

VADEMECUM
#pagosoloilgiusto

PREMESSA

La presente vuole essere una guida, per seguire una sorta di “protesta bianca”, contro gli aumenti smisurati dei costi dell’energia (gas ed elettricità), richiesti agli utenti domestici e commerciali da parte dei distributori, dai gestori e dai fornitori di gas naturale e corrente elettrica.

Ci teniamo sin da subito a precisare che NON si forniscono soluzioni, quanto piuttosto si suggeriscono possibili rimedi per opporre ragioni in fatto e in diritto alle pretese unilaterali, illegittime, abusive e gravemente nocive per la stabilità sociale ed economica delle famiglie e delle pmi.

La ragione sottesa alla proposta si fonda principalmente sul rispetto dell’equilibrio del contratto di fornitura, degli accordi in essere tra l’utente finale ed il fornitore, e tra questi e ciascuno dei componenti la filiera commerciale, nonché dell'imputazione all’effettivo responsabile della responsabilità per gli aumenti dei prezzi e per la violazione degli accordi contrattuali, della corretta esecuzione del contratto e per l’abuso nelle modifiche unilaterali di condizioni essenziali e nell’uso delle deleghe di addebito diretto sui conti correnti degli utenti.

L’azione suggerita non si limita soltanto all’applicazione di norme di diritto civile e commerciale, ma vuole anche sollecitare l’attivazione del dovere di solidarietà o *welfare* incombente sullo Stato, oltre a far emergere la responsabilità politica di quest’ultimo nel non aver garantito la tutela degli interessi nazionali e generali dei cittadini, nei cui confronti anche l’iniziativa privata deve trovare un limite, avendo messo a repentaglio la sicurezza, la salute, la dignità ed il diritto al lavoro dell’intera popolazione nazionale.

La debolezza contrattuale del singolo utente risiede nel dover pagare qualunque cifra venga richiesta, in qualunque misura, per non perdere la somministrazione di luce e gas della propria abitazione o del proprio esercizio commerciale.

Onde evitare la scelta tra una “chiusura” o un “prelievo forzato”, alla ricezione della fattura dovrà effettuarsi il pagamento dei consumi contabilizzati secondo criteri certi ed equi, contestando perciò la debenza per le eccedenze richieste imputandole all’autore delle speculazioni e/o al decisore di scelte politico e economiche le cui conseguenze nocive ricadono direttamente sull’incolpevole utente.

In entrambi i casi, tali costi finali non possono essere sostenuti dagli utenti, non solo in quanto indebiti e non a lui imputabili, ma poiché appaiono di tale misura da essere nella maggior parte dei casi materialmente insostenibili.

Nell’attesa che lo Stato intervenga per disinnescare un pericolo concreto, i privati cittadini non hanno altra alternativa che resistere contro tale situazione: in economia, in

autonomia, e nel rispetto dei doveri di buona fede e correttezza durante l'esecuzione del contratto da parte degli operatori dell'energia.

LA PROPOSTA/STRATEGIA #pagosoloilgiusto

La linea indicata prevede alcuni passaggi fondamentali da porre in essere attraverso i seguenti documenti, liberamente scaricabili e utilizzabili:

1. revoca domiciliazione bancaria
2. lettera di reclamo LUCE (file denominato "*pagosoloilgiusto luce*")
3. lettera reclamo GAS (file "*pagosoloilgiusto gas*")
4. lettera segnalazione Autorità di controllo e Corte dei Conti (file denominato "*segnalazione*") – *in aggiornamento*
5. Vedemecum (con guida alla conciliazione)

La strategia #pagosoloilgiusto prescinde dalla tipologia dei contratti e dalle singole condizioni contrattuali pattuite, perché l'aumento a doppie o triple cifre percentuali è trasversale ad ogni singolo contratto di fornitura di energia, sia essa del gas od elettrica e non può trovare alcuna giustificazione rispetto alle somme richieste all'utente, nei cui confronti il fornitore deve garantire la stabilità dei patti (l'accordo negoziale ha forza di legge tra le parti) od una variazione minima accettabile dipendente da una normale alea gravante sull'adempimento esatto della prestazione di fornitura al prezzo pattuito.

L'intero sistema del diritto contrattuale vieta ai contraenti di tenere condotte in grado di mutare unilateralmente i patti, di aumentare o diminuire la qualità della propria prestazione o di aggravare in maniera smisurata quella degli altri contraenti.

