



Giovedì 16/04/2015

Elettricità e gas, fatture di conguaglio esorbitanti. Quali diritti e come difendersi

A cura di: ADUC - Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

Sono molto frequenti i casi in cui vengono recapitate bollette gas e luce di importi esorbitanti per conguagli risalenti a molti anni addietro. Molto spesso, il salatissimo conguaglio è dovuto all'inadempimento del fornitore o del distributore, che ha ommesso di effettuare le letture periodiche del contatore oppure non ha emesso bollette periodiche.

Un disservizio che persiste anche per anni e che comporta pesanti conseguenze per gli utenti, che si ritrovano a dover pagare, in un colpo solo, bollette così elevate da non potervi far fronte.

Quali sono i diritti dell'utente?

PRESCRIZIONE QUINQUENNALE

In primo luogo è importante sapere che non possono essere pretese somme relative a consumi che il fornitore avrebbe potuto e dovuto pretendere oltre 5 anni prima dell'emissione della fattura. Se quindi il fornitore omette di fatturare consumi per molti anni, perché non tiene conto delle letture del contatore o si è "dimenticato" di emettere bollette periodiche, perderà il diritto ad essere pagato.

Infatti, l'art. 2948 del codice civile prevede che si prescrivano in cinque anni gli interessi e in generale tutto ciò che deve pagarsi periodicamente ad anno o in termini più brevi. Non vi sono dubbi che tra le somme che devono pagarsi periodicamente, e quindi soggette a prescrizione quinquennale, vi siano anche le bollette relative ai consumi periodici di energia elettrica e gas.

Ma da quando decorre la prescrizione di cinque anni?

E' importante rispondere a questa domanda, poiché i fornitori spesso sostengono che la prescrizione decorre da quando viene emessa la fattura di conguaglio, con ciò spostando a loro piacimento il termine da cui decorre la prescrizione e consentendo così di richiedere i conguagli anche dopo dieci o quindici anni e potenzialmente per l'eternità. Ovviamente non è così, altrimenti l'istituto della prescrizione, che il codice civile prevede come norma imperativa e inderogabile, sarebbe del tutto aggirabile da parte dell'esercente. In realtà, secondo un ragionamento logico e sulla base dei principi generali del nostro ordinamento, si rileva in primo luogo che la prescrizione decorre da quando può essere fatto valere il diritto, ovvero da quando il fornitore può (e deve) fare la lettura dei contatori (generalmente per il tramite del distributore). E' in quell'occasione che, rilevati consumi superiori a quelli addebitati in acconto sulla base di letture stimate, può pretendere il pagamento del conguaglio. Ed è quindi da quel momento che decorre la prescrizione quinquennale.

Per capire da quando decorre la prescrizione è quindi necessario individuare il giorno entro il quale il gestore, per il tramite del distributore, avrebbe dovuto effettuare la lettura del contatore.

Per quanto riguarda il gas:

- per contratti in maggior tutela con consumi annuali inferiori a 500 smc, la lettura deve essere effettuata una volta l'anno, e l'intervallo tra due letture consecutive non può essere inferiore a 6 mesi o superiore a 13 mesi
- per contratti in maggior tutela per utenze con consumi annuali tra 500 e 5000 smc/anno, la lettura deve essere effettuata 2 volte l'anno, e l'intervallo tra due letture consecutive non può essere inferiore a 3 mesi o superiore a 7 mesi
- se invece la fornitura è in libero mercato, dovrà essere il contratto a regolamentare la periodicità delle



letture.

Per quanto riguarda la fornitura di energia elettrica per i clienti con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW (in pratica, tutti o quasi i clienti domestici):

- in caso di contatore elettronico con rilevamento della lettura a distanza, dal 1 gennaio 2013 la lettura deve essere effettuata almeno una volta al mese;
- in caso di contatore tradizionale o in caso di contatore elettronico non ancora attivato per la rilevazione a distanza dei consumi, i distributori devono compiere un tentativo di lettura almeno una volta all'anno.

Il fornitore può quindi pretendere il pagamento del conguaglio già dal momento in cui avrebbe dovuto conoscere la lettura effettiva del contatore, da effettuarsi quantomeno una volta l'anno. E' dal momento in cui avrebbe dovuto emettere il conguaglio, a seguito di lettura periodica obbligatoria del contatore, che decorre la prescrizione quinquennale.

