

ARERA

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Documento per la consultazione 408/2018/R/COM

Osservazioni di U.Di.Con. - Unione per la Difesa dei Consumatori

U.Di.Con, iscritta nell'elenco delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti rappresentative a livello Nazionale di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 e membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti (CNCU), si pregia di intervenire formulando le presenti osservazioni relative al documento citato in epigrafe 408/2018/R/COM.

PREMESSA

Oggetto di consultazione è la prescrizione per fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni. La materia è di particolare importanza ed interessa tutti i consumatori che con l'art. 1 comma 4 della legge di bilancio 2018 si sono finalmente visti riconoscere il diritto ad una prescrizione breve in materia di energia e gas.

Nell'ottica della concreta attuazione delle prescrizioni normative l'intervento di codesta Autorità si rivela molto utile e concreto nell'individuazione degli strumenti di rafforzamento delle tutele.

Condivisibili appaiono gli orientamenti per l'individuazione dell'ambito soggettivo per rafforzare la posizione dei clienti finali. Altrettanto condivisibili risultano gli orientamenti su obblighi informativi e modalità per eccepire la prescrizione.

Per comodità di esposizione si riportano di seguito i 6 quesiti sottoposti a consultazione con singolo riscontro in calce ad ogni singola domanda.

* * *

Q1) Si condivide il perimetro soggettivo definito per gli interventi di rafforzamento delle tutele in relazione alle previsioni di cui all'art. 1, comma 4, della Legge di bilancio 2018? Se no, per quale motivo?

Si condivide. Tale ambito soggettivo che per il settore elettrico comprende tutti i clienti finali sia domestici che non domestici connessi in bassa tensione e, per il settore del gas naturale, tutti i clienti finali domestici e non domestici con consumi complessivi annui non superiori a 200.000 smc, appare

adeguatamente individuato. Ciò è aderente alle esigenze di garantire tutela rafforzata a tali soggetti che potranno pertanto esercitare il diritto di eccepire la prescrizione biennale della fatturazione.

Ciò rilevato, si precisa che in merito ai clienti multisito seppur la esclusione generale dall'ambito soggettivo appare inevitabile, sarebbe opportuno evidenziare la possibilità offerta agli stessi, di ricorrere alla tutela rafforzata in caso in cui almeno un punto sia servito in bassa tensione per l'energia ed almeno un punto di fornitura abbia consumi inferiori a 200.000 smc per il settore gas.

Q2) Si condividono gli orientamenti in termini di obblighi informativi e procedurali del venditore nel caso in cui la responsabilità del ritardo sia in capo al venditore-distributore? Se no, per quale motivo ?

Si condivide.

Preliminarmente, con riferimento al rafforzamento della tutela dei clienti finali che si trovino nella situazione di poter eccepire la prescrizione biennale, si concorda con l'esigenza di garantire a tutti, in modo non discriminatorio, uguali informazioni. E' indispensabile garantire una informativa che comunichi in modo inequivocabile e comprensibile il diritto degli interessati ad eccepire la prescrizione conformemente alle previsioni di cui all'art. 1 comma 4 legge di bilancio 2018.

Condivisibile appare inoltre l'individuazione del venditore quale *costumer care* a cui rivolgere l'istanza di eccezione prescrizione anche nel caso in cui la responsabilità del ritardo sia da ancorare in capo al distributore. Ciò risulta più comodo ed agevole per il consumatore.

In merito alla dicitura proposta da codesta Autorità, da riportare a cura dei venditori sulla busta o nell'oggetto della mail *"Avviso: fatturazione con importi risalenti a più di due anni. Controlli la fattura all'interno"* appare chiara ed idonea ad informare il consumatore e ad indurlo a leggere meglio il dettaglio fattura per conoscere il diritto di eccepire la prescrizione.

Si concorda anche sull'avviso da inserire a cura del venditore sulla fattura il cui tenore *"La presente fattura contiene importi per consumi riferiti a periodi trascorsi da almeno due anni, che possono essere contestati e non pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17). Per non pagare tali importi, La invitiamo a comunicare la Sua volontà, ad esempio inoltrandoci entro il termine di pagamento della fattura, il modulo allegato "Eccezione di prescrizione"* appare assolutamente chiaro e comprensibile a tutti.

Sul punto tuttavia è utile rilevare che notevole importanza ha anche il modulo allegato dal venditore il quale anch'esso come l'informativa dovrebbe essere uniforme per tutti i venditori e stilato in modo chiaro semplice ed elementare. Positivo che il citato modulo sia precompilato come proposto dall'Autorità nei campi essenziali quali recapito del venditore, dati identificati della fornitura e del cliente finale, POD,

PDR ecc come individuati nel documento di consultazione, ma ciò ad avviso della Scrivente non è sufficiente. U.Di.Con. sul punto ritiene utile e a tal fine propone la redazione di un modello a cura di codesta Autorità che sia uniforme e vincolante per tutti i venditori.

E' utile rilevare altresì che potrebbe sorgere un problema concreto in merito alla eccezione di prescrizione entro la scadenza. Precisamente tale diritto potrebbe incontrare un limite nel caso in cui la bolletta dovesse, come non di rado accade essere recapitata al consumatore cliente finale, già scaduta.