I vari meccanismi tipici previsti dal codice civile e dalle leggi speciali, per tutelare il consumatore di energia, l'esatto adempimento della controprestazione, il sinallagma contrattuale, la buona fede e la correttezza delle parti nell'esecuzione del contratto, forniscono una risposta parziale al problema, laddove conducono a mere soluzioni risarcitorie/restitutorie oppure alla risoluzione dei contratti di somministrazione di energia, di cui, invece, non si può far a meno.

Il problema resta, perché intanto le maxi somme vengono pretese (e, nel caso delle domiciliazioni bancarie, anche forzatamente prelevate), senza fornire alcuna spiegazione, senza trasparenza, senza un giustificato motivo e corredate dalla minaccia dei distacchi, della sospensione o del depotenziamento della fornitura.

La mancanza della tutela di milioni di contratti, che equivalgono a milioni di famiglie e aziende - in pratica la quasi totalità della popolazione - richiede necessariamente un intervento dei singoli utenti, in difesa della stabilità del proprio contratto, dall'aumento fuori controllo dei prezzi richiesti.

In sostanza, l'utente che si vede destinatario della fattura speculativa, se avrà interesse alla prosecuzione del rapporto, dovrà spendersi per riportare il contratto in equilibrio sinallagmatico, pagando "il giusto" secondo quanto dispone il contratto stesso e

trasmettendo al fornitore la ricevuta di tale pagamento, unitamente alla contestazione dell'eccedenza richiesta, non dovuta o quantomeno non dovuta dall'utente.

Con tale comunicazione vengono richieste anche le opportune verifiche sul corretto funzionamento dei rilevatori di consumi onde scongiurare malfunzionamenti o difetti.

La contestazione si conclude - ma come vedremo è attività successiva - proponendo il tentativo obbligatorio di conciliazione.

L'utente, inoltre, con il pagamento del dovuto e con la contestazione delle eccedenze comunicate al fornitore, indica nello Stato (in persona della Presidenza del Consiglio e del Ministero della Transizione Ecologica) e/o nell'Eni, Terna (per energia elettrica) o Snam rete gas s.p.a. (per il gas), i soggetti tenuti a pagare le eccedenze in quanto responsabili materialmente, politicamente e civilmente degli aumenti ingiustificati, trasmettendo tali addebiti al fornitore in modo possa stornare la pretesa verso i reali responsabili tenuti a corrispondere le eccedenze richieste in fattura all'utente.

Il combinato delle richieste e delle iniziative suggerite evita all'utente di cadere in una morosità totale, che condurrebbe senza alcun dubbio al distacco o al depotenziamento della fornitura.

Con il pagamento dei consumi secondo il contratto insieme al mancato riconoscimento del debito per le eccedenze richieste - da rivolgersi agli effettivi debitori opportunamente individuati -, diminuisce (ma NON esclude!) il rischio del distacco o del depotenziamento in ragione della pendenza della contestazione. Se la contestazione fosse invece ignorata, vi saranno certamente i presupposti per ricorrere al giudice per il ripristino d'urgenza della fornitura e per il risarcimento del danno.

#pagosoloilgiusto: COME FARE

STEP 1: REVOCA RID BANCARIO

La prima precauzione da prendere in assoluto sarebbe la revoca della domiciliazione bancaria. Recarsi direttamente in banca oppure utilizzare l'allegato modello "revoca domiciliazione" (Doc. 1).

N.B. la revoca della domiciliazione potrebbe comportare la decadenza da alcuni benefici contrattuali: valutare l'opportunità di revocare l'ordine di addebito automatico, anche in relazione alla concreta efficacia della strategia *#pagosoloilgiusto*.

STEP 2 :RECLAMO E PAGAMENTO

Per inviare la comunicazione di pagamento e reclamo sulle eccedenze, basterà compilare il modello editabile del documento in formato word denominato *pagosoloilgiustoluce* (Doc. 2), *pagosoloilgiustogas* (Doc. 3), a seconda che si tratti di fornitura luce o gas nelle parti evidenziate in giallo

Questa comunicazione può essere trasmessa tramite "n" raccomandate, a seconda del numero di destinatari in indirizzo (in tal caso conservare una copia della lettera cui allegare i cedolini di invio e gli avvisi di ricevimento, quando torneranno al mittente) oppure via pec, purchè il mittente sia titolare di una valida casella di posta elettronica certificata ed il messaggio sia trasmesso da pec a pec.

