



Comune di Firenzuola  
Prot. n. 0015051 in Arrivo  
del 25-11-2017  
Cat. 6 Clas. 8 Fasc.



COMUNE DI FIRENZUOLA
25 NOV 2017
PROT. N. ....

*SIA 300  
SINDAG*

Spettabile  
Comune di Firenzuola  
c.a. Sindaco Claudio Scarpelli  
[protocollo@comune.firenzuola.fi.it](mailto:protocollo@comune.firenzuola.fi.it)

Rif. SPCEN / **1958962355**  
Sp-gl

Spettabile Comune di Firenzuola,

abbiamo ricevuto la Vostra comunicazione del 20 novembre u.s., con cui avete segnalato un'interruzione prolungata ed estesa dell'erogazione dell'energia elettrica, che sarebbe occorsa in data 13/11/2017 in concomitanza agli episodi di eccezionale maltempo verificatisi nella regione Toscana nel corrente mese di novembre.

Per quanto di nostra competenza, Vi segnaliamo che, se l'interruzione subita avesse superato gli standard fissati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico per il tempo massimo di ripristino della fornitura (cfr. tabella - Allegato), l'utenza interessata a tale evento avrebbe diritto di ricevere un rimborso, che viene calcolato in base a (cfr. tabella - Allegato 1):

- tensione di alimentazione,
- tipologia d'uso,
- potenza contrattualmente impegnata.

Gli importi sono indicati nella Tabella 10 dell'Allegato 1 e variano in base alla tipologia d'utenza e alla potenza impegnata.

Ulteriori chiarimenti sulle modalità di attribuzione dei rimborsi sono illustrate all'Allegato 1 (o Scheda).

Ciò premesso, Vi segnaliamo che l'articolo 53.6 dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, n. 646/2015/R/eel dispone che nei casi in cui un utente non riceva il rimborso nei termini di cui ai commi 53.4<sup>1</sup> e 53.5<sup>2</sup> del medesimo Allegato A, l'utente può inoltrare la richiesta alla propria impresa distributrice, anche tramite il proprio venditore, entro **8** (otto) mesi dal momento in cui si è verificata l'interruzione; l'impresa distributrice valuta la richiesta ed entro 3 (tre) mesi eroga le somme dovute o, in caso di rigetto della richiesta, fornisce risposta scritta e motivata.

<sup>1</sup> I rimborsi di cui al comma 53.1 sono erogati, senza che gli utenti ne facciano richiesta, agli utenti titolari di impianti di prelievo o di prelievo e produzione entro il primo ciclo di fatturazione del trasporto utile trascorsi 60 (sessanta) giorni dall'interruzione con le modalità di cui al comma 38.6 e agli utenti titolari di impianti di sola produzione entro 90 (novanta) giorni dall'interruzione. Tale termine è aumentato a 180 (centootanta) giorni nel caso di interruzioni che interessano più di 2 milioni di utenti su base nazionale.

<sup>2</sup> Nel caso in cui il titolare del contratto di trasporto sia il venditore, questi ha l'obbligo di trasferire il rimborso ricevuto dall'impresa distributrice all'utente in occasione della prima fatturazione utile o mediante rimessa diretta entro 60 giorni.

Per informazioni: **Numero verde 800 166 654** (lunedì-venerdì ore 8:00-18:00, escluso festivi)

Per inviare e seguire on-line la gestione di reclami e richieste informazioni: [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it)

SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA c/o Acquirente Unico Spa Via Guidubaldo Del Monte 45, 00197 Roma  
[controversie.sportello@acquirenteunico.it](mailto:controversie.sportello@acquirenteunico.it) - [info.sportello@acquirenteunico.it](mailto:info.sportello@acquirenteunico.it)

Vi evidenziamo, altresì, che qualora il fornitore non risponda o risponda in maniera insoddisfacente alla richiesta/reclamo di cui sopra, potrete accedere al Servizio di Conciliazione Clienti Energia o ad un altro organismo ADR autorizzato per un tentativo di conciliazione.

A tal proposito, Vi informiamo che dal **1 gennaio 2017** se un problema non viene risolto con il reclamo al fornitore, potete rivolgervi ai servizi gratuiti offerti dallo Sportello per il consumatore di energia per conto dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico.

Lo Sportello mette a disposizione dei consumatori tre servizi:

- Servizio Conciliazione Clienti Energia<sup>3</sup>;
- Il Servizio SMART Help<sup>2</sup>;
- Il Servizio SMART Info<sup>4</sup>.

