

Quaderni del volontariato

4

Edizione 2024

Cesvol
Centro Servizi Volontariato Umbria
Sede legale:
Via Campo di Marte n. 9 06124 Perugia
tel 075 5271976
www.cesvolumbria.org
editoriasocialepg@umbria.org

Edizione Aggiornata Aprile 2024
Coordinamento editoriale di *Stefania Iacono*
Stampa Digital Editor - Umbertide

Per le riproduzioni fotografiche, grafiche e citazioni giornalistiche appartenenti alla proprietà di terzi, l'editore è a disposizione degli aventi diritto non potuti reperire. E' vietata la riproduzione, anche parziale e ad uso interno didattico, con qualsiasi mezzo, non autorizzato.

La lettura del presente volume non può sostituire la consulenza con il professionista di fiducia. L'Editore e gli Autori, così come l'UNC Umbria e l'ALI, declinano ogni responsabilità per eventuali errori e/o inesattezze relative alla elaborazione dei testi normativi e per l'eventuale modifica e/o variazione degli schemi e della modulistica allegata. Gli Autori, pur garantendo la massima affidabilità dell'opera, non rispondono di danni derivanti dall'uso dei dati e delle notizie ivi contenute. L'editore non risponde di eventuali danni causati da involontari refusi o errori di stampa."

ISBN 9788831491655

I QUADERNI DEL VOLONTARIATO
UN VIAGGIO NEL MONDO DEL SOCIALE PER
COMUNICARE IL BENE

I valori positivi, le buone notizie, il bene che opera nel mondo ha bisogno di chi abbia il coraggio di aprire gli occhi per vederlo, le orecchie e il cuore per imparare a sentirlo e aiutare gli altri a riconoscerlo. Il bene va diffuso ed è necessario che i comportamenti ispirati a quei valori siano raccontati.

Ci sono tanti modi per raccontare l'impegno e la cittadinanza attiva. Anche chi opera nel volontariato e nell'associazionismo è ormai pienamente consapevole della potenza e della varietà dei mezzi di comunicazione che il nuovo sistema dei media propone. Il Cesvol ha in un certo senso aderito ai nuovi linguaggi del web ma non ha mai dimenticato quelle modalità di trasmissione della conoscenza e dell'informazione che sembrano comunque aver retto all'urto dei nuovi media. Tra queste la scrittura e, per riflesso, la lettura dei libri di carta. Scrivere un libro per un autore è come un atto di generosa donazione di contenuti. Leggerlo è una risposta al proprio bisogno di vivere il mondo attraverso l'anima, le parole, i segni di un altro. Intraprendendo la lettura di un libro, il lettore comincia una nuova avventura con se stesso, dove il libro viene ospitato nel proprio vissuto quotidiano, viene accolto in spazi privati, sul comodino accanto al letto, per diventare un amico prezioso che, lontano dal fracasso del quotidiano, sussurra all'orecchio parole cariche di significati e di valore. Ad un libro ci si affeziona. Con il tempo diventa come un maglione che indossavamo in stagioni passate e del quale cerchiamo di privarcene più tardi possibile. Diventa come altri grandi segni che provengono dal passato recente o più antico, per consegnarci insegnamenti e visioni. Quelle visioni che i cari autori di questa collana hanno voluto donare al lettore affinché sapesse di loro, delle vite che hanno incrociato, dei sorrisi cui non hanno saputo rinunciare. Gli autori di questi testi, e di

tutti quelli che dal 2006 hanno contribuito ad arricchire la Biblioteca del Cesvol, hanno fatto una scelta coraggiosa perché hanno pensato di testimoniare la propria esperienza, al di là di qualsiasi tipo di conformismo e disillusione

Il Cesvol propone la Collana dei Quaderni del Volontariato per contribuire alla diffusione e valorizzazione della cittadinanza attiva e dei suoi protagonisti attraverso la pubblicazione di storie, racconti e quant'altro consenta a quel mondo di emergere e di rappresentarsi, con consapevolezza, al popolo dei lettori e degli appassionati.

Un modo di trasmettere saperi e conoscenza così antico e consolidato nel passato dall'apparire, oggi, estremamente innovativo.

*Salvatore Fabrizio
Cesvol Umbria*

www.consumatoriumbria.it
www.associazionelegaliitaliani.it

DIRITTI DEL CITTADINO

Consumatore & utente

Edizione Aggiornata

Sommario

Introduzione: la difesa dei nostri diritti p.9

Capitolo primo

LUCE E GAS

1.Introduzione	p.16
2.La procedura di conciliazione	p.16
3.I disservizi	p.21
4.Termini di prescrizione	p.23
5.Bonus sociale gas	p.26
6.Bonus sociale energia elettrica	p.27
7.Casistica	p.28
8.Cose da fare	p.40
9.Formulario (lettere, messa in mora)	p.45

Capitolo secondo

IL SERVIZIO IDRICO NELL'ORDINAMENTO NAZIONALE

1.Introduzione	p.54
2.Attivazione e disattivazione della fornitura	p.58
3. Voltura del contratto	p.59
4. Fatturazione	p.60
5. Pagamenti	p.61
6. Misura d'utenza	p.63
7. Richieste scritte e reclami	p.65
8. Sportelli e servizi telefonici	p.68
9. Indennizzi automatici	p.69
10. Deposito cauzionale	p.70
11. Tariffe applicate	p.71
12. Bonus sociale idrico	p.72
13. Strumenti di tutela per il consumatore	p.73
14. Consigli utili	p.83
15. Formulario	p.85

Capitolo terzo

TELEFONIA

1. Descrizione generale	p.93
2. Recesso	p.93
3. Malfunzionamenti	p.96

4. Addebiti illegittimi e servizi non richiesti	p.97
5. Doppia fatturazione	p.98
6. Perdita della numerazione	p.98
7. Modifica unilaterale del contratto da parte dell'operatore	p.99
8. Procedura di conciliazione	p.100
9. Casi più eclatanti positivi per il consumatore\utente	p.102
10. Decalogo dell'utente di telefonia	p.111
11. Formulario	p.112

