



Mercoledì 15/03/2017

## **Energia elettrica e gas: reclami, una guida alle nuove modalità**

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

### REGOLE GENERALI

#### Modalità di invio e modulistica

Sul sito del venditore e sulle bollette deve essere riportato in modo evidente almeno un recapito postale o fax e una modalità telematica o indirizzo di posta elettronica per l'inoltro in forma scritta dei reclami.

Sul sito deve anche esserci una modulistica per il reclamo che tra gli altri dati deve contenere la classificazione per argomenti in modo che il cliente possa indicare l'argomento del proprio reclamo.

L'utente/cliente è comunque libero di non utilizzare il modulo ma nella propria lettera deve inserire obbligatoriamente il proprio nome e cognome, l'indirizzo di fornitura, l'indirizzo a cui vuole ricevere la risposta (se diverso), anche semmai di posta elettronica (prioritario per la risposta), il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, entrambi), il codice alfanumerico del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), e se non disponibile almeno il codice cliente. Tutto ciò, ovviamente, oltre alla descrizione dei fatti contestati, breve e concisa.

Il modulo è consegnato al cliente all'atto della stipulazione del contratto di fornitura e ogniqualvolta ne faccia richiesta. La forma scritta deve essere SEMPRE consentita; per parte nostra si consiglia, a prescindere dalle modalità di invio specificate dal venditore, di inviare sempre il reclamo anche per raccomandata a/r o PEC (posta elettronica certificata).

#### Tempi di risposta

Il termine standard per tutti i venditori per la risposta motivata ai reclami scritti è di 40 giorni solari, con pagamento di un indennizzo automatico in bolletta di 25 euro in caso di mancato rispetto.

#### Contenuto della risposta

La risposta del venditore deve contenere, oltre ai riferimenti sul contratto e sul reclamo:

- il riferimento organizzativo del venditore per eventuali ulteriori chiarimenti;
- la valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela, corredata da riferimenti normativi o contrattuali pertinenti applicati in ragione del tipo di fornitura e servizio interessato;
- la descrizione dei tempi e delle azioni correttive attuate dal venditore;
- se nel reclamo vi sono indicati possibili errori di fatturazione, va inserita anche la verifica documentata dei consumi attribuiti sulla base di letture validate dal distributore oppure sulla base di quelli storici del cliente e dei corrispettivi applicati e della loro conformità al contratto. Ciò anche nel caso in cui la bolletta contestata risulti corretta.
- se la risposta giunge oltre lo standard dei tempi di risposta massima o se l'argomento del reclamo riguarda gli indennizzi, vanno riportate anche le informazioni sull'indennizzo automatico spettante e la data ultima entro cui lo stesso dovrà essere erogato

Se non fosse possibile estinguere il reclamo il venditore dovrà fornire informazioni per risolvere la controversia.

### CASI PARTICOLARI

Il reclamo inerente la fatturazione di importi anomali

Si premette che nella nuova Bolletta 2.0 devono essere riportati i dati relativi alle letture e ai consumi fatturati specificando se si tratta di calcoli su base di dati rilevati, comunicati dal cliente (auto-letture) o stimati.



Nel caso di ricalcoli di importi precedentemente fatturati sulla base di consumi stimati (conguagli) deve essere indicato il periodo a cui si riferisce il ricalcolo con detrazione dei consumi già contabilizzati. Nel caso di ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito della modifica dei prezzi, nelle bollette di ricalcolo devono essere indicati il periodo di riferimento le letture (iniziale e finale) il motivo del ricalcolo (modifica a seguito di norma, errore, rettifica errore autolettura, etc.).

Detto questo, l'Autorità garante prevede un particolare percorso per il reclamo che riguarda in generale la fatturazione di importi anomali riferiti tipicamente a conguagli o ricalcoli e generalmente successive ad un blocco di fatturazione o inerenti un medesimo periodo di riferimento di consumi già fatturati.

Per i contratti di fornitura di energia elettrica si tratta di bollette:

- basate su letture reali o stimate che facciano seguito ad altre bollette dello stesso tipo il cui importo sia superiore al 150% (clienti domestici) all'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi;
- contenenti ricalcoli il cui importo sia superiore al 150% (domestici) dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi;
- contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti del prezzo applicate il cui importo sia superiore al 150% (domestici) dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi;
- emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al 150% (domestici) dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi;
- emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al 150% (domestici) rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

Per i contratti di fornitura di gas si tratta di bollette:

- basate su dati di misura rilevati o stimati il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- contenenti ricalcoli il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

Modalità di invio e modulistica

Per questo tipo di reclami il venditore deve rendere disponibile sul proprio sito internet un modulo apposito contenente anche uno spazio per indicare l'autolettura.

Contenuto della risposta motivata

In questo caso la risposta motivata deve contenere, oltre ai contenuti minimi standard:

- una descrizione delle modalità di fatturazione applicate alla bolletta oggetto di reclamo, in special modo se conformi al contratto o se diverse (da specificare);
- l'origine dei dati di misura riportati in bolletta, (cliente/distributore/venditore);
- la natura dei dati di misura riportati in bolletta (rilevati/stimati);



