

Trento, 23 maggio 2013

Comunicato stampa

Bollette luce e gas: come reclamare

Sono sempre più numerosi i consumatori che si rivolgono al CRTCUCU per informazioni o contestazioni riguardanti fatture riferite alla fornitura di energia elettrica o gas.

Tra le problematiche più frequenti compaiono i c.d. **contratti non richiesti**, ossia passaggi da un fornitore all'altro non desiderati né richiesti; casi di **doppia fatturazione**, per uno stesso periodo due diversi fornitori fatturano dei consumi; fornitori che non inviano per lunghi periodi le fatture e poi mandano una fattura di importo molto elevato o altri **casi di invio di maxi fatture** che spesso le famiglie non riescono a sostenere; **distacchi ingiustificati della fornitura**.

È importante evidenziare come in tutti questi casi ed in generale ogni qual volta si ritenga non corretta una fattura sia essenziale esprimere le **contestazioni in forma scritta** ed inviarle al servizio clienti della società, ricordandosi di tenere una copia del reclamo. Le società sono tenute a rispondere al reclamo entro **40 giorni**, altrimenti scatta un **indennizzo automatico** che a seconda del ritardo nella risposta va dai 20 ai 60 euro.

Per quanto riguarda la fattispecie dei **contratti non richiesti** si deve inviare il reclamo indicando specificatamente che non si ritiene di aver concluso alcun contratto con la società stessa (teniamo però ben presente che l'accettazione telefonica di un'offerta consiste nella conclusione di un vero e proprio contratto!). Laddove il nuovo fornitore verifichi la presenza di una c.d. attivazione illegittima avvierà autonomamente la procedura di rientro con il gestore precedente ai sensi della delibera 153/2012/R/com dell'Autorità per l'energia elettrica e gas. Per velocizzare il ritorno con il fornitore precedente è possibile nel frattempo concludere immediatamente un nuovo contratto con lo stesso.

Se invece si ricevono **due fatture da diversi venditori** per uno stesso periodo e si appura che una delle due non sia un conguaglio di chiusura contratto, è opportuno contestarle entrambe per iscritto prima della loro scadenza indicando nel reclamo che si tratta di un caso di doppia fatturazione. Si potrà poi, in attesa dei riscontri, verificare presso il distributore di zona chi sia l'effettivo fornitore per poter poi continuare la contestazione con un solo gestore (quello che non ci fornisce più).

Di solito l'invio delle fatture è bimestrale, salvo diverse richieste del consumatore. Se ci si accorge che le fatture non arrivano è molto importante sollecitare, sempre per iscritto, il fornitore all'emissione delle stesse. In caso di congrui elevati per mancata fatturazione è possibile chiedere la rateizzazione senza interessi e more.

Fate ogni richiesta per iscritto, in modo tale da avere traccia di ogni contestazione utile in caso ad esempio di **distacco ingiustificato della fornitura**. Anche questo, infatti, deve seguire una specifica procedura come da recente delibera 67/2013/R/com dell'AEEG entrata in vigore lo scorso primo maggio. Prima di staccare la fornitura il gestore deve inviare una costituzione in mora con raccomandata ed il termine ultimo per il pagamento concesso al cliente è di 15 giorni dall'invio della comunicazione oppure di 20 dall'emissione per i casi in cui il fornitore non sia in grado di provare la data di invio della stessa. Se la fornitura viene sospesa (o la potenza ridotta) senza costituzione in mora il cliente ha diritto ad un indennizzo di €30, se invece non sono rispettati i termini di cui sopra, 20€. Purtroppo il calcolo dei termini finali per il pagamento concessi al cliente parte dalla data di invio della comunicazione da parte del venditore, il che risulta piuttosto assurdo. Potrebbe infatti accadere che tale comunicazione arrivi al cliente solo il giorno stesso della scadenza o, peggio ancora, oltre tale data!

Sul nostro sito è disponibile una lettera tipo dedicata ai reclami delle fatture di luce e gas (<http://www.centroconsumatori.tn.it/download/154dextNNn1ao.pdf>) e presso l'ufficio di via Petrarca 32 si può prelevare il foglio informativo.

I consulenti sono a disposizione dei consumatori per informazioni e consulenze in materia anche di energia elettrica e gas dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12 ed il pomeriggio dalle 15 alle 17 presso lo sportello di Via Petrarca 32 (tel. 0461 984751).