



Bolletta: 8 regole da sapere

Autore : Redazione

Data: 20/05/2018

Lettura dei contatori: come contestare le bollette salate e non farsi staccare l'utenza della luce, dell'acqua o del gas. Tempi più lunghi per la prescrizione del telefono.

Si potrà pensare che, in un Paese pieno di problemi come l'Italia, l'arrivo della bolletta è solo l'ultimo della catena. Eppure molto spesso i mali di una nazione partono proprio dalla gestione del portafoglio familiare e da quanto risparmio si riesce a gestire. L'economia domestica ha riflessi macroeconomici quando i consumatori devono per forza stringere la cinghia e ridurre gli acquisti: un comportamento questo che contrae gli investimenti delle aziende, le assunzioni e, di conseguenza, si ripercuote sull'economia



nazionale. Ecco perché, volenti o nolenti, la **bolletta** continua a rappresentare una parte centrale dei problemi degli italiani. Ed è proprio per questo che bisogna anche sapere **come difendersi da una bolletta salata**, cosa prevede la legge e fin dove si può spingere la compagnia della luce, del gas, del telefono e dell'acqua. In questo articolo abbiamo voluto raggruppare le cinque **regole fondamentali** da sapere per poter sopravvivere al mondo delle **bollette**. Eccole qui di seguito.

Se apri una contestazione non ti possono staccare l'utenza

Quando arriva una **bolletta esagerata**, che ritieni incompatibile coi tuoi consumi, la prima cosa che devi fare è inoltrare un **reclamo scritto** al fornitore. Potrai richiedere una revisione dei conteggi così come un controllo a casa della corretta funzionalità del contatore medesimo. Se non ti viene data risposta o se la risposta non ti soddisfa, dovrai necessariamente attivare una **conciliazione obbligatoria** presso l'Autorità Garante. La richiesta va inoltrata entro:

- 1 anno in caso di risposta negativa o insoddisfacente;
- 50 giorni in caso di mancata risposta.

La procedura (cosiddetto [tentativo obbligatorio di conciliazione](#)) è volta a trovare un accordo tra te e la compagnia prima di poter agire in tribunale. Senza questa fase, quindi, non puoi rivolgerti al giudice. Ma nello stesso tempo, una volta che hai aperto la procedura di reclamo, la compagnia **non ti può staccare la luce, il gas o l'acqua**.

La domanda conciliazione si presenta online e l'incontro può avvenire anche telematicamente con videoconferenza su Skype. La procedura di conciliazione, che è completamente gratuita; dovrà concludersi entro 90 giorni.

Se il primo incontro si conclude senza che le parti abbiano trovato un'intesa, l'utente potrà presentare il ricorso al giudice. Se la società elettrica non si presenta alla mediazione subirà dei procedimenti sanzionatori.

Entro quanto tempo va pagata la bolletta

Nella bolletta il fornitore deve indicare la data d'emissione e il termine entro cui effettuare il pagamento, che non può essere inferiore a 20 giorni dalla data d'emissione. L'utente, nei casi previsti dalle condizioni di contratto, può chiedere di **rateizzare** il pagamento e la bolletta deve indicare le modalità per ottenerla.



Se l'utente **paga la bolletta dopo la scadenza indicata**, il fornitore può richiedere, oltre a quanto dovuto, il pagamento di interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato del 3,5%.

L' esercente può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della bolletta. Non è in ogni caso ammessa la richiesta di risarcimento di eventuali danni ulteriori.

Quando può essere staccata la luce

Se l'utente non paga la bolletta, il fornitore non può staccare la luce dall'oggi al domani, ma deve prima mandare un sollecito di pagamento con raccomandata a/r (di solito preceduta da lettere semplici e/o da telefonate del *call center*) e, successivamente, provvedere a un calo della tensione per mettere "in guardia" l'utente.

Come detto, se l'utente ha attivato la procedura di reclamo, non può avvenire il distacco della luce. L'utente che vuole richiedere la riattivazione della fornitura sospesa, deve pagare gli importi non pagati e comunicare ciò al fornitore.

Il fornitore può sospendere l'utenza senza preavviso solo in due casi:

1. per cause oggettive di pericolo;
2. per appropriazione fraudolenta di energia elettrica.

Termini di prescrizione delle bollette luce, acqua, gas, telefono

Dal 1° gennaio 2018, le bollette ordinarie e i conguagli delle utenze di luce, acqua e gas si prescrivono in due anni. Questo vuol dire che la compagnia ti può chiedere solo gli arretrati degli ultimi 24 mesi e non oltre. Ad esempio, se nel 2019 ricevi un conguaglio del 2016 non sei tenuto a pagarlo.

Questa regola riguarda sia i consumatori che le imprese.