Capitolo quarto

DIRITTO DEL CONSUMO

1.Introduzione	p.120
2.Ambito soggettivo	p.121
3.Diritti dei consumatori	p.122
4.Obblighi d'informazione e pratiche commerciali scorrette	p.123
5.Contratti del consumatore e clausole vessatorie	p.126
6.Tutele	p.128
7.I contratti a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali	p.131
8.Prodotti sicuri e prodotti difettosi	p.135
9.Conformità e garanzie per i beni di consumo	p.136
10.Decalogo del consumatore	p.139
11.Decalogo del consumatore on-line	p.140
12.Formulario	p.142

Capitolo quinto

NON SOLO CONSUMATORI

1. Risposte esaurienti ad ogni quesito legale	p.146
---	-------

Capitolo sesto

COME DIFENDERSI DAGLI AVVISI INPS

1. Avvisi bonari e avvisi esecutivi	p.150
2. I possibili motivi di impugnazione	p.156
3. Le fasi successive	p.157
4. Casi interessanti	p.159
5. Le regole da seguire	p.164

Diritti del cittadino

Capitolo settimo

LA CARTELLA DI PAGAMENTO	p.165
1.Cartella di pagamento – cos'è	p.165
2.Procedura di generazione di una cartella di pagamento v	p.166
3.Il pagamento	p.167
4.Istanza in autotutela	p.168
5.Termini per la notifica della cartella esattoriale – termini di decadenza e di prescrizione	p.169
6.Le imposte sul reddito – termini di prescrizione.	p.170
7.Termini di decadenza	p.170
8.I tributi locali – termini di prescrizione	p.172
9.Termini di decadenza per la notifica dell'avviso di accertamento	p.172
10.Termini di decadenza per la notifica della cartella	p.173
11.Le sanzioni amministrative- termini di prescrizione	p.174
12.Termini di decadenza	p.174
13.Termini contributivi – termini di prescrizione	p.175
14.I contributi minori	p.175
15.Termini di decadenza	p.176
16.Impugnazione della cartella esattoriale	p.178
17.Misure cautelari	p.181
18.Regole da seguire se si riceve una cartella esattoriale	p.183
Allegato 1	p.185

Capitolo ottavo

LA RESPONSABILITA' MEDICA DOPO LA RIFORMA GELLI	p.189
--	-------

Capitolo nono

EVOLUZIONE DEGLI STRUMENTI DI TUTELA DEI RISPARMIATORI	p.192
---	-------

Capitolo decimo

L'IMPORTANZA DELL'EDUCAZIONE FINANZIARIA	p.194
---	-------

Capitolo undicesimo

SANZIONI AMMINISTRATIVE ELEVATE PER INFRAZIONI STRADALI: rimedi e tutele	p.200
---	-------

Introduzione: la difesa dei nostri diritti

Damiano Marinelli – presidente@consumatoriumbria.it
Presidente Unione Nazionale Consumatori Umbria
Presidente Associazione Legali Italiani

Il livello dei diritti (e quindi della tutela) dei consumatori e utenti è un indicatore rilevante di come uno Stato protegga i propri cittadini (spesso) in condizioni di maggior debolezza. I diritti dei consumatori sono molto più ampi di come in genere vengono “predeterminati” dagli stessi cittadini. Sono definiti come “fondamentali” e sono elencati all’articolo 2 del Codice del Consumo:

- *tutela della salute;*
- *sicurezza e qualità dei prodotti e dei servizi;*
- *adeguata informazione e corretta pubblicità;*
- *esercizio delle pratiche commerciali secondo i principi di buona fede e di correttezza e di lealtà;*
- *educazione al consumo;*
- *correttezza, trasparenza e equità nei rapporti contrattuali;*
- *erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza.*

L’enunciazione dei diritti dei consumatori deriva direttamente dall’attuazione delle politiche Comunitarie Europee che hanno portato anche in Italia alla ratifica dei cinque diritti fondamentali dei consumatori, stabiliti a livello comunitario:

- **la tutela della salute e della sicurezza dei consumatori:** sul mercato possono essere immessi solo prodotti che non presentino pericoli per la salute e la sicurezza dei consumatori;
- **la tutela degli interessi economici dei consumatori:** sono vietate in generale la pubblicità ingannevole e le formulazioni fuorvianti nei contratti conclusi dai consumatori;

- **diritto del consumatore all'informazione e ad adeguate istruzioni:** i consumatori devono essere informati per poter scegliere fra i vari servizi loro offerti. Per questo è necessaria un'adeguata e obiettiva informazione sulle caratteristiche e sui prezzi dei prodotti;
- **diritto al risarcimento:** i consumatori devono poter contare su consulenza e assistenza per ottenere il risarcimento per prodotti difettosi o per danni risultanti all'uso di beni e servizi; diritto dei consumatori è che queste consulenze siano di facile fruibilità;
- **rappresentanza e partecipazione:** i rappresentanti dei consumatori devono partecipare al processo decisionale per le questioni che li interessano, a livello locale, nazionale o comunitario.