Per compilare l'indirizzo del Fornitore, verificare i dati contenuti nel contratto o, in mancanza, ricavarli attraverso il sito web istituzionale del Fornitore.

Compilare la parte anagrafica del documento.

Cancellare l'intera parte dell'**opzione 1** ovvero **opzione 2** non inerente il caso concreto.

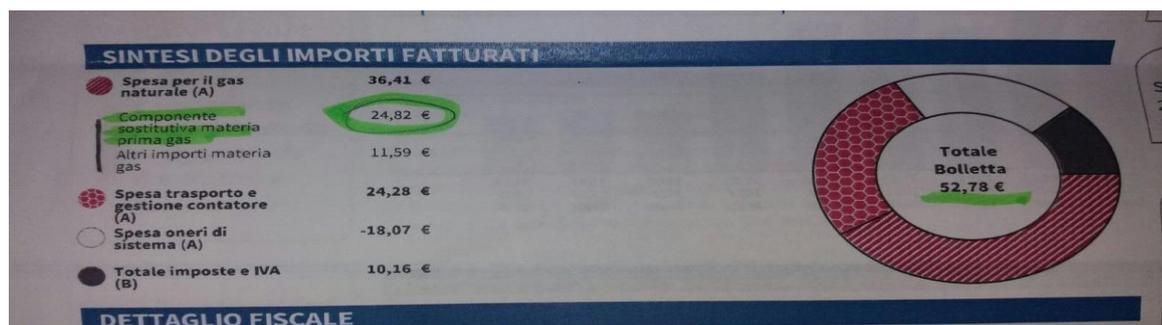
A pagina 4 inserire nuovamente il numero e la data della fattura in contestazione, specificando l'importo € _____ da ritenersi giusto.

Selezionare nella lettera di reclamo esclusivamente il metodo di calcolo prescelto, cancellando gli altri (**analitico/medio/comparativo**), per cui bisognerà indicare uno dei seguenti criteri di calcolo dell'importo di giustizia valevoli in linea generale per entrambe le tipologie di fornitura, gas o luce.

→ CALCOLO ANALITICO (esempio su gas):

passaggio 1: Sottrarre dall'importo totale della bolletta l'importo della Componente Sostitutiva Materia Prima Gas = **RISULTATO 1** (es. totale fattura € 200,00 = di cui €90 per componente sost.materia prima gas: $200-90 = € 110,00$)

Esempio di dove trovare l'importo relativo alla tariffa aumentata



passaggio 2: Nuova operazione per ottenere il coefficiente necessario per il ricalcolo: Dividere la tariffa €/Smc applicata nella fattura ricevuta, per la tariffa precedentemente applicata = **RISULTATO 2** (esempio $1,2 \text{ €/Smc} : 0,5 \text{ €/Smc} = 2,4 \text{ €/Smc}$)

passaggio 3: Per ottenere l'importo, che avremmo dovuto pagare in base alle tariffe precedentemente applicate, dividere l'importo della Componente Sostitutiva Materia Prima Gas della nuova fattura ricevuta (€ 90 nell'esempio) per il **RISULTATO 2 = RISULTATO 3** (esempio $90 : 2,4 = € 37,5$)

passaggio 4: Per conoscere il totale precisamente dovuto secondo la precedente tariffazione applicata e, dunque, senza l'aumento, Sommare **RISULTATO 1 + RISULTATO 3 = pagoilgiusto (esempio €.110 + €. 37,5 = €.147,50)**

Questa operazione può essere fatta per ricalcolare tutte le voci corrispondenti alle tariffe aumentate.

- CALCOLO MEDIO: se la lettura è stimata oppure se non si dispone dei dati per il metodo analitico, è possibile operare una media dei consumi e degli importi pagati negli ultimi dodici 12 mesi, ante agosto 2022, dividere il totale dei consumi per il prezzo totale pagato, e così ottenere il costo medio unitario dell'ultimo anno per la fornitura, da moltiplicarsi per il consumo (letto o stimato) della fattura in contestazione,
- CALCOLO COMPARATIVO: in alternativa, è possibile comparare la fattura del periodo in contestazione (es. ottobre 2022) con quella dello stesso periodo dell'anno precedente (es. ottobre 2021), verificando la coincidenza sostanziale dei consumi, onde pagare la medesima con la nuova fattura. Oppure, in caso i consumi non coincidano in maniera significativa, ricavare il costo medio per la fornitura passata (es. ottobre 2021) e moltiplicare il costo unitario ricavato per i consumi indicati della nuova fattura (es. ottobre 2022).