Ci sono quindi tre anni in meno per le società fornitrici - e soprattutto per i loro *call center* - per recuperare i crediti.

Altra conseguenza è che l'utente non deve più conservare le bollette pagate per cinque anni, ma solo per due. Se l'utente ha **la domiciliazione bancaria** non è



neanche costretto a conservare le bollette, potendo dimostrare il pagamento tramite un estratto conto che è una prova sufficiente.

Queste regole non valgono per la **bolletta del telefono**, che continua a prescriversi in **5 anni**, termine durante il quale l'utente deve conservare le ricevute di pagamento.

Per quanto riguarda la **bolletta della luce**, tuttavia, non bisogna dimenticare che le prime dieci dell'anno contengono anche la prova del pagamento del **canone Rai**; ora, siccome l'abbonamento tv si prescrive in 10 anni, sarà bene che queste bollette siano conservate per un decennio.

Lettura del contatore

Spesso si procede alla lettura dei contatori sulla base dei consumi stimati: ciò succede quando l'utente non effettua l'autolettura o quando il delegato della compagnia non riesce a fare (o non esegue) la lettura del contatore. Secondo numerosi giudici, l'utente può contestare la bolletta esosa se la lettura del contatore - necessaria per il conguaglio con gli effetti consumi - non viene eseguita almeno una volta all'anno. Questa tesi però non è condivisa da tutti e di recente la Cassazione ha sposato l'interpretazione contraria per quanto riguarda i **nuovi contatori elettronici** in grado di comunicare direttamente alla compagnia i consumi effettivi.

C'è però che, sul versante della prova processuale, non potendo l'utente dimostrare che la bolletta è errata - non avendo accesso agli strumenti tecnici di controllo e di calcolo della compagnia - può utilizzare qualsiasi prova, anche gli indizi (cosiddette "presunzioni"). Ad esempio, dimostrando che una abitazione è stata disabitata per gran parte dell'anno potrà far annullare la bolletta che riporta un consumo esagerato.

Modifiche unilaterali del contratto

La compagnia può apportare modifiche unilaterali al contratto di utenza, ma deve comunicarlo tre mesi prima all'utente. Il quale ha diritto di recedere senza alcun onere.

Se il contatore non funziona

Se l'utente ritiene che il contatore non funzioni regolarmente può chiedere al fornitore un **controllo**. Se viene accertato il difetto di funzionamento, il fornitore deve **ricostruire i consumi** registrati erroneamente.

La ricostruzione dei consumi deve avere come periodo di riferimento l'intervallo di



tempo compreso tra il momento in cui si è verificato il guasto o la rottura del gruppo di misura, se determinabile con certezza, ed il momento in cui l' esercente provvede alla sostituzione o riparazione del gruppo di misura medesimo. L'utente può contestare i risultati della ricostruzione dei consumi, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta dei risultati, presentando proprie osservazioni scritte, adeguatamente documentate.

Controllo dei consumi del gas e dell'acqua

La **lettura del contatore del gas** deve avvenire secondo cadenze prestabilite:

- per gli utenti con consumi annui standard fino a 500 metri cubi: almeno una volta ogni anno, con un intervallo massimo di 13 mesi e minimo di 6 mesi fra due tentativi consecutivi;
- per gli utenti con consumi annui standard da 501 a 5.000 metri cubi: almeno 2 volte l'anno, con un intervallo massimo di 7 mesi e minimo di 3 mesi fra due tentativi consecutivi;
- per gli utenti con consumi annui standard superiori a 5.000 metri cubi: una volta al mese.

Per le nuove forniture, la prima lettura deve avvenire entro 6 mesi dall'attivazione.

In caso di **mancata lettura del contatore** si procede con l'autolettura dell'utente o, in assenza di comunicazioni, secondo **consumi stimati**. Il pagamento in base al consumo stimato è considerato in acconto ed è dunque fatto salvo il conguaglio (a credito o a debito dell'utente).

Se l'utente ritiene che il contatore non funzioni regolarmente, deve richiedere un controllo al fornitore, che deve a sua volta trasmettere la richiesta al distributore entro 2 giorni lavorativi.

Per quanto riguarda invece la **lettura del contatore dell'acqua**, di solito devono avvenire almeno una volta all'anno (a seconda dei regolamenti delle aziende fornitrici) ed è eseguita da addetti del fornitore o da personale incaricato dallo stesso.

Quando non è possibile eseguire la lettura, il personale lascia nella cassetta della posta apposita cartolina per l'autolettura.

Spesso è previsto che se non perviene l'autolettura, il fornitore determina il consumo di acqua in misura eguale a quello del corrispondente periodo dell'anno precedente



oppure, in mancanza di dati, sulla base della media dei consumi dei periodi più prossimi a quelli di mancata lettura, salvo conguaglio.