In particolare come ci ricorda il MISE, **il diritto alla tutela della salute**, già riconosciuto e garantito dalla Costituzione Repubblicana all'articolo 32 come diritto fondamentale per l'individuo e per l'interesse della collettività, è specificamente ribadito tra i diritti dei consumatori, con riferimento al consumo di beni o prodotti e al diritto all'utilizzo di servizi. Tuttavia, il diritto previsto dal Codice del Consumo è cosa diversa dal diritto alla salute sancito dall'art. 32 della Costituzione. Il diritto di cui al citato art. 32 Cost. si sostanzia, infatti, nel diritto a non subire una lesione dell'integrità psico-fisica (la salute), mentre quello previsto dall'art. 2 del codice del consumo consiste nel diritto alla tutela della salute, cioè alla "protezione" della stessa, ovvero, detto ancora in altri termini, a che la salute non sia messa in pericolo. In tal senso il diritto alla tutela della salute si collega direttamente al diritto alla sicurezza come specificato anche a livello comunitario. Quindi la salute gode nel nostro ordinamento nazionale di una tutela non solo diretta, cioè tesa a favorire il ripristino delle condizioni di integrità fisiche e mentali venute a mancare per

qualsivoglia ragione, ma anche indiretta, cioè tesa a prevenire che si creino situazioni, più propriamente definite pericolose, che minaccino in qualche modo, o abbiano elevata probabilità di nuocere, la salute degli individui, intesi anche sotto il nome di consumatori. La norma pone un principio generale (che prescinde dall'esistenza di una normativa settoriale) che ha come unico limite quello derivante dall'evoluzione delle conoscenze tecniche e scientifiche. Ad esempio rientrano in quest' ambito:

- un'adeguata educazione sanitaria;
- l'igiene degli alimenti, delle bevande, dei prodotti e avanzi di origine animale, la prevenzione e la difesa sanitaria degli allevamenti ed il controllo della loro alimentazione;
- la sperimentazione, produzione, immissione in commercio e distribuzione dei farmaci e dell'informazione scientifica sugli stessi diretta ad assicurare l'efficacia terapeutica, la non nocività e la economicità del prodotto;
- poter vivere in un ambiente sano;
- l'utilizzo di strutture sanitarie secondo standard di efficienza ed efficacia.

Il diritto alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi significa che ogni prodotto commercializzato deve essere sicuro, ovvero che in condizioni di uso normali o ragionevolmente prevedibili, non presenta nessun rischio o soltanto rischi ridotti, compatibili con il suo utilizzo e considerati accettabili secondo un elevato livello di tutela della salute e della sicurezza dei consumatori.

Un prodotto è considerato sicuro se è conforme alle disposizioni specifiche relative alla sicurezza. Esistono, infatti, tutta una serie di norme che riguardano alcune categorie di prodotti specifici (come i giocattoli, gli ascensori, gli esplosivi per uso civile, i dispositivi medici ecc). In mancanza di tali

regolamentazioni, un prodotto è sicuro quando risponde ad una legittima attesa di sicurezza del consumatore, che utilizza il prodotto in condizioni normali o ragionevolmente prevedibili, in particolare in occasione dell'utilizzo, dell'impianto, della messa in servizio o della manutenzione del prodotto. Alcuni criteri permettono di verificare se questa condizione è soddisfatta. La possibilità di eseguire dei controlli, a livello nazionale ma coordinati a livello europeo, effettivi ed efficaci costituisce una condizione essenziale per garantire un livello di sicurezza elevato.

Il diritto a una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità si risolve in tutta una serie di obblighi e limitazioni, indirizzate ai produttori, in quanto i consumatori non dispongono sempre degli strumenti adeguati per poter capire eventuali esagerazioni o inganni, e possono essere portati, quindi, a farsi idee sbagliate rispetto a prodotti o servizi, o, peggio, possono essere indotti al “sovrac consumo” ed al “sovraindebitamento”. Il diritto a una adeguata informazione, dunque, deve leggersi in senso passivo, ovvero, nell’obbligo di informare il consumatore, ciò per riequilibrare il rapporto di consumo che vede il consumatore come elemento debole (c.d. asimmetria informativa). Il diritto ad una corretta pubblicità si esaurisce nel rispetto di alcuni limiti e proibizioni al fine di trasmettere al consumatore un messaggio chiaro e trasparente. Si accompagna al diritto ad una corretta pubblicità, ed in un certo senso lo completa, il successivo diritto all’esercizio delle pratiche commerciali secondo i principi di buona fede, correttezza e lealtà, che, in linea generale può essere definito (in senso passivo) come l’obbligo di non fornire al consumatore indicazioni che possano alterare sensibilmente la sua capacità di scelta, “inducendolo pertanto ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso”.

Il **diritto all'educazione al consumo**, come diritto fondamentale del consumatore, viene declinato all'art. 4 del Codice del consumo e si sostanzia nella predisposizione di attività rivolte ai consumatori, svolte da soggetti pubblici o privati e dirette a rendere evidenti le caratteristiche di beni e servizi, ovvero rendere chiaramente percepibili i costi ed i benefici, i vantaggi e gli svantaggi conseguenti ad una scelta di consumo. L'educazione al consumo consiste, quindi, nella predisposizione di strumenti informativi utilizzati per istruire il consumatore, che necessita di tutela, sul funzionamento dell'economia di mercato, sui prodotti e i servizi, sulle fonti di informazione, su come difendere i propri interessi. Inoltre, aiuta a formare un comportamento adeguato per raggiungere interessi individuali e/o collettivi in ambito consumeristico. supportare i consumatori nei loro tentativi di organizzare la loro vita quotidiana in modo sostenibile e nel rispetto delle risorse disponibili. Ciò significa che ai consumatori deve essere garantita la possibilità di acquisire una consapevolezza dei propri diritti e interessi, al fine di poter essere in grado di compiere una scelta "consapevole" nell'acquisto di beni e/o nella fruizione di servizi.

Per **diritto alla correttezza, alla trasparenza e all'equità nei rapporti contrattuali** s' intende la predisposizione e formulazione del regolamento contrattuale in modo chiaro e comprensibile, cioè in modo completo e leggibile, nel rispetto della clausola di buona fede e impostando i contenuti in modo tale che siano considerati "giusti" da entrambe le parti. Ciò, fermo restando il diritto all'autonomia contrattuale, per la quale le parti sono libere di determinare il contenuto del contratto, e il rispetto degli obblighi imperativi, cioè l'impossibilità di escludere tra i contenuti del contratto le disposizioni a tutela dei consumatori. La cooperazione tra le parti è, dunque, necessaria per facilitare gli adempimenti

Diritti del cittadino

e in particolare, considerando il consumatore come parte debole, così da permettergli di valutare liberamente e consapevolmente la convenienza e l'opportunità della contrattazione, assumendosene i relativi rischi. Questo va a riequilibrare la posizione del consumatore rispetto a quella della controparte professionale, dotata di maggiori conoscenze tecniche, maggiori risorse, maggiore forza contrattuale e capacità di influire sulle sorti del rapporto.

