

Consumi, Arera: morosità e rateizzazione a tutela del consumatore

Descrizione

(Adnkronos) La morosità nel pagamento delle utenze è 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 è 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 è inoltre sempre vietata: se il cliente ha presentato un reclamo formale riguardo l'importo fatturato e la controversia non è risolta; non ha ricevuto correttamente la comunicazione di costituzione in mora. Il diritto del consumatore a rateizzare l'importo dovuto è 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 è inaccessibile o non è 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 è 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 è 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