



Confederazione Nazionale  
dell'Artigianato e della Piccola  
e Media Impresa

## **OSSERVAZIONI IN MERITO AL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE ARERA**

**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)”**

Le disposizioni di cui all'art. 1, commi 4-11 della Legge 27 dicembre 2017, n. 205, c.d. Legge di Bilancio 2018, rappresentano la positiva conclusione di un travagliato percorso di informazione e sollecitazione delle sedi istituzionali interessate circa il problema delle maxi-bollette recapitate ad imprese e cittadini. Fenomeno che, in passato, ha toccato vette preoccupanti – si pensi, in particolare, al periodo di massima incidenza della recente crisi economica – e che hanno messo a rischio, nei casi più gravi, anche la sopravvivenza stessa delle imprese.

Le c.d. maxi-bollette, fatture di importi molto onerosi per la fornitura di energia risalenti fino a cinque anni prima, hanno seriamente inficiato la liquidità delle micro e piccole imprese, compromettendo il normale svolgimento dell'attività di impresa in relazione ad una risorsa vitale per il ciclo produttivo: l'energia.

Per tale motivo, in passato, Governo e Parlamento sono stati interpellati più volte al riguardo, per cercare di trovare una soluzione equa ed equilibrata che tutelasse i clienti finali – spesso incolpevoli rispetto all'emissione delle maxi-

bollette – salvaguardando al contempo il diritto dei venditori alla riscossione del credito. La Legge di Bilancio 2018 è riuscita a rispondere a tale esigenza, non solo riducendo in maniera significativa la prescrizione per i crediti derivanti dall'erogazione del servizio di fornitura di energia elettrica e gas (da cinque a due anni), ma anche cercando di responsabilizzare e disciplinare la filiera dell'energia rispetto alla necessità di tempi e modi tassativi nella misurazione e nella fatturazione dei consumi di energia.

CNA vede quindi positivamente l'impegno di codesta Autorità nel perseguire l'obiettivo di migliorare e rafforzare gli strumenti di tutela cui imprese e cittadini possano ricorrere per difendere i propri diritti di consumatori ed esigere, al contempo, la necessaria qualità del servizio di fornitura di energia.

Ciò a maggior ragione se si considerano le risultanze del monitoraggio sull'esito della prima fase di applicazione delle disposizioni in materia di prescrizione di cui l'Autorità dà conto nella prima parte del documento, e dalle quali si evince la maggiore capacitazione e dinamicità delle imprese rispetto ai clienti domestici (in particolare nel Mercato Libero), nell'eccepire la prescrizione e sospendere quindi il pagamento delle fatture per i consumi risalenti a più di due anni.

Nel merito del contenuto del documento posto in consultazione, CNA concorda innanzitutto con l'individuazione dell'ambito soggettivo proposto dall'Autorità per l'applicazione delle disposizioni in materia di prescrizione. Riteniamo infatti che la consolidata definizione di "clienti finali BT altri usi", riferita alle imprese connesse in Bassa Tensione nel mercato elettrico, e di clienti finali con consumi complessivi annui inferiori ai 200.000 Smc nel mercato del gas naturale, risulti abbastanza coerente con la categoria "microimprese" cui fa riferimento la Legge di Bilancio 2018.

Per quanto riguarda, invece, gli obblighi informativi e le modalità per eccepire la prescrizione biennale, concordiamo con la necessità che il cliente finale riceva le opportune informazioni in merito, definite in maniera quanto più chiara, trasparente e standardizzata, al fine di acquisire maggiore

consapevolezza circa il proprio diritto e circa le modalità e gli strumenti a sua disposizione per esercitarlo.

A tal fine, riteniamo utile e certamente più comprensibile per l'impresa destinataria, che il venditore invii al cliente finale due fatture distinte: una di periodo, con gli importi per i consumi fino ai 24 mesi precedenti, e l'altra contenente gli importi per consumi risalenti a più di 24 mesi.

Tale distinzione, che deve essere opportunamente segnalata, consente una più facile lettura e, al contempo, una migliore gestione del pagamento, sia per il cliente finale che per il venditore. La fattura di periodo può essere infatti riscossa immediatamente, mediante l'accredito bancario se attivato; l'altra, che può essere oggetto di contenzioso, implicherà invece una forma di pagamento concordata e partecipata tra venditore e cliente finale.

Per quanto riguarda l'attivazione del diritto, siamo favorevoli all'ipotesi espressa nel documento di fare allegare ai venditori un modulo prestampato e precompilato che agevoli il cliente nell'attivazione della prescrizione, prevedendone sia l'invio postale che l'invio informatico.

Considerato che l'eccezione della prescrizione può dare successivamente avvio alla fase di attivazione delle tutele ex post, disciplinata secondo la regolazione vigente, riteniamo poco coerente che, nel caso di maxi-bolletta dovuta a responsabilità del cliente finale, il venditore sospenda la fornitura nel momento in cui invia risposta motivata al reclamo. Sarebbe al contrario più corretto e coerente con l'esigenza di tutela del consumatore espressa dal presente documento che tale sospensione avvenisse a conclusione dell'iter completo previsto per le tutele ex post.