

Alle FNP-CISL Regionali  
Alle FNP-CISL Territoriali  
Al Coordinamento Donne FNP-CISL  
Ai RR.TT. Reg.li e Terr.li FNP-CISL  
- Loro Sedi -

Roma, 5 dicembre 2018

Circolare n. 258/MCar/Idd

Oggetto: **Maxibollette-tutela consumatori**

L'Arera (Autorità di regolazione per energia reti e ambiente), con delibera 569/2018/R/com, ha approvato interventi per il rafforzamento delle tutele in caso di fatturazione (energia elettrica e gas) contenente importi relativi a consumi risalenti a più di due anni con riferimento alle misure introdotte dalla Legge di bilancio 2018. In particolare, la delibera identifica il perimetro soggettivo nei cui confronti si applicano gli interventi di rafforzamento delle tutele, definisce gli obblighi informativi da parte dei venditori e le forme di presentazione e gestione di eventuali reclami dei clienti finali.

Ricordiamo che dal 1° gennaio 2019, anche per le bollette del gas, nei casi di rilevanti ritardi nella fatturazione per responsabilità del venditore o del distributore, il cliente potrà eccepire la prescrizione e pagare solo gli importi fatturati relativi ai consumi più recenti di 2 anni. Tale misura è stata introdotta dalla Legge di bilancio 2018, nell'ambito del quale la riduzione della prescrizione da 5 a 2 anni era già prevista per le forniture elettriche dallo scorso 1° marzo 2018 (vedi nostra Circolare n. 26 del 26 gennaio u.s., L.n. 205/2017, art. 1, commi 4-10).

Nella delibera l'Autorità specifica che, dal 2019, il venditore di luce e gas dovrà emettere una fattura separata contenente esclusivamente gli importi oggetto di prescrizione (risalenti quindi a più di 2 anni) oppure tali importi dovranno essere evidenziati in maniera chiara e comprensibile nella fattura contenente anche gli importi per consumi più recenti di 2 anni.

In ogni caso, i venditori sono tenuti ad informare il cliente della possibilità di non pagare l'ammontare di tali importi mediante una pagina iniziale aggiuntiva contenente un format (disponibile anche sul proprio sito e presso eventuali sportelli fisici) di pronto utilizzo per eccepire la prescrizione, nonché indicare un recapito postale o fax e una mail a cui inviare tale comunicazione.

Inoltre, gli importi oggetto di prescrizione dovranno essere automaticamente esclusi dai pagamenti nel caso fosse stata scelta la domiciliazione bancaria/postale o su carta di credito come modalità di addebito. Nel caso di presunta responsabilità del ritardo di fatturazione di consumi risalenti a più di due

anni attribuibile al cliente, invece, il venditore dovrà indicare nella bolletta l'ammontare degli importi relativi a tali consumi, che devono essere pagati, nonché i motivi della presunta responsabilità del cliente e le modalità per inviare un eventuale reclamo al venditore. Qualora il venditore rinunciasse autonomamente ai crediti prescrivibili, dovrà unicamente fornirne adeguata informativa al cliente.

Infine, viene aperta una consultazione con tutti i soggetti interessati per migliorare le interazioni tra gli operatori della filiera e ottimizzare la raccolta dei dati utili alla fatturazione finale. In attesa dei suoi esiti, nei casi in cui il venditore non sia responsabile direttamente del ritardo di fatturazione degli importi per consumi risalenti a più di due anni e che non disponga degli elementi per individuare la responsabilità di tale ritardo, dovrà assolvere specifici obblighi informativi per consentire comunque al cliente finale di comunicare la volontà di eccepire la prescrizione.

Cordiali saluti

Patrizia Volponi  
(Segretario Nazionale)