Tenendo presente che ciascuno dei tre criteri di calcolo rappresenta una determinazione logica, equa e giustificata, il consiglio che possiamo fornire è di provare a calcolare "il giusto" con tutti e tre i criteri e, poi, pagare la somma risultante maggiore o quella mediana tra i tre risultati.

STEP. 3 INVIO SEGNALAZIONE AUTORITA' GARANTI E CORTE DEI CONTI

Anche questa comunicazione (Doc. 4), dopo essere stata compilata nelle parti in **giallo**, può essere trasmessa con tante raccomandate quanti sono i destinatari in indirizzo (in tal caso conservare una copia della lettera cui allegare i cedolini di invio e gli avvisi di ricevimento quando torneranno al mittente) oppure via pec, purchè il mittente sia titolare di una valida casella di posta elettronica certificata ed il messaggio sia trasmesso da pec a pec.

STEP. 4 ADEMPIMENTI SUCCESSIVI

Dopo aver inviato il reclamo (lettera "*pagosoloilgiusto*" gas o luce) è necessario attendere 40 giorni la risposta del Fornitore.

Allo spirare del termine (40 gg, come sopra), in caso di risposta o di silenzio, è necessario azionare la procedura di conciliazione per tentare di addivenire ad un accordo con il Fornitore

Qualora il fornitore dia una risposta sul reclamo, ma essa sia di rigetto o non sia soddisfacente, l'utente può attivare il Servizio di conciliazione **non oltre 6 mesi**, dalla data di ricevimento della risposta, mentre solo in caso di SILENZIO da parte del Fornitore, la

conciliazione può essere presentata **dopo 50 giorni** dalla presentazione del reclamo e comunque **entro un anno**.

La **conciliazione** è una condizione **obbligatoria** per poter presentare eventualmente un successivo **ricorso al giudice** o, in alternativa, per chiedere all'Autorità stessa, **entro 30 giorni dalla conclusione** del tentativo obbligatorio di conciliazione, **di decidere** sulla questione (senza comunque perdere la possibilità di adire il giudice contro tale ultima decisione).

Sono molteplici le possibilità e le procedure di conciliazione per il settore energia, ciascuna delle quali prevede una prassi differente:

- **Il Servizio Conciliazione clienti energia (gas o luce):** Istituito dall'**Autorità**, coinvolge il cliente o un suo delegato, l'operatore ed un conciliatore terzo e imparziale, che aiuta le parti a raggiungere un accordo. La procedura è volontaria, pertanto l'operatore chiamato in conciliazione non è obbligato a rispondere.
- **La Conciliazione paritetica:** Il cliente è sempre rappresentato da un'Associazione di consumatori o di PMI ed è necessario che sia stato firmato un protocollo tra questi e l'operatore. Si svolge tra una commissione di conciliazione (composta da un conciliatore di un'Associazione che rappresenta il cliente finale) e un conciliatore che rappresenta l'operatore.
- **Procedura di mediazione:** Si svolge presso le **Camere di Commercio**, Industria, Artigianato e Agricoltura e gli altri organismi privati ed è disciplinato da un preciso Regolamento.

La conciliazione può essere esperita da tutti i **clienti domestici delle forniture luce o gas**, mentre in altri casi è necessario consultare la tabella sottostante.

Per il settore ELETTRICO	Per il settore GAS
<ul style="list-style-type: none"> ❖ tutti i clienti domestici ❖ i clienti non domestici connessi in bassa tensione con meno di 50 dipendenti e fatturato annuo o totale di bilancio inferiore a 10 milioni di euro (quelli aventi diritto all'accesso al mercato tutelato) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ tutti i clienti domestici ❖ il condominio uso domestico con consumi inferiori a 200.000 mc all'anno ❖ i clienti non domestici con consumi inferiori a 50.000 mc all'anno

Per le **forniture Dual Fuel** (energia elettrica e gas insieme), è sufficiente rientrare in uno dei due casi sopra esposti.

Il cliente finale attiva la procedura del Servizio Conciliazione **compilando la maschera on line** ed **allegando i documenti richiesti**.

