Gentile
Associazione Vivere La Montagna
viverelamontagna@pec.it

Rif. SPCEN / **2456236612**
ps-ma

Gentile Associazione Vivere La Montagna,

con riferimento a quanto da lei rappresentato nella corrispondenza inviata all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e in particolare in merito alla richiesta die danni intercorsi a seguito dell'interruzione di corrente, si fa presente quanto segue.

Preliminarmente ricordiamo che lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, presso Acquirente Unico S.p.A., fornisce informazioni e assistenza a clienti e utenti finali dei settori regolati per conto dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

In relazione a quanto da Lei esposto rappresentiamo che la regolazione prevede che le imprese distributrici predispongono un piano, con orizzonte almeno triennale, finalizzato all'incremento della resilienza del sistema di distribuzione dell'energia elettrica (Piano resilienza).

Il Piano resilienza include gli interventi individuati dall'impresa distributrice e mirati a contenere il rischio di disalimentazione a fronte dei principali fattori critici di rischio che possono avere impatto sulla propria rete di distribuzione. L'inclusione nel Piano è valutata sia in ragione dell'aumento atteso in termini di tenuta della rete alle sollecitazioni meccaniche sia in relazione all'aumento atteso dell'efficacia delle attività di ripristino attraverso attività di prevenzione, inclusa la gestione dell'allerta, o di mitigazione.

Le principali imprese distributrici pubblicano sul proprio sito internet la sezione dedicata alla resilienza, corredata degli elenchi come sopra indicato, entro il 30 giugno di ciascun anno (con avanzamento al 31 dicembre dell'anno precedente l'orizzonte del piano), fatte salve le tempistiche definite al punto 6 della deliberazione 296/2023/R/EEL.

In relazione alla richiesta inviataci desideriamo segnalarle che la regolazione prevede che ogni impresa distributrice, in occasione dell'effettuazione delle interruzioni con preavviso dovute all'esecuzione di interventi e manovre programmati sulla rete di distribuzione in alta, media e bassa tensione, ha l'obbligo di avvisare gli utenti interessati, con modalità adeguate ad assicurare l'informazione dei medesimi utenti, con un anticipo di:

a) almeno 24 ore in caso di ripristino di situazioni conseguenti a guasti o emergenze;

b) almeno 3 giorni lavorativi in tutti gli altri casi.

In relazione a quanto da Lei esposto rappresentiamo inoltre che per il periodo 2024-2027 la regolazione della qualità del servizio elettrico è contenuta nel Testo integrato approvato con deliberazione dell'Autorità, 27 dicembre 2023, 617/2023/R/eel [1]

Data la regolazione, 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.

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**.

A prescindere dalla richiesta o meno di risarcimento dei danni subiti in caso di interruzione sono stati definiti differenti standard temporali per il ripristino della fornitura pena l'erogazione di un rimborso automatico a favore di ogni utente coinvolto.

Per le interruzioni senza e con preavviso prolungate, il tempo massimo di ripristino dell'alimentazione dell'energia elettrica per ogni grado di concentrazione, per utente MT o BT, è pari a 8 ore.

Riteniamo utile precisare che qualora due o più interruzioni lunghe, brevi o transitorie che interessano lo stesso utente per la stessa causa e per la stessa origine si susseguano l'una dall'altra entro 60 minuti, vengono accorpate in un'unica interruzione avente durata pari alla somma delle durate delle interruzioni considerate separatamente, al netto dei tempi di rialimentazione intercorsi tra l'una e l'altra.

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 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

[1] Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2024-2027

Secondo quanto previsto dalla seguente Tabella 4 della deliberazione 617/2023/R/eel - Rimborsi automatici in caso di mancato rispetto degli standard di qualità per il tempo massimo di ripristino dell'alimentazione.

