



COMUNICATO

Energia: più difficili i distacchi in caso di reclami per bollette anomale ampliati i casi in cui prima di procedere alla sospensione della fornitura occorre rispondere in modo più completo e trasparente

Milano, 25 gennaio 2016 – Estesi i casi in cui viene considerata ‘anomala’ una bolletta e per i quali, in caso di mancata risposta al reclamo del cliente, non può essere inoltrata la richiesta di sospensione della fornitura, con l’obbligo per i venditori di fornire risposte più complete e trasparenti agli stessi reclami. Sono le principali novità approvate dall’Autorità e in vigore dal prossimo 1° luglio per i clienti di energia elettrica e gas con l’obiettivo di prevenire, con una completa informazione, il distacco del cliente in caso di problemi di fatturazione.

Con le nuove regole viene quindi allargata la casistica delle bollette che vengono considerate ‘anomale’ e per le quali - se si fa reclamo o se ne richiede la rettifica entro 10 giorni dalla scadenza e se ha importo superiore a 50 euro - in caso di mancata o incompleta risposta il fornitore non potrà procedere alla sospensione della fornitura. Inoltre il modulo standard per il reclamo dovrà essere a disposizione direttamente sulla home page del sito internet dell’operatore che, per ridurre i tempi della pratica, per la risposta dovrà in via preferenziale utilizzare l’indirizzo e-mail se indicato nel reclamo. Se il venditore non invierà la risposta motivata entro 40 giorni, rimane valido il previsto indennizzo automatico (a partire da 20 euro).

Con la nuova regolazione (Delibera 17/2016/R/com) viene aggiornata la definizione di “fatturazione di importi anomali” che sarà legata ai casi in cui gli importi siano superiori al 150% dell’addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato elettrico e al doppio dell’addebito più elevato degli ultimi 12 mesi per il gas, comprendendo nuove casistiche, anche legate alle previsioni della ‘bolletta 2.0’ in materia di ricalcoli. Pertanto le bollette anomale, oltre a quelle previste fino a oggi (per importi elevati connessi a conguagli che seguono bollette stimate o malfunzionamento dei contatori), saranno anche: le bollette basate su dati di misura rilevati o stimati che seguono altre bollette basate su dati rilevati o stimati; le bollette che contengono i ricalcoli previsti dalla nuova ‘bolletta 2.0’ (ricalcoli per modifica dei dati di misura per lettura precedentemente errata o ricostruzione dei consumi, ricalcoli per modifica delle componenti di prezzo applicate); le bollette emesse successivamente ad un blocco di fatturazione; le bollette emesse successivamente all’attivazione della fornitura con valori anomali rispetto all’autolettura comunicata dal cliente.

Il reclamo potrà essere redatto anche in forma libera, ma il venditore avrà l’obbligo di offrire sulla home page del proprio sito l’accesso diretto al modulo dedicato, che dovrà prevedere anche un nuovo campo per inserire i dati di autolettura.

Per quanto riguarda i nuovi obblighi di completezza della risposta del venditore, in aggiunta agli elementi già oggi obbligatori¹, tra i principali elementi di novità, dovrà: contenere la descrizione delle modalità di fatturazione applicabili in base alla regolazione o al contratto concluso dal cliente, inclusa la priorità di utilizzo dei dati di misura, specificando se le modalità siano state concretamente applicate; dettagliare l'origine dei dati (cliente/distributore/venditore) e la natura di quelli riportati (rilevati o stimati); nel caso in cui si sia inviata un'autolettura (o la si invii nel reclamo) non coerente con le letture contestate, compresa quella di switching, indicare la motivazione del suo eventuale mancato utilizzo per la rettifica; riportare l'informazione sugli eventuali indennizzi automatici spettanti al cliente. Inoltre, nei casi di ricalcolo di importi precedentemente fatturati in base a consumi stimati, dovrà essere indicata l'ultima lettura rilevata precedente rispetto a quella utilizzata per il ricalcolo e l'eventuale prima lettura rilevata successiva, con le rispettive date. Se il cliente lamenta dati di misura non coerenti con le sue abitudini di consumo andrà indicata l'ultima bolletta con il dettaglio dei consumi degli ultimi 12 mesi e le modalità e costi per richiedere la verifica del contatore.

Rimane valida la previsione per la quale il venditore uscente è tenuto a fornire risposta motivata al reclamo o alla richiesta scritta di rettifica anche in caso di passaggio ad altro operatore.

Tutti i dettagli sui ricalcoli previsti dalla 'bolletta 2.0' e su tutte le sue voci sono a disposizione sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it nel nuovo mini-sito dedicato alla 'bolletta 2.0' <https://bolletta.autorita.energia.it/bolletta20/>.

¹ TIQV Art. 10 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti. 10.1 Il venditore è tenuto a formulare la risposta motivata al reclamo scritto utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali: a) il riferimento al reclamo scritto; b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del venditore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti; c) la valutazione documentata del venditore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicabili; d) la descrizione ed i tempi delle eventuali azioni correttive già poste in essere dal venditore; e) le seguenti informazioni contrattuali: i) il servizio (elettrico e/o gas); ii) la tipologia di fornitura; iii) per i reclami di natura tariffaria, nel caso di cliente finale in regimi di tutela, la tipologia di tariffa o condizione economica applicata (domestico residente, domestico non residente, non domestico, etc.) corredata da tutti i dati identificativi; f) l'elenco della documentazione allegata. Art. 12 Contenuti minimi della risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione. 12.1 La risposta alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione può ritenersi motivata se contiene: a) gli elementi di cui all'articolo 10, comma 10.1, lettere a) e b); b) la verifica con la relativa documentazione della correttezza:(i) degli elementi contrattuali dai quali derivano le condizioni economiche di fornitura; (ii) dei consumi attribuiti sulla base sia dei dati di misura effettivamente rilevati sia dei consumi storici del cliente.