Il primo passo è la **registrazione** nel sistema telematico che dà accesso alla compilazione dell'apposito modulo di richiesta, allegando i **documenti richiesti**:

- ★ Copia **documento d'identità** valido (obbligatorio)
- ★ **Copia reclamo**/richiesta rettifica di fatturazione (obbligatorio)
- ★ **Dichiarazioni** del cliente/delegato (obbligatorio)
- ★ Copia **documento d'identità valido del delegato** (obbligatorio se presente)
- ★ **Copia delega** conferita al delegato (obbligatorio se presente)
- ★ **Risposta** dell'Operatore (obbligatoria se ricevuta)
- ★ Risposta dello **Sportello del consumatore** (obbligatoria se ricevuta)
- ★ **Ricevuta di presentazione** del reclamo/richiesta di rettifica
- ★ **Ulteriori allegati utili**, relativi alla controversia

Può farlo direttamente oppure può farsi rappresentare da una **Associazione dei consumatori**.

La procedura si conclude in un termine massimo di **90 giorni dalla presentazione della richiesta** di attivazione completa di tutti gli allegati.

La procedura è **volontaria**, ciò significa che l'operatore chiamato in conciliazione non è obbligato a rispondere.

Si può partecipare alla conciliazione **direttamente** oppure farsi rappresentare da un **delegato** anche appartenente ad un'associazione di consumatori o di categoria.

La richiesta è **gratuita** e si svolge esclusivamente online.

La conciliazione potrà essere attivata con la modalità "paritetica" è svolta da una commissione, composta da due conciliatori rappresentanti uno il cliente e l'altro l'impresa, che è costituita presso un apposito ufficio di conciliazione presso l'esercente.

Le **modalità e le tempistiche di presentazione** della domanda variano in funzione del protocollo sottoscritto tra associazione e operatore. In genere la procedura è gratuita, a parte l'eventuale **costo di adesione** all'Associazione che tutela il cliente finale.

La conciliazione obbligatoria all'ARERA può essere introdotta attraverso il seguente link <https://www.sportelloperilconsumatore.it/servizi/risoluzione-controversie>

In alternativa è possibile procedere con il tentativo di conciliazione rivolgendosi alle Camere di Commercio territoriali aderenti agli accordi conciliativi tramite i siti istituzionali.

Se la mediazione va a buon fine le parti, così come negli altri casi, si sottoscrive un **accordo** che ha valore di contratto, altrimenti sarà possibile ricorrere al giudice.

SPEP. 5 - RISCHI

Come abbiamo anticipato in premessa, non vi è certezza in ordine alla capacità che l'iniziativa *#pagosoloilgiusto* impedisca distacchi, sospensioni o depotenziamenti, sempre possibili a piena discrezione del Fornitore, che può utilizzare questa possibilità se non ottiene l'integrale pagamento di quanto unilateralmente richiesto.

Abbiamo invece due certezze:

- a) se non si paga nulla il fornitore procederà senz'altro con il distacco dell'utenza;
- b) Se si paga l'intero importo richiesto, si conserva, sì, la fornitura, ma si subisce un danno economico ingiusto e intollerabile.

Proprio per ovviare alle due situazioni capestro, di cui sopra, la condotta contrattuale di "pagare solo il giusto" si pone come soluzione mediana e rappresenta una strategia di difesa del diritto in uno stato di necessità, un tentativo di riequilibrio del sinallagma contrattuale, per riportare le prestazioni ad un bilanciamento del piano economico-finanziario del contratto, ma è evidente che l'esercizio da parte del Fornitore della propria forza contrattuale potrebbe condurre, in caso di ritenute persistenti contestazioni, seppur parziali, al distacco, al depotenziamento o alla sospensione della fornitura di energia elettrica/gas, o anche ad attivarsi per il recupero delle somme ritenute dovute.

Chi subisce un distacco, una sospensione o un depotenziamento potrà in ogni caso **adire il giudice** con un compendio documentale e con ragioni in fatto e in diritto da far valere in via d'urgenza per la riattivazione e il risarcimento del danno.

E' necessaria l'assistenza legale. In tali casi – e comunque quando vi siano dubbi sul come procedere dovuti alla particolarità della propria situazione - si consiglia di rivolgersi al proprio legale di fiducia od, in mancanza, di un avvocato reperibile dalla consultazione pubblica (on line) dell'albo presso il Consiglio dell'Ordine degli Avvocati del tribunale locale oppure, in caso sussistano le condizioni soggettive, contattare un avvocato iscritto nell'elenco dei professionisti autorizzati al patrocinio a spese dello Stato.

*

Tutte le associazioni sono disponibili a fornire eventuali chiarimenti tramite i contatti indicati sui rispettivi siti.