Il diritto alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori consiste, prima di tutto, nella predisposizione di quelle disposizioni normative, a cominciare dalle norme costituzionali, in base alle quali è prevista la possibilità per i consumatori e gli utenti di associarsi liberamente e democraticamente, e, attraverso i propri rappresentanti, con gli strumenti posti a disposizione dall'ordinamento, è consentita la loro partecipazione al processo decisionale per le questioni che li interessano, a livello locale, nazionale o comunitario. Oltre a questo, nello specifico, la portata di tale diritto si sostanzia nella possibilità concessa alle associazioni dei consumatori, nel rispetto di determinati criteri, di essere riconosciute a livello nazionale, finanziate, e ammesse a partecipare alle riunioni periodiche del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, organo del Ministero dello Sviluppo Economico, con funzioni di collaborazione (tramite l'espressione di pareri, la formulazione di proposte, l'elaborazione di programmi ed altre iniziative) nel settore dei diritti e delle tutele dei consumatori e degli utenti.

La nostra Associazione è la prima Associazione dei Consumatori ed Utenti in Italia ed è sempre in prima fila per la difesa dei diritti dei cittadini. Tra le attività che hanno connotato la nostra Unione come tra le Associazioni più

attive in Umbria, c'è anche la rilevante operosità in ambito informativo, con l'organizzazione di convegni, tavole rotonde, incontri: tutti volti a sensibilizzare i cittadini all'educazione al consumo ed in generale alla prevenzione nell'ottica del nostro principio guida: prevenire è senz'altro meglio che curare. La promozione e lo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra consumatori e utenti è poi la nostra ulteriore linea guida, che ci ha permesso di essere una Associazione seguita anche on line (sito: www.consumatoriumbria.it e FB: unione nazionale consumatori Umbria, con punte di c.a. 380.000 visitatori per singola notizia). Non potevamo quindi esimerci dal pubblicare un prontuario anche in forma cartacea, in collaborazione con il CESVOL Umbria, che permettesse ai lettori di avere una prima informazione sulle tematiche di maggiore rilevanza statistica affrontate nei nostri Sportelli in tutta l'Umbria (es. Perugia, Cannara, Spoleto, Amelia, Città della Pieve, Magione, Castiglione del Lago, Bevagna, Foligno, Terni, Orvieto, Gubbio, Deruta, ecc.) oltre agli sportelli "telematici": info@consumatoriumbria.it. Ringrazio dunque tutti i valenti Professionisti, che si prodigando di settimana in settimana nella collaborazione volontaria con la nostra Associazione per mantenere i presidi locali aperti e in particolar modo gli Avvocati, nostri volontari e referenti locali, autori della redazione di questo volume, che nelle intenzioni servirà ai cittadini ed ai nostri Associati per approntare una prima autonoma tutela nei casi più semplici, per poi affidarsi sempre ad un esperto nel momento in cui lo sarà necessario, nella convinzione che "guadagnare" informazioni permette di tutelarsi al meglio, anche in una ottica preventiva.

Buona lettura, e ricordate, l'informazione è potere (e difesa).

LUCE E GAS

A cura di Floriana Tamburini

1. Introduzione

Un primo passo per affrontare le controversie nell'ambito di energia elettrica e gas, ormai dilaganti nel nostro Paese, consiste nell'inquadrare gli aspetti giuridici e normativi in ambito nazionale.

Le ultime novità in materia sono le seguenti:

1) Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori (TICO), approvato con deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA) n. 209/2016/E/COM del 5 maggio 2016, integrata e modificata dalla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/COM;

2) Legge n. 205/2017 (Legge di bilancio 2018), a cui l'ARERA ha dato applicazione attraverso la delibera 97/2018/R/com.

2. La procedura di conciliazione

A far data dal 1 gennaio 2017 è entrato in vigore, anche in materia di energia elettrica e gas, il tentativo obbligatorio di conciliazione, istituito allo scopo di risolvere bonariamente eventuali controversie con gli operatori, mediante l'intervento di un conciliatore che, appositamente formato in mediazione

ed energia, aiuta le parti a raggiungere un accordo transattivo.

Ciò significa che, prima di intraprendere un'azione legale, i clienti di energia elettrica e gas, inclusi i prosumer (produttori e consumatori di energia elettrica), devono mettere in atto il tentativo di conciliazione.

Quest'ultimo è diventato, infatti, condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

La conciliazione obbligatoria è svolta principalmente dall'ARERA attraverso il Servizio Conciliazione oppure, in alternativa, presso le Camere di Commercio od uno degli organismi iscritti presso l'Autorità che svolgono le conciliazioni ADR e che si trovano nell'elenco organismi ADR.

Costituiscono altra opzione anche le cosiddette conciliazioni paritetiche svolte direttamente dai gestori-venditori di energia elettrica e/o gas attraverso organismi appositi iscritti nell'elenco sopra detto, in convenzione con le associazioni di consumatori.

Non tutte le controversie però passano dalla conciliazione, sono escluse dall'obbligo quelle:

- attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali;
- per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;
- promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del consumo (quelle per le quali sono state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti promosse da Associazioni dei Consumatori);
- oggetto delle procedure speciali individuate dall'Appendice 2 dell'Allegato A alla delibera 14 luglio 2016, 383/2016/E/

Diritti del cittadino

com, fatti salvi eventuali profili risarcitori.

