



UNC
CONSUMATORI.IT
1955 | 2015

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

Roma, 10 Settembre 2018

Spett.le
ARERA – Autorità di
Regolazione per Energia Reti
e Ambiente

OGGETTO: Nota di Unione Nazionale Consumatori su DCO 408-2018-R-com - Prescrizione per fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni: strumenti di rafforzamento delle tutele a vantaggio dei clienti finali (ambito soggettivo di applicazione, obblighi informativi dei venditori e gestione reclami)

Premessa la condivisione, come Unione Nazionale Consumatori, delle motivazioni alla base del documento, riteniamo che gli interventi proposti, pur importanti ai fini della piena applicazione di quanto previsto dalla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) in tema di prescrizione biennale, siano solo un primo passaggio regolatorio e che solo con la regolamentazione stringente degli obblighi in capo ai distributori in tema di rilevazione del dato di lettura e con la definizione puntuale delle responsabilità in capo ai clienti del mancato rilevamento del dato di lettura potremo dare un giudizio definitivo sugli interventi regolatori.

Entrando nel merito del documento e dei quesiti posti:

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di
consumatori in Italia. Diffusa
in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del
Consumo e componente del
CNCU - Consiglio Nazionale
dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione
sociale presso il Ministero del
Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

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

R1 – Sì.

Seguici

consumatori.it
sicurezzalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori
 twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT
1955 | 2015

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

***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?*

R2 – In merito alle proposte fatte sulle modalità di comunicazione al cliente riteniamo che queste siano sufficienti ma che debbano essere esplicitate in modo più chiaro e in modo univoco ed omogeneo per tutti gli operatori. In particolare, la posizione della comunicazione sulla busta o nella email, il testo, la possibilità di predisporre allegati, la possibilità di box dedicati e di sezioni evidenziate dovrebbe essere unica indipendentemente da mercato e operatore. Stessa cosa dovrebbe valere sia per il modulo per l'eccezione di prescrizione, che per le modalità di comunicazione degli importi prescritti nella bolletta successiva, che, infine, nel caso di rinuncia ad esercitare il proprio diritto da parte del venditore.

***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 quale soluzioni alternative si propongono?*

R3 - R2 – In merito alle proposte fatte sulle modalità di comunicazione al cliente in caso di mancata applicazione della prescrizione per cause a lui imputabili riteniamo che queste debbano essere definite una volta chiuso il percorso regolatorio che ne individuerà in maniera precisa le caratteristiche. In generale, come per il quesito precedente, riteniamo che debbano essere esplicitate in modo più chiaro e in modo univoco ed omogeneo per tutti gli operatori. In particolare, la posizione della comunicazione sulla busta o nella email, il testo, la possibilità di predisporre allegati, la possibilità di box dedicati e di sezioni evidenziate dovrebbe essere unica indipendentemente da mercato e operatore. Sarebbe inoltre utile definire un box in evidenza in cui è riportato un testo univoco che spiega la possibilità per il cliente di inviare formale reclamo per contestare le responsabilità ed i canali e le modalità con cui inviarlo

***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?*

Seguici

consumatori.it
sicurezzaalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori
 twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT
1955 | 2015

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
PIVA 09840461009

R4 – Per quanto riguarda la proposta sulla modalità di fatturazione degli importi prescritti riteniamo che, per non ingenerare ulteriore confusione nei consumatori, sia più valida la seconda ipotesi: un'unica fattura di periodo o di chiusura in cui sia data separata e chiara evidenza degli importi risalenti a più di 24 mesi. Riteniamo inoltre fondamentale che per questo genere di fatture non sia possibile utilizzare le modalità di prelievo automatico pre-autorizzato. Anche in questo caso è fondamentale che la comunicazione sia chiara e completa.

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

R5 – Sì.

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

R5 – Sì.

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori
 twitter.com/consumatori