Indennizzi automatici

Indennizzi automatici
Qualora A2A Energia non rispettasse le disposizioni previste dal Testo Integrato Morosità Elettrica (TIMOE) e Testo Integrato Morosità Gas (TIMG), il Cliente avrà diritto ad un indennizzo automatico pari a:

- 30 (trenta) euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità, o sia stata ridotta la potenza disponibile, senza preventivo invio al cliente della comunicazione di costituzione in mora.
- 20 (venti) euro nel caso in cui la fornitura venga sospesa per morosità, o sia stata ridotta la potenza disponibile, in caso di:
  - Mancato rispetto del termine ultimo indicato nella comunicazione di costituzione in mora entro cui il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento;
  - Mancato rispetto del termine massimo previsto dall'ARERA tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale della stessa, qualora A2A Energia non sia in grado di documentare la data di invio;
  - Mancato rispetto del termine minimo previsto dall'ARERA tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data della richiesta al distributore della sospensione della fornitura per morosità.

Nei casi sopra indicati, al cliente finale non potrà essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura. A2A Energia corrisponderà al cliente l'indennizzo automatico direttamente o in occasione della prima fattura utile.
(*) calcolati su base annua al TUR - Tasso Ufficiale di Riferimento - maggiorato del 3,5% (tre e mezzo per cento) o ad altro tasso indicato nelle Condizioni Particolari di Fornitura se ad un Cliente non domestico.

Codice di condotta commerciale

Con decorrenza 1 luglio 2021, è in vigore il Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, Allegato A alla Delibera 27 ottobre 2020 426/2020/R/com>.

Il Codice di condotta viene esteso al settore gas naturale e energia elettrica, per tutti i clienti finali con consumi di gas naturale <=200.000 Smc/anno ed alimentati in bassa tensione, nei casi in cui l'esercente la vendita propone un contratto di fornitura a condizioni liberamente definite dalle parti.

Il Codice è stato realizzato dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambienti, ex AEEGSI) con lo scopo di tutelare i clienti finali con minor capacità e forza contrattuale, implementare le regole di correttezza e trasparenza nei confronti del clienti ed assicurare parità di trattamento nei confronti di chiunque si rivolga alle imprese.

Chiarimenti in merito al Codice di Condotta Commerciale Link al sito ARERA

Servizio Tutela Gas

Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG)

Il TIVG disciplina la regolazione del servizio di tutela previsto per il settore del gas naturale e le relative condizioni di erogazione.

Il TITOLO II (VENDITA AL DETTAGLIO DI GAS NATURALE), SEZIONE 1, agli artt. 3 e 4 definisce il servizio di tutela e l'ambito oggettivo di applicazione.

Nel dettaglio (art 3), il servizio di tutela prevede la fornitura di gas naturale alle condizioni economiche definite dall'Autorità.

Ciascun esercente la vendita è tenuto ad offrire ai clienti finali che ne hanno diritto, unitamente alle altre proposte dallo stesso definite, il servizio di tutela, erogato alle condizioni di cui alla Sezione 1 del TIVG. Il servizio di tutela è offerto nel rispetto delle disposizioni previste dal codice di condotta commerciale e delle disposizioni in materia di condizioni contrattuali e di qualità commerciale adottate dall'Autorità.

A seguito dell'entrata in vigore della delibera 280/2013/r/gas, hanno diritto al servizio di tutela i clienti finali con riferimento ai punti di riconsegna di seguito definiti:

"punto di riconsegna nella titolarità di un cliente domestico". E' il punto di riconsegna nella titolarità di un cliente finale che utilizza il gas naturale per alimentare applicazioni in locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare e locali annessi o pertinenti all'abitazione adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage, purché:

l'utilizzo sia effettuato con un unico punto di riconsegna per l'abitazione e i locali annessi o pertinenti;

il titolare del punto sia una persona fisica;

"punto di riconsegna relativo a un condominio con uso domestico", con consumo non superiore a 200.000 Smc/anno. E' il punto di riconsegna che alimenta un intero edificio, diviso in più unità catastali in cui sia presente almeno una unità abitativa con utilizzi analoghi a quelli di cui alla precedente lettera a), purché:

il titolare del punto di riconsegna non sia una persona giuridica, salvo il caso in cui esso svolga le funzioni di amministratore del condominio;

il gas riconsegnato non sia utilizzato in attività produttive, ivi inclusi la commercializzazione di servizi energetici quali, ad esempio, la gestione calore;