Per Vostra informazione alleghiamo una scheda riassuntiva dei servizi (All.2).

Vi informiamo che per accedere a questi servizi dovrete registrarvi sul portale [www.portalesportello.it](http://www.portalesportello.it) e compilare l'apposita modulistica, corredata della relativa documentazione.

Nel Vostro caso specifico, per la risoluzione di un'eventuale controversia con l'esercente/distributore, ivi compresa un'eventuale richiesta di rimborso e/o di risarcimento, potrete, in rappresentanza dell'utenza coinvolta nel disservizio occorso, attivare il Servizio Conciliazione previa registrazione al sito [www.portalesportello.it](http://www.portalesportello.it).

Per ulteriori informazioni sul funzionamento dei servizi Vi invitiamo a consultare i siti e [www.sportelloperilconsumatore.it/](http://www.sportelloperilconsumatore.it/), e [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) o a rivolgervi al nostro numero verde 800.166.654, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18, esclusi i festivi.

Qualora voleste esprimere un giudizio sul servizio ricevuto potrete compilare il questionario on-line accedendo all'indirizzo <http://www.800166654.it> ed inserendo le Vostre credenziali che corrispondono al numero "Rif. SPEN" riportato in alto a sinistra della presente comunicazione (USERNAME) ed al codice "Prot.: SPEN" (composto dalla lettera "P" e dalle successive 11 cifre numeriche) che, invece, troverete in basso a destra della presente lettera (PASSWORD).

Vi comunichiamo, inoltre, che i dati personali e le informazioni forniti con la compilazione del questionario saranno utilizzati solo al fine di valutare la qualità dei servizi resi dallo Sportello per il consumatore di energia e saranno trattati e diffusi ai sensi del D.lgs. 196 del 2003 (Codice Privacy), solo in forma anonima e aggregata in modo tale che non sia possibile identificare la persona cui le informazioni si riferiscono.

<sup>3</sup> Delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas e il sistema idrico, 5 maggio 2016 209/2016/E/com "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico - Testo Integrato Conciliazione (Tico)"

<sup>4</sup> Delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas e il sistema idrico 14 luglio 2016 383/2016/E/com Regolamento per l'attuazione, da parte della società Acquirente Unico SpA, delle attività in avvalimento di cui all'articolo 7, comma 6 e all'articolo 44, comma 4, del D.lgs 93/11



Ulteriori informazioni sono disponibili alla pagina web [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it) nella sezione *Servizi -> Risoluzione Controversie -> SMART Help* oppure *Servizi -> Informazioni -> SMART Info*.

Con i migliori saluti,

Roma, lì 23/11/2017

Sportello per il Consumatore di Energia  
Il Responsabile

Roberta Colombo

*Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi  
e per gli effetti dell'art. 3, c.2 D.Lgs. n.39/93*

Per informazioni: **Numero verde 800 166 654** (lunedì-venerdì ore 8:00-18:00, escluso festivi)  
Per inviare e seguire on-line la gestione di reclami e richieste informazioni: [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it)

SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA c/o Acquirente Unico Spa Via Guidubaldo Del Monte 45, 00197 Roma  
[controversie.sportello@acquirenteunico.it](mailto:controversie.sportello@acquirenteunico.it) - [info.sportello@acquirenteunico.it](mailto:info.sportello@acquirenteunico.it)

Prot.: SPCEN/P20170040988 del 23/11/2017

**ALLEGATO 1 - SCHEDA INFORMATIVA SULLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA.**

**SCHEDA INFORMATIVA SULLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA.**

**Registrazione delle interruzioni**

Per il periodo 2016-2023 la regolazione della qualità del servizio elettrico è contenuta nel Testo integrato approvato con deliberazione dell'Autorità, 22 dicembre 2015 - 646/2015/R/eel<sup>5</sup>.

Gli utenti che hanno subito interruzioni nell'erogazione di energia elettrica possono rivolgersi all'impresa distributrice, direttamente o tramite il proprio venditore, per ottenere le informazioni contenute nel registro obbligatorio relative all'evento che li ha coinvolti.

Il distributore è tenuto alla registrazione delle interruzioni utilizzando l'assetto della rete e ha l'obbligo di tenere un registro delle interruzioni, anche su supporto informatico, corredate da una serie di specifiche informazioni finalizzate alla descrizione e localizzazione, anche temporale, di ogni singolo evento.

