

Con il metano non si scherza

Il mercato del gas metano, come l'energia elettrica, è sottoposto a regole definite dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas (di seguito Autorità), organismo indipendente i cui membri sono nominati con decreto del Presidente della Repubblica.

Come noto, tale mercato è liberalizzato dal 2003 ed i Clienti possono scegliere liberamente il Fornitore (Venditore) da cui ricevere la bolletta.

E' possibile cambiare il Fornitore in qualsiasi momento, senza oneri né modifiche alle apparecchiature: compito dell'Autorità è promuovere la concorrenza e definire (mediante "delibere") le regole a tutela dei Clienti valide per tutti gli operatori del settore.

Recentemente gli argomenti più trattati anche dai mezzi di informazione sono i comportamenti ingannevoli ed aggressivi di taluni Venditori e, per ovvie ragioni di crisi economica, la gestione dei mancati pagamenti.

Innanzitutto vige un vero e proprio manuale di comportamento, detto appunto **"Codice di condotta commerciale"** (delibera 104 del 2010, in vigore da 01/01/2011), ovvero un insieme di dettagliate norme che regolano la correttezza di informazioni e trasparenza della proposta commerciale affrontando, in sintesi, i seguenti cruciali argomenti:

- Il comportamento dei venditori;
- I documenti da consegnare, e le informazioni da dare, PRIMA di sottoscrivere il contratto;
- Come devono essere comunicati i prezzi e la spesa stimata annuale;
- Il contenuto del contratto;
- Come vanno comunicate le variazioni contrattuali.

Sul tema morosità, invece, valgono le disposizioni del **"Testo unico sulla morosità gas"** (delibere 99 del 2011 e 166 del 2012) a cui l'Autorità, dati i crescenti problemi e malcontenti, ha aggiunto quest'anno importanti regole sui tempi e sui modi delle comunicazioni Cliente/Venditore (delibere 67 e 173 del 2013) che hanno pieno effetto a decorrere dal 01/09/2013:

Come va preavvisato il Cliente della possibile chiusura della fornitura per problemi di pagamento?

Il Venditore deve inviare raccomandata a/r che deve riportare:

- a) elenco delle bollette che risultano non pagate;
- b) termine ultimo per provvedere al pagamento (tale data deve essere almeno di 20 giorni successiva alla data della raccomandata);
- c) se il Cliente non provvedesse al pagamento, la data dalla quale può avvenire l'effettiva chiusura dell'utenza (tale data deve essere almeno di 3 giorni lavorativi oltre ai 20 di cui al punto precedente e non deve cadere né in un giorno festivo o prefestivo, né il Venerdì o il Sabato);
- d) in quale modo (fax, mail, ecc.) il Cliente deve avvisare il Venditore dell'avvenuto pagamento;
- e) i costi per eventuale riattivazione a seguito di chiusura della fornitura.

Quando può avvenire la sospensione senza preavviso?

- a) in caso di oggettivo pericolo (es. grave perdita di gas);
- b) nel caso il Cliente (o chi per lui) abbia riaperto le saracinesche senza autorizzazione.

Quando invece non si può sospendere la fornitura?

- a) se il Venditore non ha avvisato il Cliente nel modo corretto (come sopra indicato);
- b) se il Cliente ha correttamente informato il Venditore dell'avvenuto pagamento (anche se tardivo) seguendo le indicazioni contenute nella lettera di preavviso;
- c) se i mancati pagamenti sono inferiori al deposito cauzionale;
- d) se i mancati pagamenti si riferiscono ad altri servizi diversi dalla fornitura di gas (es.: per esecuzione di altre attività/servizi);
- e) se il Venditore non ha risposto ad un reclamo scritto del Cliente in merito ai consumi stimati a seguito di malfunzionamento del contatore.

L'Autorità, dal canto suo, svolge continue verifiche ed indagini intervenendo con pesanti sanzioni nei confronti delle Società che usano comportamenti scorretti e garantendo indennizzi adeguati ai clienti ingannati. In definitiva si può dire che rispetto ad altri mercati (privi di un organismo di controllo) il mondo delle forniture gas ed elettricità vanta un corpus insieme di regole a tutela del Cliente, così da consentirgli di valutare i diversi operatori per competitività, affidabilità e correttezza.



metanodotti
divisione gas

NUOVO UFFICIO
Via Isonzo, 20 a Codroipo (UD)

telefono: 0432.900413
email: codroipo@metanodotti.net

**NON NE PUOI PIÙ DELLE SOLITE LETTURE
STIMATE CHE NON RISPESCHIANO
I TUOI EFFETTIVI CONSUMI DI GAS METANO?
SOLO NOI TI GARANTIAMO
LA LETTURA MENSILE DEI CONSUMI REALI!**

- Vieni a trovarci nel nuovo ufficio:
Via Isonzo, 20 a Codroipo
Siamo aperti **tutti i giorni**: orario **8.30 - 13.00 e 15.00 - 18.00**
ed anche il **sabato mattina** dalle **10.00 alle 12.30**.
- E se non puoi muoverti da casa, ci pensano i nostri agenti presenti a Codroipo tutti i giorni, **chiamaci per un appuntamento**.
- Il nostro servizio migliore e **le nostre condizioni valgono per tutta la durata contrattuale**, non solo per i primi 12 mesi.