E' notorio, infatti, il problema della spedizione della posta massiva con riferimento soprattutto alle utenze. Problematica che è al vaglio e sottoposta attualmente in consultazione da parte di AGCOM – Direzione Servizi Postale, risultando necessario individuare una data certa nella spedizione che ad oggi non è garantita.

Molti consumatori, infatti, lamentano di ricevere la bolletta addirittura oltre la scadenza e questo crea enorme pregiudizio sulla possibilità di eccepire la prescrizione di una bolletta scaduta e ciò non per colpa del cliente che non si è attivato, ma a causa di una tardiva spedizione ovvero di una tardiva consegna.

U.Di.Con. auspica sul punto una forma di tutela volta a garantire una sorta di rimessione in termini del consumatore che vorrà esercitare il diritto di eccepire la prescrizione su una fattura ricevuta oltre la scadenza.

Q3) Si condividono gli orientamenti circa gli obblighi informativi e procedurali nelle ipotesi in cui la responsabilità per la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo possa essere presuntivamente ascritta al cliente finale? Se no, per quale motivo e quali soluzioni alternative si propongono?

In merito a tale quesito si rileva che, negare il diritto alla prescrizione per presunta responsabilità del cliente finale appare non idoneo a garantire adeguata tutela al consumatore. E' indubbio, infatti, che il venditore deve documentare la eventuale responsabilità del cliente che non può essere certamente ancorata a presunzioni.

Per tale ragione si concorda con l'avviso da riportare sulla busta o nell'oggetto della mail del seguente tenore: *"Avviso: fatturazione con importi risalenti a più di due anni. Controlli la fattura all'interno"*, ma non si concorda con l'avviso da stampare sulla fattura riportante la dicitura: *"La fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni; dalle verifiche non è emersa una nostra responsabilità per il ritardo di fatturazione"*.

Quest'ultimo avviso, infatti, non solo appare inidoneo ad informare il consumatore ma lascia ampio margine a carico del venditore. Non è da escludere, infatti, che il venditore anche a mero scopo dilatorio potrebbe utilizzare tale metodo per allungare i tempi.

Inoltre potrebbero verificarsi dei casi limite in cui solo apparentemente la responsabilità sarebbe del cliente finale. Accade non di rado ad esempio che nel caso di elettricità e gas il contatore di fatto accessibile, non risulti tale al distributore.

Q4) Con riferimento alle modalità descritte, per garantire trasparenza e chiarezza a tutela del cliente finale, quale risulta più efficiente in termini di implementazione? Quali altre soluzioni possono essere percorse garantendo efficienza ed efficacia del processo?

Con riferimento a tale quesito onde garantire maggiore tutela a favore del consumatore, U.Di.Con. ritiene sia utile la soluzione proposta da codesta Autorità al punto 4.21 lett a) del documento in consultazione. In concreto appare necessario garantire al cliente finale piena trasparenza tramite l'emissione di due distinte fatture, una contenente gli importi per consumi fino a 24 mesi precedenti, ed una fattura contenente gli importi per consumi risalenti a più di 24 mesi.

Ciò consente al consumatore di avere in evidenza la parte debitoria con riferimento alla quale potrà eccepire la prescrizione e contestualmente procedere al pagamento dei distinti importi dovuti, eventualmente anche tramite addebito predefinito. In caso di unica fattura invece, sarebbe problematico distinguere la parte contestata in merito alla quale la parte intende eccepire la prescrizione, dalla quota dovuta e da versare o da addebitare tramite SDD .

Q5) Condividete gli orientamenti dell'Autorità sulla gestione dei reclami di cui all'art. 1, comma 4, della Legge di bilancio 2018? Se no, per quale motivo?

In merito a tale quesito U.Di.Con., richiamato quanto sopra esposto in merito alla necessità di una adeguata e concreta valutazione e documentazione di una eventuale responsabilità del cliente finale che non può certamente essere valutata per presunzioni, come già argomentato, rileva ulteriormente quanto segue.

Circa la procedura di presentazione dei reclami scritti sarebbe utile prevedere l'obbligo per il venditore di indicare sempre sul proprio sito la pec, oltre ovviamente ai metodi tradizionali che è utile mantenere.

Con riferimento al modulo da mettere a disposizione dei clienti finali, si rileva che la classificazione dei reclami in essi riportati a cura del venditore potrebbe non risultare esaustiva e conseguentemente indurre il consumatore ad una erronea compilazione del modulo.

In merito poi alla previsione che il venditore è tenuto ad adottare criteri prudenziali nella classificazione di una comunicazione scritta pervenutagli per distinguere se trattasi di reclamo ovvero richiesta informazione, si rileva che tale indicazione "criteri prudenziali" appare assolutamente generica e

attribuisce al venditore ampio potere discrezionale. Ne potrebbe derivare quale conseguenza che il consumatore, certo di aver inviato un reclamo, si veda contestare la mancata proposizione dello stesso in base appunto a tali criteri prudenziali che non risultano essere oggettivi.

Q6) Si condividono gli orientamenti dell'Autorità relativi alla tempistica di attuazione? Se no, per quale motivo.

Si ritiene che la tempistica sia condivisibile ed idonea ad evitare dilazioni nonché aderente alle previsioni della legge di Bilancio 2018.

* * *

Con riserva di ulteriormente dedurre ed evidenziare inviando se ritenuto utile o necessario ulteriori integrazioni alle presenti osservazioni con le idonee modalità.

Roma, lì 18/09/2018