Il distributore deve assicurare l'accesso alle informazioni contenute nel predetto registro delle interruzioni da parte degli utenti interessati e da parte dei soggetti responsabili delle attività di misura e di vendita dell'energia elettrica ed ha l'obbligo di registrare la causa di ogni interruzione, escluse le interruzioni con origine *sistema elettrico* (ossia conseguenti agli ordini impartiti da Terna di procedere alla disalimentazione di utenti per motivi di sicurezza del sistema elettrico o conseguenti ad incidenti rilevanti o, solo nelle reti di distribuzione di piccole isole non interconnesse al sistema elettrico, dovute all'intervento delle protezioni degli impianti di generazione) secondo la seguente articolazione:

- a. *cause di forza maggiore*, intese come: interruzioni eccezionali, dovute a eventi eccezionali, a furti, atti di autorità pubblica quali ad esempio ordini di apertura delle linee per spegnimento di incendi o per motivi di sicurezza impartiti da Terna o da altri esercenti interconnessi, o scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge; sono inoltre attribuite a cause di forza maggiore le quote di interruzione dovute a casi di sospensione o posticipazione delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza;

---

<sup>5</sup> Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023.



- b. *cause esterne*, intese come: guasti provocati da clienti, contatti fortuiti o danneggiamenti di conduttori provocati da terzi, guasti provocati su impianti di produzione;
- c. *altre cause*, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate, anche con riferimento alle interruzioni non localizzate.

In base alle informazioni ottenute, nel caso in cui l'interruzione abbia provocato un danno, l'utente potrà valutare la possibilità di rivolgere una richiesta di risarcimento all'impresa distributrice. Le conseguenze giuridiche delle interruzioni, compresa la responsabilità dell'impresa distributrice per i danni eventualmente subiti dal cliente, sono regolate dalle norme del codice civile e dal contratto relativo alla fornitura del servizio.

### **Reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese**

Nel caso di reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese, in caso di violazione da parte del venditore dello standard specifico *Tempo di risposta motivata a reclami scritti*, ai sensi dell'art. 19.2 della deliberazione dell'Autorità ARG/com 164/08 - TIQV<sup>6</sup> il venditore non è tenuto a corrispondere al cliente finale l'indennizzo automatico previsto in caso di mancato rispetto dello standard stesso (40 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo inviato dall'utente).

### **Tipologia di interruzioni e durata massima**

Le interruzioni dell'erogazione di energia elettrica sono distinte tra *interruzioni con preavviso* e *interruzioni senza preavviso*.

Le *interruzioni con preavviso* sono quelle dovute alla necessità di effettuare interventi e/o manovre programmati (ad esempio per motivi di manutenzione o sviluppo) sulla rete di distribuzione da parte della società di distribuzione territorialmente competente.

Le interruzioni senza preavviso – come quella verificatasi nel caso in esame – vengono classificate in relazione alla loro durata come *lunghe* (durata maggiore di tre minuti), *brevi* (durata compresa tra un secondo e tre minuti) e *transitorie* (durata minore di un secondo).

A seconda della densità abitativa del territorio servito (cd. *grado di concentrazione territoriale*), in caso di *interruzione senza preavviso*, sono stati definiti differenti standard temporali per il ripristino della fornitura pena l'erogazione di un rimborso automatico a favore di ogni utente coinvolto.

<sup>6</sup> Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, n. 2 del 03.01.2009 e nel sito internet [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it), come successivamente integrata e modificata.

Per le interruzioni senza e con preavviso prolungate, i tempi massimi di ripristino della fornitura pena l'erogazione del rimborso automatico sono indicati nella seguente tabella<sup>7</sup>.

Tipo di interruzione	Grado di concentrazione territoriale	Standard per utenti BT*	Standard per utenti MT*
Interruzioni senza preavviso	Alta	8	4
	Media	12	6
	Bassa	16	8
Interruzioni con preavviso	Tutti i gradi di concentrazione	8	8

Nota

\* ore

Alta concentrazione: > 50.000 abitanti

Media concentrazione: compresa tra 5.000 e 50.000 abitanti

Bassa concentrazione: < 5.000 abitanti

Agli utenti finali localizzati ad altitudini superiori a 1.500 m sul livello del mare si applicano gli standard relativi agli utenti di bassa concentrazione, indipendentemente dal grado di concentrazione applicabile al Comune di appartenenza.

