

18 gennaio 2020 16:43

**Bollette: nuove regole per prescrizione e penali per le condotte illegittime. Le istruzioni di Aduc**  
di [Emmanuela Bertucci](#)



La legge di bilancio 2020 introduce apprezzabili novità per i consumatori: viene ridotto il termine di prescrizione **per il pagamento delle bollette telefoniche, internet e pay tv da cinque a due anni.**

Già la legge di bilancio 2018 (legge n. 205/2017, articolo 1, commi 4-10) aveva portato a due anni il termine di prescrizione per le forniture di energia elettrica (per le bollette emesse successivamente al 1 marzo 2018), gas (per le bollette emesse successivamente al 1 gennaio 2019) e per le utenze idriche (per le bollette emesse successivamente al 1 gennaio 2020). Con questa modifica normativa quindi **tutti i pagamenti relativi alle utenze luce, acqua, gas, telefonia e pay tv saranno soggetti alla prescrizione biennale.**

Ancor più significativa per i consumatori la norma della **legge di bilancio 2020 che impone a tutti i gestori di telefonia, energia elettrica, luce, gas, acqua e pay tv di pagare una penale del 10% dell'importo contestato (e comunque mai inferiore a 100,00 euro) per condotte illegittime e addebiti illegittimi in bolletta, dovuta ogni volta che il gestore:**

- 1) **Viola le modalità di rilevazione dei consumi.** E' il caso, ad esempio, delle fatture che non tengono conto dell'autolettura effettuata dal cliente oppure del mancato rispetto della [frequenza delle letture dei contatori](#) accessibili anche in assenza del proprietario (per il gas con contratto a maggior tutela consumi annuali inferiori a 500 smc, la lettura deve essere effettuata una volta l'anno, mentre per consumi annuali superiori a 500 smc la lettura deve avvenire almeno due volte l'anno; se invece la fornitura è in libero mercato, occorrerà verificare cosa prevede il contratto. Per la fornitura di energia elettrica con contatore elettronico la lettura deve avvenire ogni mese, altrimenti deve avvenire con cadenza annuale).
- 2) **Viola le modalità di esecuzione dei conguagli,** ad esempio – per i contratti a maggior tutela – fatturando importi significativi senza consentire la rateizzazione in caso di mancato invio delle bollette; oppure omettendo di registrare i pagamenti effettuati o ancora omettendo il rimborso dei crediti maturati dai consumatori.
- 3) **Viola le modalità di fatturazione.** Per i contratti a libero mercato la cadenza di invio delle fatture è indicata dal contratto mentre per gli utenti in maggior tutela le bollette devono essere inviate ogni due mesi per l'energia elettrica e – per il gas – con cadenza al massimo quadrimestrale per consumi annuali inferiori a 500 smc e al massimo trimestrali per consumi annuali superiori a 500 smc.
- 4) **Addebita spese ingiustificate.** I tipici casi di addebiti di spese non giustificate riguardano i gestori telefonici che spesso addebitano penali non dovute per recesso anticipato o "restituzione" sconti promozionali nonostante la disdetta del contratto sia avvenuta dopo la scadenza del periodo minimo di durata contrattuale.
- 5) **Addebita costi per consumi, servizi o beni non dovuti.** Nell'ambito della telefonia è il caso sicuramente più

frequente, pensiamo ad esempio ai costi per servizi non richiesti, alle bollette che il gestore continua ad inviare nonostante sia avvenuta una migrazione verso un'altra compagnia, agli importi richiesti per le "sim dormienti"; nella sezione Telecomunicazioni del nostro sito si contano quasi [65.000 lettere di utenti](#) che ci raccontano le loro disavventure in materia di bollette telefoniche.

Per ognuna di queste condotte (e/o per ogni fattura in cui simili voci siano addebitate) il consumatore, dal 1 gennaio 2020 ha diritto al pagamento di una penale pari al 10% dell'importo contestato e comunque non inferiore a 100 euro. Ad esempio, se nella bolletta telefonica vengono addebitati 5,00 euro per un servizio non richiesto, il gestore dovrà pagare al cliente 100,00 euro di penale, un importo 20 volte superiore all'addebito illecito.

### **Come richiedere il pagamento delle penali**

Ogni volta che il fornitore/gestore pone in essere le condotte sopra descritte, il consumatore dovrà:

- **contestare l'addebito** con [una raccomandata AR o pec di messa in mora](#) spiegando perchè l'importo non è dovuto e quindi chiedere il formale riconoscimento da parte del fornitore dell'illegittimità dell'addebito ed il pagamento della penale pari a 100 euro, di cui all'art. 1, commi 292 e 293 della legge 160 del 2019 (legge di bilancio 2020) (oppure, per importi non dovuti superiori a 1.000,00 euro, pari al 10% dell'importo contestato);
- **diffidare il gestore dall'addebitare**, nelle bollette successive, ulteriori importi illegittimi rappresentando che altrimenti, per ogni fattura successiva, sarà dovuta una ulteriore penale del medesimo importo;
- **specificare se preferisce** ricevere il pagamento della penale tramite una decurtazione dalla fattura successiva oppure indicare le modalità di versamento.

A questo punto, se il gestore/fornitore riconosce l'illegittimità dell'addebito dando quindi positivo riscontro alla comunicazione, ha 15 giorni di tempo per pagare. Dalla nostra esperienza possiamo immaginare che la maggior parte delle volte il fornitore non risponderà oppure insisterà nella regolarità dell'addebito.

In questo caso, l'utente dovrà rivolgersi alla "autorità competente", cioè al [Corecom](#) per telefonia e pay tv o al [servizio di conciliazione Arera](#) per acqua, luce e gas e, in caso di insuccesso della conciliazione, al [giudice di pace](#).

Una volta che sarà accertata l'illegittimità dell'addebito degli importi contestati il gestore sarà tenuto a rimborsare gli importi eventualmente pagati e a versare al consumatore una penale pari al 10% dell'importo contestato e comunque mai inferiore a 100,00 euro.

### **Alcune considerazioni**

Quella che abbiamo descritto è sicuramente una procedura lunga: la legge non prevede penali "automatiche" se non c'è l'accordo del gestore (e temiamo che quasi mai ci sarà) ma è di certo un notevole passo avanti per i consumatori perchè finora le condotte illegittime dei vari gestori/fornitori venivano sanzionate dall'Antitrust o dall'Agcom con multe milionarie (spiccioli se paragonate al fatturato delle singole società) versate alle casse dello Stato che però non portavano alcun beneficio economico diretto al consumatore che le subiva.

E siccome il più delle volte i singoli addebiti illegittimi sono per importi esigui, il consumatore non è incentivato ad attivarsi per recuperarli: in pochi si avventurano in una conciliazione davanti al Corecom per una decina di euro.

**L'introduzione di una penale del 10%** (comunque mai inferiore a 100,00 euro) per ogni violazione commessa dai gestori **avrà a nostro avviso un benefico duplice effetto**: da un lato, invoglierà i consumatori ad attivarsi per ottenerne il pagamento e dall'altro potrebbe dissuadere i gestori dal porre in essere pratiche illegittime, visto che per ogni addebito non dovuto da - poniamo il caso - 2,00 euro devono pagarne al consumatore 100,00.