

**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)**

**DCO 408/2018/R/COM**

Il documento di consultazione in oggetto presenta degli orientamenti che consideriamo complessivamente condivisibili.

Riteniamo **particolarmente importante escludere i sistemi di pagamento automatico** per le fatture contenenti importi prescritti, al fine di evitare di incorrere nella eccezione di adempimento di obbligazione naturale (per la serie “hai pagato ciò che contestavi e quindi hai di fatto riconosciuto fondata la pretesa economica”).

Considerando che:

- abbiamo avuto casi in cui i clienti hanno ricevuto minacce di distacco, pur non avendo ricevuto alcuna risposta al loro reclamo di contestazione degli importi prescritti o avendo ricevuto risposte evanescenti,
- che per questa ragione i clienti si sono trovati nella condizione di dover pagare le fatture contenenti importi prescritti,
- che anche nel caso in cui, a fronte di situazioni simili, i clienti hanno pagato inviando dei reclami in cui specificavano che il pagamento **non costituiva riconoscimento del debito**, e insistevano, quindi, per la restituzione di importi prescritti già pagati,
- che in sede di conciliazione, solo in due casi le società di vendita hanno riconosciuto le pretese dei clienti restituendo gli importi ricevuti, mentre per gli altri casi non c'è stato nulla da fare
- che, ad oggi, la prescrizione difficilmente viene presa in considerazione in modo automatico dai Venditori e che con alcune aziende è difficile farla valere anche in sede conciliativa

riteniamo fondamentale che le due tipologie di importi (quelli relativi a consumi antecedenti gli ultimi 24 mesi, e quelli relativi agli ultimi 24 mesi) indipendentemente dalle cause che hanno portato al ritardo della fatturazione degli stessi (responsabilità del venditore o del distributore o

dello stesso cliente, nelle more del provvedimento con cui l'Autorità disciplinerà questo specifico aspetto) **non devono mai** essere sommati uno con l'altro, **né essere riportati come somma unica nel totale della fattura da pagare**. A maggior ragione qualora dall'esito della consultazione dovesse prevalere l'ipotesi B delineata nel capitolo 4 del DCO in esame.

Quindi, nel caso il cliente abbia prescelto come modalità corrente il pagamento tramite SDD è quanto mai fondamentale che la fatturazione (e la conseguente richiesta di pagamento nei confronti del cliente) si limiti solo alla parte di consumi non superiori agli ultimi 24 mesi.

- A. Scindere la fatturazione (ipotesi A del DCO), emettendo due bollette separate renderebbe forse più semplice distinguere ciò che è dovuto da ciò che è prescritto, ma la bolletta "prescritta" andrebbe ben differenziata da quella corrente, in aggiunta alle evidenziazioni proposte nel DCO dell'avviso stampato sulla busta di spedizione e posizionato nella fattura stessa, indicazioni – per altro – condivise.
- B. Diversamente, si potrebbe anche optare per una fattura unica che indichi però **con colori diversi gli importi dovuti** rispetto a quelli prescritti, **in modo tale da poter evidenziare** comunque al consumatore un'informazione chiara e completa. Sarebbe poi necessario **distinguere il totale degli importi dovuti da quello degli importi prescritti**, contestabili dal cliente, allegando un **bollettino precompilato in toto solo per la parte del dovuto**, e un bollettino con gli importi in bianco per la parte degli importi prescritti.
- C. In questo modo si potrebbero superare le difficoltà connesse alla "interruzione" di un RID per una bolletta specifica, lasciando in sospeso il versamento della parte prescritta e contestabile (specie se la responsabilità è del venditore/distributore). Si predisporrebbe così il riconoscimento, da parte delle aziende, della prescrizione intercorsa.
- D. Nelle more del dispositivo che regolerà in dettaglio l'eventuale responsabilità del ritardo dovuta al cliente, qualsiasi rivendicazione da parte delle aziende in tal senso non dovrebbe comunque dar luogo ad automatismi di pagamento, gli importi arretrati andrebbero comunque evidenziati a parte per consentirne l'eventuale contestazione da parte del cliente con le modalità indicate da ARERA nel DCO e permettere il chiarimento tra le parti.
- E. **La parte di importo "prescrivibile"**, qualora **non contestata nei termini** e nei modi previsti nel DCO da parte del cliente (fatto salvo il volontario riconoscimento della prescrizione da parte delle aziende, da evidenziare comunque nella bolletta successiva) potrebbe essere **riaddebitata** nella bolletta successiva, prima di procedere con modalità di recupero credito più aggressive, prevedendo da subito una suddivisione in rate per gli importi eventualmente esorbitanti che potrebbero conseguire.

**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? *Il perimetro è condivisibile***

**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 condividono, fatto salvo quanto suggerito nei punti da A a C***

**Q3 Si condividono gli orientamenti in termini di 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? *Si condividono gli orientamenti proposti purché integrati con quanto indicato nei punti da B, D, E.***

**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?**

*Le due ipotesi presentano pro e contro, una possibile soluzione potrebbe essere quella di integrare l'ipotesi b) del DCO con quanto da noi suggerito nel nostro punto B.*

**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?**

*Sì, si condividono gli orientamenti proposti, specie il divieto di presentare richiesta di sospensione della fornitura, anche alla luce di quanto da noi espresso nella parte introduttiva di questo documento.*