



## **DISEGNO DI LEGGE**

**d’iniziativa dei senatori FAZZOLARI, BALBONI, CALANDRINI, CIRIANI,  
DE BERTOLDI, GARNERO SANTANCHÈ, IANNONE, RAUTI, RUSPANDINI  
e TOTARO**

**COMUNICATO ALLA PRESIDENZA IL 2 APRILE 2019**

Disposizioni a tutela degli utenti in materia di errata fatturazione per l'erogazione di energia elettrica, gas e acqua e per la fornitura di servizi telefonici, televisivi e *internet*

ONOREVOLI SENATORI. – Una problematica che, negli ultimi anni, sta rivestendo una particolare criticità per migliaia di consumatori attiene alla cosiddetta questione delle « bollette pazze ».

Secondo gli ultimi dati diffusi dalle principali associazioni dei consumatori, le bollette con importi che non corrispondono ai consumi (energetici, telefonici, idrici) effettivi, quelle che riportano servizi che l'utente non ha richiesto (o non ha mai utilizzato) o quelle che contengono somme ingiustamente addebitate rappresentano la tipologia di lamentela più diffusa da parte dei consumatori; essi, peraltro, il più delle volte, si trovano a dover affrontare estenuanti lungaggini burocratiche e spese consistenti per far valere le proprie ragioni, con il rischio, spesso, di vedersi staccate le utenze nel caso di mancato pagamento.

Ciò è reso possibile, tra l'altro, da una reale assenza di trasparenza nelle modalità – da parte dei gestori e degli operatori dei servizi – di controllo e verifica degli effettivi consumi nonché di gestione degli eventuali reclami presentati.

Sono stati quindi adottati di recente alcuni interventi normativi per circoscrivere e ridurre i casi di invio di « bollette pazze » che, tuttavia, si sono rivelati ancora insoddisfacenti.

L'articolo 1, comma 4, della legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge di bilancio per l'anno 2018) ha fissato, relativamente ai contratti di fornitura di energia elettrica, gas e del servizio idrico, un termine più breve di prescrizione dei conguagli delle fatture, sul presupposto che le spese siano spesso incrementate per la sommatoria di costi pregressi e di conguagli di gestione.

Secondo tale disposizione, il termine per richiedere pagamenti arretrati e conguagli viene ridotto dagli ordinari cinque anni a due anni e, in caso di emissione di fatture a debito per conguagli riferiti a periodi maggiori di due anni, qualora l'utente inoltri un reclamo per il conguaglio nelle forme previste dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) ha diritto alla sospensione del pagamento fino a che non sia stata verificata la correttezza della condotta del soggetto gestore del servizio.

Secondo tale procedura è il fornitore ad avere l'obbligo di comunicare all'utente l'avvio effettivo del procedimento presso l'ARERA e di informarlo dei suoi diritti, fra i quali quello di ottenere, entro tre mesi, il rimborso dei pagamenti effettuati a titolo di indebito conguaglio.

Sulla base delle previsioni normative vigenti, per il consumatore è necessario fare reclamo all'ARERA avverso la richiesta di pagamento per ottenere l'automatica sospensione dei termini, così da evitare distacchi nel periodo di istruttoria della sua posizione.

Sebbene l'obiettivo del legislatore sia di evitare maggiorazioni di costi a carico degli utenti e disporre le regole per un'attività di gestione delle segnalazioni quanto più trasparente possibile, la disciplina così introdotta presenta delle lacune evidenti:

a) la prescrizione biennale riguarda solo le forniture energetiche e idriche e non gli altri servizi (quali la telefonia) che pure hanno un impatto importante sui consumatori e i cui operatori sono spesso oggetto di censure da parte delle Autorità di settore;

b) la citata legge di stabilità, al comma 5 dell'articolo 1 prevede un'esimente di responsabilità delle aziende di fornitura che,

in pratica, farà ricadere le colpe sui consumatori stessi: la norma stabilisce che i cittadini sono tenuti a fornire i dati in autolettura all'azienda e che, in caso di mancata o erronea lettura dei dati addebitabile all'utente finale, nessun rimborso sarà dovuto e la fattura sarà quindi pagabile per intero. Una simile circostanza è penalizzante per i consumatori in quanto è sufficiente che l'utente (ad esempio una persona anziana) non sia in grado di leggere i dati o comunicarli al gestore (ad esempio via *internet*) per esonerare da responsabilità il gestore. Inoltre se i contatori sono mal funzionanti o guasti, l'utente dovrà attendere l'effettiva riparazione prima di poter verificare i consumi autentici e spesso è difficile avere un tracciato delle richieste di riparazione poiché avvengono attraverso i cosiddetti numeri verdi, con il risultato che le inadempienze dei soggetti gestori ricadranno sugli utenti;