- se il cliente ha comunicato un'autolettura diversa dalla lettura riportata nella bolletta reclamata, nel reclamo oppure PRIMA dell'emissione della bolletta, la motivazione per l'eventuale mancato utilizzo per la rettifica;
  - eventuali indennizzi automatici spettanti relativi al mancato rispetto dei tempi di lettura del contatore;
  - se si tratta di un conguaglio, l'ultima lettura rilevata precedente rispetto a quella già usata per il ricalcolo e l'eventuale prima lettura rilevata successiva già disponibile con le relative date di rilevazione;
  - se si tratta di bolletta che riporta letture rilevate da un contatore sostituito con lamentela del cliente riguardo alla mancata ricezione di documentazione, deve essere riportata detta documentazione o indicazione che il distributore non è in grado di produrre alcuna documentazione;
  - se si tratta di una bolletta che riporta letture rilevate da un contatore gas sostituito a seguito di sostituzione programmata con lamentela del cliente di non aver ricevuto alcuna comunicazione preventiva per la sostituzione, deve essere riportata detta documentazione o l'indicazione che il distributore non è in grado di produrla;
  - se il cliente si lamenta che la lettura riportata non è coerente con le proprie abitudini di consumo, vanno indicate l'ultima bolletta in cui è riportato il dettaglio dei dati di consumo degli ultimi 12 mesi e le modalità con cui può eventualmente richiedere una verifica del contatore con specifica dei relativi costi;
  - se si tratta di una bolletta emessa dopo un blocco di fatturazione vanno indicate il numero di bollette non emesse secondo la periodicità prevista, il periodo e le motivazioni del blocco;
  - se si tratta di una bolletta di chiusura con indicazione da parte del cliente di un'autolettura non coerente con quella di switching stimata riportata sulla fattura, vanno indicate l'esito della richiesta dei dati tecnici inoltrata al distributore;
  - se si tratta di una bolletta di ricalcolo per ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del contatore, e il cliente lamenti di non averli ricevuti, vanno indicate copia del resoconto di verifica, del verbale di sostituzione e della documentazione relativa alla ricostruzione stessa;
  - se l'importo anomalo deriva esclusivamente dal ricalcolo di importi precedentemente fatturati a seguito di modifiche di prezzo, il contenuto motivato della risposta è quello standard (vedi sezione "regole generali").
- Si ricorda anche che i tempi standard fissati dall'Autorità per le rettifiche di fatturazione sono di 90 giorni solari.

#### Il reclamo multiplo

Nel caso di reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari il venditore fornisce risposta motivata UNICA al primo firmatario a cui spettano, eventualmente, gli indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei tempi di risposta. Se il reclamo multiplo viene inviato da un'associazione di consumatori il venditore fornisce un'unica risposta a tale associazione.

In caso invece di più reclami che si riferiscono allo stesso disservizio, il venditore deve fornire risposte individuali. Può rispondere a mezzo stampa o con comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati qualora il disservizio lamentato si riferisca a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso un rapporto contrattuale. Si veda per i dettagli l'art. 13 della Delibera 413/2016.

#### Richieste di rettifica di doppia fatturazione

Si fa presente innanzitutto che i tempi standard previsti dall'Autorità per la rettifica di doppie fatturazioni è di 20 giorni solari, tempi che riguardano l'accredito al cliente finale delle somme non dovute.

Deve rispettare questo termine anche il venditore che riceve una richiesta scritta di rettifica per doppia fatturazione da parte di un cliente il cui punto di prelievo -per il periodo al quale si riferiscono i consumi fatturati- non risulta inserito in un suo contratto.

Se il venditore invece riceve per sbaglio tale richiesta da un proprio cliente, deve comunque rispondere considerandola come richiesta di informazioni, motivando le proprie ragioni.



## MANCATA O RITARDATA RISPOSTA, DIRITTI

### Indennizzi

Con la Delibera 413/2016 l'Autorità garante ha previsto tempi massimi standard per la risposta ai reclami che, per il biennio 2017/2018, sono di 40 giorni solari.

In caso di mancata o ritardata risposta scatta un indennizzo automatico di 25 euro che aumenta all'aumentare del ritardo.

Ovviamente l'utente è libero, in casi particolari da valutare, di chiedere il rimborso del danno a prescindere dall'incasso di tale indennizzo.

Tutte le informazioni al riguardo si trovano sulla scheda pratica ENERGIA ELETTRICA E GAS:  
**INDENNIZZI SUI SERVIZI DI VENDITA.**

Nessuna sospensione della fornitura

Nel caso di mancata risposta ad un reclamo relativo ad una fatturazione anomala o ad un ricalcolo dei consumi a seguito di malfunzionamento del contatore, il venditore **NON** può sospendere la fornitura di energia elettrica o gas.

Ciò a condizione che l'importo anomalo sia di importo superiore ai 50 euro e che il cliente abbia inviato il reclamo **NON** oltre i 10 giorni successivi al termine di pagamento della fattura.

Fonte: Delibera 258/2015 (TIMOE) art. 4 inserito dalla Delibera 17/2016

### DOPO IL RECLAMO, LA CONCILIAZIONE (OBBLIGATORIA)

Dopo aver inviato reclamo e aver ricevuto risposta negativa o insoddisfacente, oppure non avendo ricevuto alcuna risposta per 50 giorni, si può tentare una conciliazione allo scopo di risolvere "amichevolemente" la questione.

Dal 2017 le conciliazioni in questo ambito, così come in molti altri, sono obbligatorie prima di passare alla via giudiziaria (causa) che comunque è sconsigliabile sempre come primo passo.

Per svolgere la conciliazione ci si può rivolgere all'Autorità garante per l'energia elettrica ed il gas oppure ad altri organismi tra cui le Camere di Commercio.

Si fa presente che questa procedura sostituisce quella base di reclamo al garante attiva fino a tutto il 2016.

Sono invece sempre possibili le semplici segnalazioni.

Tutte le informazioni su questa scheda pratica Energia elettrica e gas e conciliazioni obbligatorie da Gennaio 2017: come fare.

### RIFERIMENTI NORMATIVI

- Delibera AEEGSI 413/2016 (TIQV) che sostituisce la Delibera 164/08.

di Rita Sabelli

Fonte: <http://www.aduc.it>