Pertanto, se da quando il gestore avrebbe dovuto conoscere la lettura effettiva sino al momento della richiesta vera e propria del corrispettivo economico non sono intervenute comunicazioni ufficiali (raccomandate con ricevuta di ritorno e documenti simili) e contestualmente sono passati oltre 5 anni, tutto ciò che è relativo al consumo precedente ai 5 anni stessi si considera prescritto.

Vi è una sola eccezione a questa regola, ovvero quando il distributore dimostra di non aver potuto effettuare la lettura periodica in quanto il contatore era inaccessibile (ad es., perché situato all'interno dell'abitazione e l'utente era assente). In questi casi, se il distributore dimostra che ha effettivamente inviato il letturista per leggere il contatore, la prescrizione decorrerà dalla successiva lettura periodica dovuta. Se invece il contatore è accessibile (ad es. sulla strada pubblica, nel vano scale di un condominio con diverse abitazioni, o in altra area accessibile a terzi) non potrà essere eccepita dal distributore l'impossibilità di lettura.

RATEIZZAZIONE, INDENNIZZI, RISARCIMENTO DEL DANNO E SANZIONI

Oltre al diritto di ricevere letture periodiche dei contatori, l'utente ha anche diritto di ricevere periodicamente le bollette dei consumi di energia elettrica. In particolare:

- per l'energia elettrica, l'utente in maggior tutela ha diritto a fatture bimestrali, mentre l'utente del mercato libero dovrà fare riferimento al contratto per conoscere la periodicità;
- per il gas, l'utente in maggior tutela ha diritto a fatture quadrimestrali se ha consumi annuali inferiori a 500 smc, e fatture trimestrali se ha consumi annuali tra 500 e 5000 smc ha invece diritto a fatture trimestrali, mentre l'utente del mercato libero dovrà fare riferimento al contratto per conoscere la periodicità.

In ogni caso, l'utente ha diritto a ottenere comunque la rateizzazione degli importi dovuti per l'intero periodo di mancato recapito delle fatture, purché ne faccia richiesta prima della scadenza della fattura di conguaglio.

Inoltre sono previsti indennizzi automatici per l'omessa lettura periodica. Purtroppo, su pressione degli esercenti, il garante ha incredibilmente eliminato gli indennizzi automatici per l'omesso invio di fatture periodiche. Ma questo non esclude che si possa richiedere all'esercente il risarcimento del danno, pur essendo necessario fornire la prova dei pregiudizi, patrimoniali e non patrimoniali, effettivamente subiti a causa della mancata fatturazione periodica dei consumi.

Quale risarcimento del danno?

Allorquando gli utenti agiscono in giudizio per il riconoscimento del proprio diritto alla lettura e fatturazione periodica dei consumi, chiedendo oltre alla condanna della società alla rateizzazione degli importi dovuti anche quella al risarcimento dei danni subiti, quasi sempre le società si oppongono imputando la mancata fatturazione a generiche anomalie tecniche ed evidenziando come, in ogni caso, l'omesso invio delle



bollette non giustifica le richieste risarcitorie del consumatore.

In primo luogo andrà evidenziato il comportamento inadempiente della società fornitrice di energia elettrica in relazione alla clausola delle condizioni generali di contratto, che prevede l'obbligo del somministrante di provvedere alla fatturazione periodica dei consumi anche sulla base di letture effettive del contatore con cadenza non superiore all'anno.

Per l'effetto, se ne deduce il diritto dell'utente ad ottenere la regolare fatturazione dei consumi, imponendo quindi la società l'emissione delle fatture non recapitate e la rateizzazione con rate mensili degli arretrati dovuti, secondo le modalità indicate dal consumatore.

Ma vi è di più. Si ritiene infatti che l'utente possa aver diritto anche a richiedere il risarcimento di un danno patrimoniale e non patrimoniale.

Sarà quindi necessario provare da un lato l'esistenza di un danno patrimoniale a causa della mancata fatturazione periodica della fornitura di energia elettrica. Ad esempio si potrebbe ipotizzare un danno da perdita di chance per non aver potuto, in caso di mancata lettura dei consumi per molto tempo, verificare l'esistenza di offerte economiche più vantaggiose proposte in quel periodo da altra società e conseguentemente ottenere un risparmio di spesa.