Inoltre il servizio di conciliazione non può intervenire per la stessa controversia se:

- è pendente/esperito un tentativo di conciliazione dinanzi ad altro organismo di risoluzione alternativa della controversia;
- la richiesta è stata già archiviata dal Servizio Conciliazione per rinuncia o mancata comparizione della parte attivante il primo incontro di conciliazione.

La procedura per il settore elettrico può essere intrapresa da:

- 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).

Per il settore gas può essere attivata da:

- 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.

In tutti i casi in cui è possibile avviare la conciliazione, l'ARERA ha in primo luogo ritenuto necessario che, ai fini dell'attivazione della procedura, il consumatore debba prima provare a risolvere la problematica direttamente con il gestore/venditore dell'energia elettrica o del gas attraverso un reclamo. Lo stesso deve essere firmato, completo di tutti i dati della fornitura incluso il documento d'identità (si consiglia l'invio attraverso fax o lettera raccomandata con avviso di ricevimento).

Solo laddove il consumatore non abbia ricevuto risposta o

quando la stessa sia considerata insoddisfacente, è attivabile la procedura di conciliazione. Nella prima ipotesi però devono essere trascorsi 50 giorni dall'invio del reclamo e, in ogni caso, non è possibile presentare domanda oltre 1 anno dopo l'invio dello stesso.

Per presentare la domanda è necessaria la registrazione nel sistema telematico ed in particolare nella piattaforma di gestione delle pratiche cui si accede dal sito internet www.conciliazione.energia.it; successivamente la piattaforma fornirà username e password personali, i quali dovranno essere poi inseriti negli appositi moduli previsti per l'accesso al servizio di conciliazione.

La domanda può essere presentata personalmente dal consumatore sul sito internet dell'Arera – Servizio conciliazione – oppure attraverso l'Unione Nazionale Consumatori tramite delega, alla quale devono essere allegati obbligatoriamente i seguenti documenti:

- copia documento d'identità valido,
- copia reclamo/richiesta rettifica di fatturazione,
- dichiarazioni del cliente/delegato,
- copia documento d'identità valido del delegato (se presente),
- copia delega conferita al delegato (se presente),
- risposta dell'operatore (se ricevuta),
- risposta dello sportello del consumatore (se ricevuta),
- ricevuta di presentazione del reclamo/richiesta di rettifica,
- ulteriori allegati utili, relativi alla controversia.

In caso di accettazione della domanda il servizio conciliazione comunica alle parti, entro 7 giorni dalla presentazione,

Diritti del cittadino

l'avvio della procedura e la data del primo incontro per lo svolgimento del tentativo di accordo.

Tale incontro deve tenersi entro massimo 30 giorni dalla data di presentazione della domanda ed è possibile che presenzi anche il distributore locale, per fornire dati tecnici o altro.

In ogni caso tutti gli operatori, venditori o distributori chiamati, sono tenuti a prendere parte al tentativo di conciliazione presso il servizio dell'Autorità Garante.

Inoltre, con la delibera 639/2017/E/com di settembre 2017, emanata dall'ARERA, è stata introdotta una novità importante nell'ottica di migliorare la gestione dei reclami e delle controversie, nonché di ridurre le tempistiche ed i relativi costi. Se l'operatore non dovesse partecipare alla conciliazione, senza quindi rispettare l'obbligo imposto previsto, il cliente potrà richiedere all'Autorità la decisione sulla controversia.

Se una delle parti intende rinunciare al tentativo conciliativo può farlo dandone comunicazione almeno 5 giorni prima della data fissata per il primo incontro. Quest'ultimo può essere rinviato facendo richiesta con almeno 5 giorni di anticipo e proponendo una nuova data che non deve cadere oltre i 7 giorni dalla prima.

Non è prevista una procedura di intervento in urgenza nel caso di interruzione del servizio, come per le conciliazioni in ambito telefonico, ma sono garantiti tempi più rapidi di risoluzione. Se infatti il consumatore documenta la sospensione della fornitura per una fattura tempestivamente contestata con un reclamo, la fissazione del primo incontro dovrà avvenire entro 15 giorni (anzichè 30) dalla presentazione della domanda.

Nel dettaglio, lo svolgimento della conciliazione avviene nel giorno e nell'ora comunicati dal servizio conciliazione e l'incontro si svolge in modalità telematica mediante l'accesso all'apposita area virtuale riservata del sito dell'Autorità garante in web-conference.

Durante l'incontro il conciliatore cerca di agevolare l'accordo tra le parti ma non prende decisioni in merito; la conclusione di tutto il procedimento deve avvenire entro 90 giorni dalla presentazione della domanda di conciliazione ed è prorogabile per massimo 30 giorni se vi sono esigenze motivate su iniziativa delle parti o del conciliatore.

Se la conciliazione ha esito positivo viene emesso un verbale che per legge ha valore di titolo esecutivo, cioè può essere fatto valere dalle parti dinanzi al Giudice competente in caso di mancato rispetto dei contenuti.

Qualora invece non venga raggiunto un accordo viene redatto un verbale che attesta, in ogni caso, il fatto che il tentativo è stato svolto, pertanto la condizione di procedibilità si considererà comunque avverata.

Il servizio di conciliazione, presso l'ARERA, è gratuito sia per il cliente finale sia per l'operatore.

3. I disservizi

In tema di diritti del consumatore è fondamentale tenere presente che, allo scopo di migliorarne la tutela, l'Autorità ha introdotto un sistema di regolazione della qualità commerciale per la trasmissione, la distribuzione e la misurazione dell'energia elettrica e del gas.

A seguito di un processo di consultazione l'Autorità ha ema-

Diritti del cittadino

nato i relativi provvedimenti contenuti nei testi divisi per settore:

- per l'energia elettrica il Testo integrato relativo al periodo di regolazione 2012-2015;
- per il gas il Testo Unico relativo al periodo di regolazione 2014-2019.

In queste disposizioni sono presenti degli indicatori di qualità specifici definiti, con il tempo massimo standard entro il quale deve essere eseguito un servizio.

