

Trento, 22 giugno 2011

Le società energetiche non possono minacciare la sospensione della fornitura di gas ed elettricità per pretendere pagamenti se è pendente un reclamo del consumatore!

D'ora in poi se un consumatore contesta per iscritto una fattura elettrica o per il gas l'azienda deve sospendere i termini di scadenza del pagamento fino a definizione del reclamo, poi se la fattura è corretta si paga o si attende la nuova fattura rettificata! Il fornitore non può minacciare di sospendere la fornitura! Se lo fa va denunciato all'Antitrust!

Lo stabilisce il Consiglio di Stato che ha ritenuto illegittima ogni minaccia da parte del gestore di sospendere la fornitura di energia elettrica, a fronte del rifiuto del consumatore/cliente di pagare fatture che lo stesso aveva previamente contestato, perché errate, esorbitanti, in ogni caso superiori al consumo.

I reclami nel campo energetico anche al CRUCU sono in crescente aumento: circa un centinaio nei primi mesi dell'anno tra cui ricordiamo casi di contratti conclusi con consenso dei consumatori "strappato" al telefono, doppie fatturazioni in caso di cambio fornitore, mancata accettazione del recesso tempestivo esercitato dai consumatori.

"Lo sapevamo – commenta Carlo Biasior giurista del CRUCU – con l'aumento della concorrenza e delle spinte commerciali si registra un aumento esponenziale dei reclami". "Ciò che allarma in modo particolare però – spiega Carlo Biasior - è l'uso della minaccia di distacco della fornitura da parte delle compagnie fornitrici di energia elettrica e gas in caso di contestazione o semplice verifica, prima di pagare, di una fattura da parte del consumatore".

Con la sentenza n. 720/2011 del Consiglio di Stato, i diritti del consumatore escono sensibilmente più rafforzati nei rapporti contrattuali verso quelle imprese che, sfruttando una posizione di supremazia, si fanno protagonisti di comportamenti scorretti.

Nel caso in esame, stabilisce il Consiglio di Stato "questo standard di diligenza risulta essere stato violato perché (l'azienda), pur a fronte di puntuali reclami da parte del consumatore sull'entità degli addebiti, non ha ritenuto, nelle more della verifica tecnica, di sospendere le procedure esecutive per la riscossione, che espone l'utente, in caso di mancato pagamento, al rischio di distacco della fornitura. La scorrettezza della pratica commerciale discende dal non aver tenuto indenne il consumatore dalle conseguenze negative di errori di misurazione precedentemente commessi (dall'azienda), che avrebbe

dovuto, anziché sollecitare il pagamento, provvedere a bloccare la fatturazione a seguito della presentazione di legittimi reclami".

L'impresa ha in altre parole sempre l'obbligo di adottare un canone di diligenza professionale che tenga conto sia delle regole del Codice del Consumo (art. 18) che dei principi generali di correttezza e di buona fede previsti dal Codice Civile.

“Detto semplicemente, minacciare il distacco della fornitura per pretendere il pagamento di una fattura oggetto di verifica è scorretto!” commenta Carlo Biasior e aggiunge “si fa presente che in alcuni Paesi europei tra cui il Belgio la sospensione della fornitura elettrica o del gas deve essere autorizzata da un giudice!”

Le prassi commerciali sleali si denunciano all'Antitrust al numero verde 800 166 661.