Dall'altro lato vanno richiamati i generali principi di buona fede e correttezza contrattuale, atteso che la società di distribuzione del gas ha violato il principio del legittimo affidamento che il consumatore fa sulle bollette che arrivano e anche sulla programmazione dei costi della propria vita quotidiana, bollette comprese. Infatti, non solo l'utente fa affidamento sulle bollette che gli arrivano con determinati importi, ma altresì l'utente riesce sicuramente a fare affidamento e a esercitare un controllo sui consumi solo quando questi gli vengano conteggiati in un tempo ragionevolmente breve. Inoltre, anche qui in via ipotetica, si potrebbe verificare un c.d. danno da stress, inteso come stato di inquietudine, di sofferenza, di disagio emotivo, derivante da un comportamento illecito tenuto tanto da un soggetto privato quanto dalla P.A., in questo caso derivante dal comportamento illegittimo dell'ente di distribuzione che fa recapitare bollette esorbitanti all'ignaro utente.

Pare evidente che con tale reiterata condotta il distributore di energia violi il dovere di buona fede che deve presiedere all'esecuzione di ogni contratto, così come alla sua formazione e alla sua interpretazione e in definitiva accompagnarla in ogni sua fase. È evidente come tale condotta causi un ingiusto danno all'utente; si tratta, quindi, di un abuso del diritto, che può e deve essere fatto valere.

Sanzioni dell'Autorità a distributori e fornitori di energia

In passato sono state irrogate sanzioni per violazione delle norme poste a tutela della trasparenza dei consumi e dei costi relativi alla fornitura del servizio di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica ai clienti del mercato regolato. Nel provvedimento VIS 22/09 dell'Autorità per l'Energia ed il Gas (AEEG) si legge che l'Autorità dopo aver accertato l'inosservanza da parte di Enel dell'obbligo del tentativo di lettura annuale dei contatori presso tutti i clienti allacciati alla propria rete con potenza contrattualmente impegnata fino a 30 kW, ha irrogato alla società Enel una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 2.053.000€, r. Nella delibera VIS 22/09 si legge che "l'illecito in questione è grave sia in ragione dell'interesse tutelato dalla norma violata sia perché ha avuto un'estensione notevole per quanto riguarda i clienti coinvolti e l'ambito territoriale interessato che coincide con l'intero territorio nazionale" e che "la mancata lettura dei contatori per lunghi periodi può danneggiare il cliente finale, dando luogo ad elevati conguagli".

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas, anche a seguito di segnalazioni di altri clienti e associazioni di categoria, ha avviato, con deliberazione VIS 36/101, un procedimento per l'adozione di propri provvedimenti per violazione, tra l'altro, della disciplina in materia di periodicità di fatturazione prevista dalla regolamentazione in vigore (nel caso di contratti di fornitura di gas a condizioni regolate) o dai contratti di fornitura a condizioni di mercato libero.



Con il medesimo provvedimento, l'Autorità ha intimato all'esercente di provvedere a ripristinare la regolare periodicità di fatturazione nel rispetto delle delibere dell'Autorità (per i clienti che hanno un contratto a condizioni regolate) e delle condizioni contrattuali sottoscritte dai clienti (per coloro che hanno un contratto di mercato libero), emettendo le relative fatture; corrispondere l'indennizzo automatico previsto dal Codice di condotta commerciale gas emanato dall'Autorità ai clienti che hanno un contratto gas a condizioni di mercato libero e che ne abbiano il diritto; fornire risposta motivata ai reclami scritti inviati dai clienti aventi ad oggetto la mancata emissione delle fatture, indicando la data prevista per la ripresa.

COME FAR VALERE I PROPRI DIRITTI

In primo luogo sarà necessario replicare in forma di diffida alla richiesta di pagamento, con altrettanta raccomandata A/R o PEC, intimando lo storno degli importi prescritti. Nella medesima diffida si potranno chiedere, se applicabili, anche gli indennizzi previsti dalla normativa, nonché il risarcimento del danno, come sopra già visto.

Successivamente, qualora il distributore continui ad esigere il pagamento dei consumi prescritti, l'utente potrà fare reclamo all'AEEG, senza necessità di alcun tipo di assistenza legale.

Qualora infine anche dopo il reclamo il distributore continui a pretendere il pagamento, ci si potrà rivolgere al giudice competente (giudice di pace per importi prescritti inferiori a 5.000 Euro, al Tribunale per importi superiori a 5.000 Euro) per richiedere sia l'annullamento delle fatture per intervenuta prescrizione, sia il risarcimento degli eventuali danni patrimoniali e non patrimoniali. Si ricorda in proposito che per le controversie di valore inferiore a Euro 1.100 ciascuno può stare personalmente in giudizio davanti al giudice di pace senza l'assistenza di un legale.

di Smeralda Cappetti

Fonte: www.aduc.it