Ebbene, in caso di ritardo oppure disservizio, il cliente ha diritto ad un rimborso automatico che deve essere liquidato direttamente in bolletta.

A) Se l'attivazione di luce e gas viene effettuata oltre le tempistiche previste (5 giorni lavorativi per energia elettrica e 10 giorni lavorativi per il gas), il cliente deve ricevere, secondo quanto stabilito con apposita delibera dell'ARERA (Delibera AEEG n. 333/07 e ARG/gas 120/08), il seguente indennizzo automatico:

- cliente domestico: 35 € entro il doppio del tempo previsto per l'attivazione, 70 € entro il triplo del tempo ed 105 € oltre il triplo del tempo.
- cliente non domestico: 70 € entro il doppio del tempo previsto per l'attivazione, 140 € entro il triplo del tempo e 210 € oltre il triplo del tempo.

Vi sono però casi in cui non è previsto il rimborso per i ritardi, ovvero quando:

- 1) il non rispetto dello standard previsto sia dipeso da cause di forza maggiore come atti dell'autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi senza preavviso;
- 2) il non rispetto dello standard previsto sia dipeso da cause imputabile al cliente o a terzi,
- 3) nell'ultimo anno sia già stato pagato un rimborso per lo stesso motivo;
- 4) nel reclamo non siano presenti le informazioni minime ri-

chieste per identificare il cliente;

5) in caso di reclamo per interruzione della fornitura prolungata o estesa.

B) Se si riscontra un errore in bolletta ed il caso più diffuso è quello che si verifica quando viene richiesto di pagare una bolletta già saldata.

Ebbene, il fornitore deve provvedere ad accreditare nella prima bolletta utile la somma precedentemente addebitata e il rimborso può avvenire tramite assegno o addebito bancario sul conto del cliente. Solitamente il fornitore rimborsa il cliente entro 90 giorni solari dalla richiesta di risarcimento. Nel caso in cui il gestore dovesse superare la tempistica stabilita, l'Autorità prevede un indennizzo automatico per il cliente di € 20 se arriva entro 180 giorni, € 40 se arriva entro 270 giorni, € 60 se arriva oltre 270 giorni.

C) In caso di interruzione di energia elettrica, se la fornitura si interrompe per colpa del distributore, sarà quest'ultimo a pagare i rimborsi, mentre in caso di eventi eccezionali è stato istituito un fondo speciale per rimborsare i consumatori.

4. Termine di prescrizione

La Legge n. 205/2017 (Legge di bilancio 2018), ha previsto la riduzione del termine di prescrizione da cinque a due anni per il pagamento delle bollette relative alla fornitura di energia elettrica e gas nonché dell'acqua.

Pertanto, dal 1° marzo 2018 per le bollette della luce e dal 1° gennaio 2019 per le bollette del gas, il cliente può eccepire la prescrizione pagando solo gli importi fatturati relativi ai consumi degli ultimi 2 anni.

La nuova norma contiene infatti una deroga al codice civile che, invece, stabilisce una prescrizione di cinque anni per tutti i debiti da pagarsi ogni mese od ogni bimestre, come le

bollette.

La riforma dei termini di prescrizione delle bollette di luce e gas non ha toccato solo le bollette per consumi ordinari ma anche i conguagli e riguarda sia i consumatori come le famiglie e gli utenti privati che i professionisti e le società.

E' stato previsto inoltre che, in caso di apertura di un procedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) e di reclamo inviato dal cliente all'azienda siano sospesi i pagamenti e, in caso di verifica di indebito conguaglio, siano restituiti gli importi precedentemente versati entro tre mesi.

Infatti, alla luce della nuova normativa, non solo la prescrizione matura nel termine ridotto di due anni ma è stato anche previsto il diritto dell'utente a chiedere la sospensione del pagamento della bolletta, in attesa della verifica della legittimità della condotta dell'operatore.

Ciò avviene in due ipotesi:

- nel caso di emissione di fatture a debito per conguagli riferiti a periodi maggiori di due anni;
- nel caso in cui l'Autorità garante della concorrenza e del mercato abbia aperto un procedimento per l'accertamento di violazioni del codice del consumo, di cui al D.l. n. 206/2005, relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli e di fatturazione adottate dall'operatore interessato.

Peraltro in quest'ultimo caso il venditore ha l'obbligo di comunicare all'utente l'avvio del procedimento e di informarlo dei diritti che ne conseguono.

Se dunque l'utente ha presentato un reclamo, riguardante il conguaglio nelle forme previste dall'ARERA, ha diritto alla sospensione del pagamento finché non sia stata verificata la legittimità della condotta dell'operatore.

L'ARERA con la delibera 97/2018/R/com ha applicato quanto previsto dalla Legge di Bilancio 2018 allo scopo di tute-

lare i consumatori dalle richieste di pagamento che, spesso, sopraggiungono a molti anni di distanza rispetto all'anno di gestione.

Con il cambiamento della prescrizione per le bollette di luce e gas sono stati stabiliti non solo tre anni in meno rispetto al passato, per il recupero dei crediti da parte degli enti di somministrazione, ma anche tre anni per assolvere all'obbligo di custodia delle ricevute di pagamento. Infatti l'obbligo di archiviare le bollette pagate, per poter dimostrare l'adempimento, permane solo fino a quando il credito non è prescritto. Una volta che si è verificata la prescrizione il consumatore non è più tenuto a dimostrare il versamento degli importi al fornitore, ma può limitarsi a sollevare la contestazione sulla prescrizione.

La prescrizione della bolletta sussiste solo se, prima della scadenza del termine (2 anni per le bollette di luce e gas), non si è ricevuto un sollecito di pagamento con raccomandata a/r o con posta elettronica certificata.

L'invio della diffida ad adempiere da parte dell'ente di somministrazione comporta l'interruzione della prescrizione ed un nuovo decorso del termine.