### Rimborsi per interruzioni prolungate e modalità di erogazione

In caso di mancato rispetto dei limiti temporali sopraindicati, anche qualora l'interruzione si verifichi in periodi di condizioni perturbate e/o per effetto di eventi eccezionali (quali gli eventi da Lei segnalati) e/o di casi di sospensione o posticipazione delle operazioni di ripristino del servizio per motivi di sicurezza, la società di distribuzione versa un rimborso automatico all'utente calcolato sulla base

- della tensione di alimentazione,
- della tipologia d'uso,
- della potenza contrattualmente impegnata

secondo quanto previsto dalla seguente **Tabella 10** di cui all'Allegato A alla deliberazione AEEGSI n. 646/15 - *Rimborsi automatici in caso di mancato rispetto degli standard di qualità per il tempo massimo di ripristino dell'alimentazione.*

<sup>7</sup> Gli standard sopraelencati non si applicano nei casi di evacuazione della popolazione per provvedimenti della pubblica Autorità.



	· utenze domestiche · utenze non domestiche con potenza inferiore o uguale a 6 kW	· utenze BT e MT diverse dalle domestiche con potenza inferiore o uguale a 100 kW e superiore a 6 kW	· utenze BT diverse dalle domestiche con potenza superiore a 100 kW	· utenze MT con potenza superiore a 100 kW	· utenti BT e MT titolari di impianti di produzione
Superamento standard	30 €	150 €	2 €/kW	1,5 €/kW	0,15 €/kW
per ogni periodo ulteriore	15 € ogni 4 ore	75 € ogni 4 ore	1 €/kW ogni 4 ore	0,75 €/kW ogni 2 ore	0,075 €/kW ogni 4 ore
Tetto massimo	300 €	1000 €	3.000 €	6.000 €	3.000 €

I rimborsi sono erogati agli utenti coinvolti, senza che gli stessi ne facciano richiesta, entro il primo ciclo di fatturazione utile trascorsi 60 giorni dall'interruzione ed agli utenti titolari di impianti di sola produzione, entro 90 giorni dall'interruzione. Tale termine è aumentato a 180 giorni nel caso di interruzioni che interessano più di 2 milioni di utenti su base nazionale.

Nei documenti di fatturazione il rimborso deve essere indicato con la seguente causale "Rimborso automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, corrisposto in misura forfettizzata. Il pagamento del rimborso non presuppone di per sé l'accertamento della responsabilità in ordine alla causa dell'interruzione". L'impresa distributrice è tenuta a indicare la data dell'interruzione all'utente o al suo venditore. In quest'ultima circostanza, il venditore è tenuto a indicare la data dell'interruzione all'utente.

Se l'utente ha diritto a un rimborso per un'interruzione prolungata, lo riceve quindi, di norma, direttamente in bolletta, senza necessità di farne richiesta. Se il rimborso non viene erogato, entro 8 mesi l'utente potrà farne richiesta al distributore, direttamente o tramite il proprio venditore.

Il distributore non è tenuto a corrispondere i rimborsi qualora ricorra una delle seguenti circostanze:

- il rimborso sia destinato a un utente non in regola con i pagamenti relativi al servizio di distribuzione;
- il rimborso si riferisca a un'interruzione causata dallo stesso utente a cui sarebbe destinato;

Per informazioni: **Numero verde 800 166 654** (lunedì-venerdì ore 8:00-18:00, escluso festivi)

Per inviare e seguire on-line la gestione di reclami e richieste informazioni: [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it)

SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA c/o Acquirente Unico Spa Via Guldubaldo Del Monte 45, 00197 Roma  
[controversie.sportello@acquirenteunico.it](mailto:controversie.sportello@acquirenteunico.it) - [info.sportello@acquirenteunico.it](mailto:info.sportello@acquirenteunico.it)

- c. il rimborso si riferisca a interruzioni attribuite a forza maggiore per furti documentati;
- d. il rimborso sia destinato a un utente MT che non abbia presentato la dichiarazione di adeguatezza o che abbia presentato una dichiarazione di adeguatezza non completa, non conforme o revocata;
- e. il rimborso, destinato a un utente titolare di impianto di sola produzione di energia elettrica, avrebbe un ammontare inferiore a 10 €.





## **Allegato 2 - Sportello per il consumatore di energia**

### **I servizi disponibili dal 1 gennaio 2017**

- 1. Il Servizio Conciliazione** mette in relazione il cliente finale e l'operatore (venditore e/o distributore) alla presenza e con il supporto di un *conciliatore esperto* nella materia, che aiuterà le parti a trovare un accordo per risolvere la controversia.

La domanda di conciliazione presso il Servizio può essere presentata *entro 1 anno* dall'invio del reclamo all'operatore dopo aver ricevuto risposta non soddisfacente ovvero trascorsi 50 giorni dall'invio del reclamo al fornitore senza aver ricevuto risposta su tutte le materie di luce e gas, ad esclusione delle controversie oggetto del *Servizio SMART Help* elencate di seguito. Sono escluse anche le controversie di natura tributario-fiscale, quelle non azionabili perché prescritte o promosse ai sensi degli artt. 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005).

