il consumatore, garantendo la continuità dei servizi essenziali e stabilendo procedure chiare e graduali prima di arrivare alla sospensione della fornitura. Nonostante le procedure siano simili, ogni settore presenta specifiche tutele, in particolare per quanto riguarda la limitazione del servizio e il ??quantitativo minimo vitale?? di acqua che deve essere sempre garantito.

Per tutti e tre i servizi (elettricità, gas e acqua), la procedura di sospensione deve seguire passaggi definiti, garantendo sempre la trasparenza e il diritto di difesa del cliente. Il primo atto formale ?? l'??invio della comunicazione di costituzione in mora (raccomandata o Pec). Se il fornitore non rispetta i termini o le modalità della procedura di messa in mora o di sospensione, il cliente ha diritto a un indennizzo automatico (che varia a seconda del servizio) e, in questo caso, non gli possono essere addebitati gli oneri di sospensione e riattivazione.

La sospensione ?? inoltre sempre vietata: se il cliente ha presentato un reclamo formale riguardo l'??importo fatturato e la controversia non ?? risolta; non ha ricevuto correttamente la comunicazione di costituzione in mora. Il diritto del consumatore a rateizzare l'??importo dovuto ?? la tutela più forte per prevenire la disattivazione. Le condizioni che rendono la rateizzazione un obbligo per il gestore o venditore sono in gran parte sovrapponibili. Le differenze maggiori riguardano le modalità di gestione della sospensione e le tutele per i consumi minimi essenziali. Le procedure per i settori energia elettrica e gas naturale sono ampiamente armonizzate. Energia Elettrica: per i clienti non vulnerabili, la procedura prevede un passaggio intermedio: prima della sospensione, il fornitore deve richiedere al distributore una limitazione della potenza disponibile. Solo in caso di persistente morosità si procede al distacco.

Gas naturale: se il contatore ?? inaccessibile o non ?? tecnicamente possibile la sospensione, il venditore può richiedere la disattivazione remota del contatore elettronico (se presente) o la risoluzione del contratto. La fornitura non può mai essere sospesa, nemmeno per morosità, ai clienti, definiti ??non disalimentabili??, ovvero strutture pubbliche o private che svolgono un'??attività riconosciuta di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole.

L'??acqua, invece, gode delle tutele più stringenti in quanto bene primario. Prima della sospensione completa, il gestore ?? obbligato a garantire l'??erogazione del quantitativo minimo vitale, stabilito a 50 litri per abitante al giorno. Per le utenze domestiche residenti morose (non vulnerabili), si procede prima alla limitazione della fornitura per garantire il qmv. La sospensione definitiva ?? permessa solo se tecnicamente impossibile limitare il flusso o in caso di morosità molto elevata e protratta.

Le utenze che beneficiano del bonus sociale idrico non possono subire la sospensione della fornitura, come anche le utenze a ??uso pubblico non disalimentabile?? quali, ad esempio, scuole, ospedali, strutture militari o di vigilanza, carceri, bocche antincendio. Una volta saldato il debito, il cliente ha

diritto alla riattivazione o rimozione del limitatore entro tempistiche definite e ristrette (di solito entro uno o due giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta da parte del venditore/gestore), con costi standardizzati da Arera.

â??

economia

webinfo@adnkronos.com (Web Info)

Categoria

1. Comunicati

Tag

1. Ultimora

Data di creazione

Gennaio 12, 2026

Autore

redazione

default watermark