Pertanto, se si riceve una bolletta della luce o del gas riferita a consumi di oltre due anni precedenti non bisogna più pagare in quanto il debito infatti si è ormai prescritto.

Qualora la società erogatrice insista nel richiedere somme non dovute – e magari minacci di cessare l'utenza – si ha diritto ad esigere la sospensione della bolletta.

Se, quindi, nei due anni successivi all'emissione di una bolletta della luce e del gas non si riceve alcun sollecito di pagamento il debito si prescrive e la società erogatrice della luce o del gas non può più pretendere più nulla dal consumatore.

5. Bonus sociale gas

Il bonus sociale gas è uno strumento introdotto dal Governo e reso operativo dalla delibera ARG/gas 88-09 dell'ARERA per garantire alle famiglie, in condizione di disagio economico, un risparmio sulla spesa per la fornitura del gas.

Il bonus gas permette uno sconto che va da un minimo di € 34 l'anno fino ad arrivare ad € 273, a seconda del tipo di utilizzo del gas, del numero di componenti del nucleo familiare e della fascia climatica del Comune di residenza.

Trattasi di un importo che viene accreditato in bolletta a tutti i clienti domestici diretti (clienti titolari di un contratto di gas naturale) per l'abitazione oppure attraverso l'emissione di un bonifico domiciliato erogato in un'unica soluzione per i clienti domestici indiretti (clienti che non sono direttamente titolari di un contratto fornitura di gas naturale per l'abitazione di residenza ma utilizzano per i propri usi domestici un impianto a gas naturale di tipo condominiale).

Il requisito necessario per l'accesso al suddetto bonus è l'appartenenza:

- ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore ad € 8.107,5;
- ad un nucleo familiare con più di 3 figli a carico e indicatore ISEE non superiore a € 20.000;
- con misuratore gas di classe non superiore a G6 (parametro verificato dal distributore).

Per accedere al bonus sociale occorre fare domanda presso il proprio Comune di residenza o presso altro istituto da questo designato (CAF, Comunità montane), presentando gli appositi moduli reperibili sia sul sito internet del Ministero del Tesoro sia su quello dello Sviluppo economico. Un'informativa molto dettagliata sul tema è disponibile presso l'Autorità dell'energia e sui siti internet delle società distributrici dell'energia elettrica.

Il bonus è riconosciuto per un periodo di 12 mesi, al termine del quale, per ottenere una proroga, il cittadino deve rinnovare la richiesta di ammissione presentando apposita domanda accompagnata dalla certificazione aggiornata ISEE che attesti il permanere delle condizioni di disagio economico.

La detrazione corrispondente all'importo del bonus gas è verificabile attraverso una specifica dicitura, riportata all'interno della fattura che dichiara la possibilità, per il cliente, di aderire alle procedure di compensazione della spesa per la fornitura del gas.

6. Bonus sociale energia elettrica

Il bonus sociale per l'energia elettrica è uno strumento introdotto dal Governo e reso operativo dalla delibera ARG/gas 88-09 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, per garantire alle famiglie che hanno un basso reddito o hanno un soggetto affetto da grave malattia, costretto ad utilizzare apparecchiature necessarie per il mantenimento in vita di avere uno sconto sulla bolletta.

A) Il bonus luce per le famiglie con disagio economico permette un risparmio che va da un minimo di € 132 ad un massimo di € 194, a seconda del numero dei componenti del nucleo familiare.

I requisiti di accesso, la durata e l'eventuale rinnovo sono identici a quelli previsti per il bonus gas.

B) Il bonus luce per le famiglie con disagio fisico permette uno sconto che va da un minimo di € 204 ad un massimo di € 732, a seconda della potenza contrattuale e delle apparecchiature elettromedicali salvavita utilizzate e del tempo giornaliero di utilizzo. Viene erogato senza interruzioni fino a quando sono utilizzate le apparecchiature. Il cessato utilizzo di tali apparecchiature deve essere tempestivamente segnala-

to al proprio venditore di energia elettrica.

In entrambi i casi le modalità per accerdersi sono identici a quelli previsti per il bonus gas.

Il bonus per disagio fisico è cumulabile con quello per disagio economico (sia elettrico che gas) qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità.

7. Casistica

Le sentenze di seguito analizzate rientrano nel sempre più ampio contenzioso civilistico tra clienti e fornitori di energia elettrica e gas e dimostrano i risultati positivi ed eclatanti raggiunti in materia.

Sul risarcimento dei danni da illegittimo distacco della fornitura di energia elettrica.

Tribunale Perugia, Sezione I, n. 310 del 28/02/2017.

Con atto di citazione Ch. Pe. evocava in giudizio la Sorgenia S.p.a. per sentirla condannare al risarcimento dei danni da illegittimo distacco della fornitura di energia elettrica nel proprio negozio di alimenti, consistiti nel deterioramento di prodotti alimentari e nei mancati guadagni per tutto il periodo in cui si era protratto il distacco nel locale.

Descrivendo i fatti di causa, l'attore dichiarava di avere sottoscritto con la convenuta un contratto per la somministrazione di energia elettrica e che alcune fatture avevano mostrato un addebito di consumi non corrispondente agli standard normali.

Egli aveva riscontrato infatti una doppia fatturazione, relativamente alla quale era stata inoltrata lettera di reclamo e poi una seconda contestazione.

In assenza di qualunque riscontro, Ch. Pe inoltrava pertanto comunicazione di voler recedere dal contratto e, per tutta risposta, riceveva dalla società convenuta raccomandata con richiesta di pagamento della somma di € 4.221,34 e con preavviso di interruzione della somministrazione.

Ebbene, solo dopo innumerevoli richieste di spiegazioni la convenuta riconosceva l'errata determinazione dell'importo richiesto e precisava che:

- l'importo da pagare era pari ad € 2.984,17;
- per molti mesi il bonifico per la detta somma effettuato dall'attore non era contabilizzato dalla società convenuta;
- senza ulteriori preavvisi e senza inviare, per problemi propri, altre fatture, interrompeva la fornitura di energia elettrica;
- nonostante fosse stato pagato quanto dovuto senza ritardo, il distacco si era protratto per giorni 10.