Allegato A

Tabella 4: Rimborsi automatici in caso di mancato rispetto degli standard di qualità per il tempo massimo di ripristino dell'alimentazione

	utenze domestiche e utenze non domestiche con potenza disponibile inferiore o uguale a 6,6 kW	utenze BT e MT diverse dalle domestiche con potenza disponibile inferiore o uguale a 16,5 kW e superiore a 6,6 kW	utenze BT diverse dalle domestiche con potenza disponibile superiore a 16,5 kW	utenze MT con potenza disponibile superiore a 16,5 kW	utenti BT e MT titolari di impianti di produzione
Superamento standard	34,50 €	172,50 €	2,30 €/kW (*)	1,725 €/kW (*)	0,172 €/kW (**)
per ogni periodo ulteriore	17,25 € ogni 4 ore	86,25 € ogni 4 ore	1,15 €/kW (*) ogni 4 ore	0,862 €/kW (*) ogni 2 ore	0,086 €/kW (**) ogni 4 ore
Tetto al rimborso	n.a.	n.a.	10.000 €	40.000 €	10.000 €

Note:

- si veda il Titolo 5 per i casi di esclusione;
- per gli utenti titolari di impianti di produzione e prelievo si applica il rimborso maggiore tra quello relativo a impianti di prelievo e quello relativo a impianti di produzione;
- il periodo di rivalsa sul FEERAPS si estende, nei casi di sospensione o posticipazione delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza, limitatamente alla durata di tali casi oltre le prime 72 ore dall'inizio dell'interruzione; oltre le 240 ore non sono dovuti rimborsi per interruzioni di qualsiasi causa e origine.

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. I rimborsi automatici prescindono da un eventuale richiesta di risarcimento dei danni subiti.

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.

Fermo restando quanto suddetto rappresentiamo che in caso di mancata risposta da parte dell'operatore (trascorsi 40 giorni dall'invio del reclamo), ovvero ove questi fornisca una risposta ritenuta non soddisfacente in merito alla problematica portata a conoscenza dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente il cliente o utente finale potrà

rivolgersi al Servizio Conciliazione dell'Autorità (ai sensi del TICO[2]), il quale mette in relazione il cliente finale e l'operatore alla presenza e con il supporto di un conciliatore esperto sulla regolazione dell'Autorità (in alternativa potrà rivolgersi ad altri organismi iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità, tra cui organismi che offrono procedure di negoziazione paritetica).

Presso il Servizio Conciliazione, in particolare, vige l'obbligo partecipativo per gli esercenti convocati alle procedure, il cui inadempimento è sanzionabile dall'Autorità ai sensi della normativa vigente. L'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione è condizione di procedibilità per l'azione giudiziale (è quindi un passaggio obbligatorio per il successivo eventuale accesso alla giustizia ordinaria)[3]. Tale condizione si considera avverata se il primo incontro presso il Servizio Conciliazione, da svolgersi non oltre 40 giorni dalla presentazione della domanda completa di conciliazione, si conclude senza l'accordo. L'eventuale accordo presso il Servizio Conciliazione costituisce titolo esecutivo, cioè, può esser fatto valere dalle parti dinanzi al giudice competente in caso di mancato rispetto dei contenuti.

Per maggiori informazioni sul Servizio Conciliazione La invitiamo a consultare il seguente *link* conciliazione.arera.it.

Per ulteriori informazioni sul funzionamento dei servizi gratuiti messi a disposizione dei clienti finali La invitiamo a consultare i siti https://www.sportelloperilconsumatore.it/ e https://www.arera.it/ o a chiamare il Numero Verde **800.166.654**, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18, esclusi i festivi**.**

Il giudizio sul servizio ricevuto può essere espresso all'indirizzo www.800166654.it, inserendo come *username* il numero "Rif. SPCEN" in alto a sinistra della presente lettera e come *password* il codice "P" seguito da 11 cifre in basso a destra.

https://www.sportelloperilconsumatore.it/sites/default/files/media/Files/privacy-policy-portale-Sportello_0.pdf

Con i migliori saluti,

Roma, lì 12/06/2026

Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Responsabile ad interim
Amministratore Delegato
Prof. R. Giuseppe Moles

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

[2] Testo integrato conciliazione, di cui all'allegato A alla delibera 5 maggio 2016 n. 209/2016/E/com. Consultabile al seguente link come s.m.i. https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/16/209-16

[3] Il tentativo obbligatorio di conciliazione non si applica alle controversie: attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; promosse ai sensi degli articoli 37 (azione inibitoria delle clausole vessatorie), 139 e 140 (azione tramite associazione di consumatori) 140 bis (*class action*) del Codice del consumo.

Prot.: SPCEN/P20260069612 del 12/06/2026