Consumi, Arera: morositÃ e rateizzazione a tutela del consumatore

Descrizione

(Adnkronos) â?? La morositÃ nel pagamento delle utenze Ã¨ gestita in Italia attraverso un quadro di regole stabilito dallâ??AutoritÃ di regolazione per energia reti e ambiente (Arera). Le disposizioni, valide per lâ??energia elettrica, il gas naturale e il servizio idrico integrato (acqua), sono volte a tutelare il consumatore, garantendo la continuitÃ 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 â??quantitativo minimo vitaleâ?? di acqua che deve essere sempre garantito.

Per tutti e tre i servizi (elettricitÃ , 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 Ã¨ lâ??invio della comunicazione di costituzione in mora (raccomandata o Pec). Se il fornitore non rispetta i termini o le modalitÃ 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.

default watermark

La sospensione Ã¨ inoltre sempre vietata: se il cliente ha presentato un reclamo formale riguardo lâ??importo fatturato e la controversia non Ã¨ risolta; non ha ricevuto correttamente la comunicazione di costituzione in mora. Il diritto del consumatore a rateizzare lâ??importo dovuto Ã¨ la tutela piÃ¹ 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 modalitÃ 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 morositÃ si procede al distacco.

Gas naturale: se il contatore Ã¨ inaccessibile o non Ã¨ tecnicamente possibile la sospensione, il venditore puÃ² richiedere la disattivazione remota del contatore elettronico (se presente) o la risoluzione del contratto. La fornitura non puÃ² mai essere sospesa, nemmeno per morositÃ , ai clienti, definiti â??non disalimentabiliâ??, ovvero strutture pubbliche o private che svolgono unâ??attivitÃ riconosciuta di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole.

Lâ??acqua, invece, gode delle tutele piÃ¹ stringenti in quanto bene primario. Prima della sospensione completa, il gestore Ã¨ obbligato a garantire lâ??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 Ã¨ permessa solo se tecnicamente impossibile limitare il flusso o in caso di morositÃ molto elevata e protratta.

Le utenze che beneficiano del bonus sociale idrico non possono subire la sospensione della fornitura, come anche le utenze a â??uso pubblico non disalimentabileâ?? 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

default watermark

Data di creazione
Gennaio 12, 2026
Autore
redazione