Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Interruzioni di corrente e rimborsi automatici

Ven 11/12/2020 - 10:22

In seguito alle forti piogge e nevicate dei giorni scorsi, in varie parti della provincia si sono verificate interruzioni nella fornitura di energia elettrica presso numerose utenze (domestiche e non). Ancora ieri, erano circa 2500 le utenze prive di fornitura.

Rimborsi automatici in caso di interruzioni senza preavviso
Per i casi di interruzioni lunghe senza preavviso sono previsti rimborsi automatici in caso di mancato rispetto dei tempi massimi di ripristino della fornitura.
Quali sono questi tempi massimi?

- Per i Comuni con **più di 5.000 abitanti (media e alta concentrazione)**: il tempo massimo di ripristino non deve superare le **8 ore consecutive**
- Comuni con **meno di 5.000 abitanti (bassa concentrazione)**: il tempo massimo di ripristino non deve superare le **12 ore consecutive**

NB: Nel caso in cui la fornitura venga ripristinata, ma intervenga una seconda interruzione entro un'ora dal ripristino provvisorio, l'interruzione viene considerata continuativa (i periodi possono essere sommati).

A quanto ammontano i rimborsi automatici?
Al superamento delle durate sopra menzionate, i clienti domestici hanno diritto ad un rimborso di 30 €, aumentato di 15 € per ogni ulteriori 4 ore di interruzione, con una durata massima per il calcolo dei rimborsi di 240 ore. (Anche altre utenze, non domestiche o diverse dalle domestiche in BT o MT hanno diritto a dei rimborsi – vedasi tabella 10 Allegato A del Testo Integrato TIQE delibera 646/2015 di ARERA su sito di www.arera.it)

Come vengono erogati i rimborsi?
I rimborsi vengono accreditati automaticamente in bolletta “entro il primo ciclo di fatturazione del trasporto utile, trascorsi 60 giorni dall’interruzione”. I consumatori non devono fare (inizialmente) alcuna richiesta. L’importo del rimborso viene indicato separatamente nella fattura e quindi i consumatori potranno agevolmente comprendere se il rimborso è stato erogato o meno.

A seconda delle circostanze dell'interruzione, i costi incombono sul distributore locale oppure vengono coperti dal “Fondo Eventi Eccezionali”.
Nel caso in cui l’utente non riceva il rimborso nel termine sopra specificato, egli può inoltrare una richiesta scritta alla propria impresa distributrice, anche tramite il proprio venditore, entro 8 mesi dal momento in cui si è verificata l’interruzione. L’impresa distributrice valuta la richiesta ed entro 3 mesi eroga le somme dovute oppure, in caso di rigetto della richiesta, fornisce risposta scritta e motivata.

Evacuazione
I tempi massimi di ripristino indicati non si applicano nei casi di evacuazione della popolazione per effetto di provvedimenti della pubblica Autorità in caso di calamità naturali, limitatamente agli utenti interessati da tali provvedimenti.

Risarcimento danni
Il rimborso automatico non preclude l'eventuale richiesta di risarcimento di danni subiti secondo quanto disposto dal Codice Civile, ove ne sussistano i presupposti. Il cliente che, a seguito di un'interruzione, subisca un danno potrà anzitutto inviare un reclamo al proprio venditore, o direttamente al distributore (è preferibile indicare un solo soggetto). Il destinatario è tenuto a fornire una risposta motivata entro 30 giorni. Se il reclamo non viene accolto, in quanto il distributore non si ritiene responsabile del danno, il cliente potrà provare a risolvere la controversia mediante una procedura di conciliazione.

Il commento del CTCU
“Dopo le interruzioni di corrente del 2019 numerosi consumatori/trici ci avevano riferito che, in un primo momento, il servizio clienti del loro fornitore aveva detto loro, in maniera alquanto sbrigativa, che non avrebbero avuto diritto ad alcun rimborso”, ricorda la direttrice del Centro Tutela Consumatori Utenti, Gunde Bauhofer, “Tuttavia per quegli eventi è poi risultato che il solo più grosso distributore di energia operante in provincia, Edyna, abbia pagato ad oltre 15.000 utenze locali rimborsi per oltre 3,5 milioni di euro. Speriamo dunque, che almeno questa volta, i consumatori/trici vengano informati più correttamente!”

Fonti: Delibera 22 dicembre 2016 646/2015/R/eel (Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell’energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023) – art. 53.1