Il tentativo di conciliazione avviene on-line al fine di minimizzare l'impegno delle parti, previa registrazione al sito [www.portalesportello.it](http://www.portalesportello.it) in modo semplice e veloce. I clienti finali domestici che si rivolgono al Servizio senza l'ausilio di un delegato possono presentare la domanda di conciliazione anche mediante posta o fax.

Oltre che presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità la domanda di conciliazione può essere presentata presso altri organismi qualificati, iscritti in un elenco istituito dall'Autorità (tra cui gli organismi di conciliazione paritetica, ai quali partecipano le associazioni di consumatori). L'elenco è pubblicato sul sito [www.autorità.energia.it](http://www.autorità.energia.it) e sul sito [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it).

- 2. Il Servizio SMART Help** fornisce soluzioni su specifiche controversie. Si tratta di *Procedure Speciali Risolutive* che permettono di avere soluzioni veloci in materia di:

- bonus sociale**, per i casi di mancata validazione delle domande di bonus già ammesse dai Comuni da parte del distributore, mancata o ritardata erogazione del bonus da parte del distributore/venditore, contestazione di procedure di recupero avviate ai sensi del Regolamento Recupero Bonus Elettrico e Bonus Gas;
- doppia fatturazione**, per i casi in cui il cliente finale a seguito di cambio del venditore riceve due bollette per il medesimo periodo di fornitura;
- mancata erogazione di un indennizzo automatico**, per i casi in cui un indennizzo già riconosciuto come dovuto dal venditore/distributore non è però stato corrisposto, entro i termini massimi previsti dalla regolazione;
- corrispettivo di morosità - C<sup>MOR</sup>** - nel settore elettrico - per i casi di errori nell'addebito da parte venditore entrante, di richieste di addebito del Cmor in assenza dei requisiti previsti dalla regolazione, di mancato annullamento del Cmor a seguito di pagamento dell'intera posizione debitoria; il C<sup>MOR</sup> è un indennizzo richiesto dal venditore precedente per morosità non sanate alla chiusura del contratto.

Per informazioni: **Numero verde 800 166 654** (lunedì-venerdì ore 8:00-18:00, escluso festivi)

Per inviare e seguire on-line la gestione di reclami e richieste informazioni: [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it)

SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA c/o Acquirente Unico Spa Via Guidubaldo Del Monte 45, 00197 Roma  
[controversie.sportello@acquirenteunico.it](mailto:controversie.sportello@acquirenteunico.it) - [info.sportello@acquirenteunico.it](mailto:info.sportello@acquirenteunico.it)

- **ritorno con il precedente fornitore a seguito di un contratto che si ritiene di non aver sottoscritto**, per i casi in cui un cliente finale riceve la conferma di un contratto o una bolletta da parte di un venditore con cui non ritiene di aver sottoscritto un contratto. Per poter utilizzare questa procedura il cliente deve aver scritto un reclamo al venditore non voluto entro 30 giorni dal ricevimento della conferma del contratto contestato o dal ricevimento della prima bolletta.

3. Il servizio **SMART Info** consente al cliente di ottenere velocemente informazioni puntuali (si tratta di *Procedure Speciali Informative*), non nella sua disponibilità o non facilmente reperibile presso il proprio venditore, sui seguenti argomenti:

- **nominativo** dell'attuale fornitore di luce o gas e data a partire dalla quale decorre il cambio di fornitore;
- **nominativo del fornitore** controparte del contratto di cui il cliente intende richiedere la voltura (per il settore elettrico e per il settore gas);
- **importo e fornitore** richiedente il corrispettivo di morosità ( $C^{MOR}$ ) nel settore elettrico, relativo a morosità pregresse.

Si ricorda, infine, che lo Sportello garantisce anche i seguenti ulteriori servizi:

- **risposta a quesiti telefonici e scritti** in merito ai diritti dei consumatori di luce e gas, agli strumenti di tutela ed alla regolazione nei settori di competenza dell'Autorità
  - il **numero verde 800.166.654** è un servizio gratuito offerto dall'Autorità sia per chiamate da mobile sia da fisso e che è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18, esclusi festivi;
- **acquisizione di segnalazioni** dei clienti o utenti finali su fatti o disservizi ritenuti rilevanti e gravi, ai fini della trasmissione all'Autorità.