c) non sono state previste forme di tutela del cittadino avverso altre ipotesi di abusi delle aziende che gestiscono i servizi al di fuori dei casi di prescrizione: si tratta di tutte le ipotesi di addebiti in bolletta non dovuti o comunque sproporzionati, per consumi inesistenti o sopradimensionati e per ogni altro servizio o prestazione connessi ai consumi;

d) non è stato previsto l'obbligo, da parte delle aziende che forniscono i servizi, di garantire l'effettiva ricezione delle comu-

nicazioni con cui si contestano i mancati pagamenti e si preavvisa la sospensione delle forniture in caso di mancata regolarizzazione: infatti, il costante ricorso all'utilizzo della posta elettronica o, comunque, della posta ordinaria per l'invio delle bollette e delle comunicazioni impedisce di verificare l'effettiva ricezione di tali documenti, con il rischio per i cittadini di vedersi distaccato un servizio per morosità non conosciute o che avrebbero potuto essere contestate se tempestivamente portate a conoscenza.

Il presente disegno di legge intende ovviare a ciascuna di tali criticità, prevedendo, inoltre una sorta di « meccanismo di responsabilizzazione » dei gestori, attraverso la previsione dell'obbligatorio pagamento di una penale - pari almeno al 10 per cento degli importi non dovuti e nella misura minima di 100 euro - in caso di emissione di « bollette pazze » o per costi che vengono riconosciuti come non dovuti, da corrispondere all'utente attraverso - a sua scelta - storni nelle fatturazioni successive o rimborsi autonomi.

La previsione di tale penale costituirebbe un forte disincentivo all'invio di « bollette pazze » da parte dei gestori di servizi pubblici essenziali: pratica oggi troppo diffusa anche perché, allo stato attuale, essa comporta solo vantaggi per le aziende che la mettono in pratica.

## DISEGNO DI LEGGE

---

### Art. 1.

1. I gestori di servizi di pubblica utilità e gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche hanno l'obbligo di trasmettere agli utenti le comunicazioni con cui si contestano, in modo chiaro e dettagliato, gli eventuali mancati pagamenti di fatture e si preavvisa la sospensione delle forniture in caso di mancata regolarizzazione, con adeguato preavviso, non inferiore a quaranta giorni, tramite raccomandata con avviso di ricevimento.

2. A decorrere dalla data di entrata in vigore della presente legge, nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali venga accertato dall'autorità competente ovvero debitamente documentato mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 euro.

3. Il gestore ovvero l'operatore interessato provvede al rimborso delle somme indebitamente percepite o comunque ingiustificata-

mente addebitate e al pagamento della penale ai sensi del comma 1 attraverso, a scelta dell'utente, lo storno nelle fatturazioni successive o un apposito versamento, entro un termine in ogni caso non superiore a quindici giorni dall'accertamento ovvero dal riscontro positivo alla dichiarazione autonomamente trasmesse dall'utente.

## Art. 2.

1. All'articolo 1 del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, sono apportate le seguenti modificazioni:

a) dopo il comma 1-*bis* è inserito il seguente:

«*1-bis.1.* Nei contratti di cui al comma 1-*bis*, il diritto al corrispettivo si prescrive in due anni. In caso di emissione di fatture a debito nei riguardi del consumatore per conguagli riferiti a periodi maggiori di due anni, qualora l'Autorità garante della concorrenza e del mercato abbia aperto un procedimento per l'accertamento di violazioni del codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, relative alle modalità di esecuzione dei conguagli e di fatturazione adottate dall'operatore interessato, l'utente che ha presentato un reclamo riguardante il conguaglio, nelle forme previste dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ha diritto alla sospensione del pagamento finché non sia stata verificata la legittimità della condotta dell'operatore. L'operatore deve comunicare all'utente l'avvio del procedimento di cui al secondo periodo e informarlo dei conseguenti diritti. È in ogni caso diritto dell'utente, all'esito della verifica di cui al secondo periodo, ottenere, entro un termine in ogni caso non superiore a tre mesi, il rimborso dei paga-

menti effettuati a titolo di indebito conguaglio »;

b) al comma 1-*quinqüies*, le parole: « del comma 1-*bis* » sono sostituite dalle seguenti: « dei commi 1-*bis* e 1-*bis.1* »;

c) al comma 4, secondo periodo, dopo le parole: « 1, 1-*bis*, » è inserita la seguente: « 1-*bis.1*, ».

2. Il comma 5 dell'articolo 1 della legge 27 dicembre 2017, n. 205, è abrogato.



€ 1,00