L'attore aggiungeva che la sospensione del servizio gli aveva causato gravissimi ed irreparabili danni che lo aveva costretto a tenere chiuso l'attività commerciale per tutto il periodo in cui si era protratta l'interruzione, provocandogli una perdita economica.

La Sorgenia S.p.a., costituitasi per chiedere il rigetto delle domande, deduceva di avere legittimamente proceduto al distacco dell'utenza a fronte di accertata morosità perdurata per oltre sette mesi e che i danni lamentati dall'attore trovavano fonte nel suo comportamento, non essendosi questi attivato per evitare il distacco e non essendosi provvisto di gruppo elettrogeno di continuità.

Ha comunque contestato i danni dedotti, eccependo l'insufficienza probatoria della documentazione prodotta dall'attore.

Ebbene l'Ill.mo Tribunale stabiliva che il comportamento

Diritti del cittadino

tenuto dalla società venditrice aveva assunto connotati molto gravi, tali da determinare un giudizio di illegittimità circa l'interruzione della fornitura, e ciò sotto vari aspetti, ossia quello della quantificazione dell'insoluto, del mancato rinnovato preavviso di sospensione e del ritardo nel riallaccio.

Rilevava, a tale proposito, che:

- a) il preavviso di interruzione della fornitura inoltrato al cliente recava quantificazione errata del credito, essendo poi emerso – solo grazie ai reclami inoltrati dall'attore – che era stata operata una doppia fatturazione con riguardo a ben tre fatture;
- b) la Sorgenia aveva provveduto al distacco della fornitura senza inoltrare alcuna comunicazione in ordine all'esatta quantificazione del residuo nè, come era doveroso, nuovo preavviso di interruzione della fornitura, non potendo certo considerarsi sufficiente a ritenere adempiuto l'obbligo di preavviso la raccomandata inviata ben sette mesi prima (come già detto, per un importo non corretto).

Il Giudicante, infatti, stabiliva che la discrepanza tra i dati economici contenuti nel preavviso di interruzione, il credito effettivo ed il ripetuto errore di doppia fatturazione risultavano certamente indicativi di una certa confusione contabile che avrebbe dovuto indurre la convenuta ad una maggiore prudenza prima di procedere ad un atto quale quello dell'interruzione della fornitura stessa.

Per tali ragioni la condotta della convenuta veniva dal Tribunale dichiarata non rispondente al canone generale della buona fede che deve sempre presiedere all'esecuzione del contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1375 c.c., e pertanto tutto ciò rendeva fondata la domanda di risarcimento dei danni avanzata dall'attore.

Conclusivamente il Tribunale, pronunziandosi provvedeva a condannare Sorgenia S.p.a. al pagamento, in favore dell'attore, a titolo di risarcimento del danno, della somma di € 5.662,57, oltre interessi al tasso legale nonchè a rifondere all'attore le spese di lite, liquidate in complessivi € 4.835,00, oltre € 214,00 per spese ed oltre accessori di legge.

Sulla richiesta di pagamenti non dovuti dal gestore del gas.

Giudice di Pace di Bassano del Grappa, Sentenza n. 392/15.

E' il caso della condanna nei confronti della società Eni Gas & Power al pagamento in favore di un utente Di Bassano del Grappa di € 300 per lite temeraria ed € 400 di spese di lite per aver richiesto il pagamento di fatture già saldate dall'utente.

La somma di per sè non è eclatante per un gestore come ENI GAS ma è importante per la condanna alla temerarietà applicata dal Giudice. Infatti per l'Unione Nazionale Consumatori la sentenza ha dato un passo significativo di funzionamento della giustizia ai gestori di servizio. Non è possibile sollecitare pagamenti di fatture di consumi arretrati già saldati nonostante il gestore si sia reso conto che quanto richiesto non era dovuto.

La vertenza nasce da diversi solleciti effettuati dal gestore ad una utente Bassanese, il quale dopo aver dimostrato, bollette alla mano, di aver pagato € 930,82 di presunti insoluti e non avere alcuna pendenza si vede notificare un decreto ingiuntivo nel quale venivano richiesti, oltre agli interessi, anche spese legali per un totale di € 1.202,32.

Il consumatore, dopo aver richiesto assistenza all'UNC, si costituiva in giudizio ottenendo giustizia. L'aspetto più grave e sconcertante della vicenda, poi divenuta anche oggetto di ulteriore segnalazione all'Autorità Garante per la concorrenza

Diritti del cittadino

e il Mercato, è che nonostante prima dell'udienza fosse stata dimostrata la regolarità dei pagamenti dell'utente, ENI GAS POWER ha continuato ad esigere le somme non dovute anche davanti al Giudice, costituendosi con il proprio legale e motivando la pretesa con ipotetiche somme a conguaglio reclamate ma mai documentate.

Anche per questo motivo è stata determinata dal Giudice la condanna per temerarietà della causa, applicando anche se raramente in questi casi, l'art. 96 cpc , che seppur di lieve entità, (solo 300 euro), mette però in evidenza la necessità da parte dei gestori di porre maggiore attenzione sulle pretese avanzate nei confronti degli utenti, già peraltro ampiamente gravati di costi e spese per i servizi energetici. Occorre ricordare, infatti, quest'ultime sono molto più care in Italia che nel resto dell'Europa.

Sulla riduzione di potenza della fornitura di energia elettrica.

Tribunale Perugia, Sezione II, n. 190607/12/2017.

Con atto di citazione un'azienda agricola conveniva la S. S.P.A. per sentirla condannare al ristoro dei danni subiti in conseguenza della riduzione di potenza della fornitura di energia elettrica messa in atto dalla convenuta, sussistendo un valido contratto di somministrazione in essere tra le parti processuali.

In particolare, secondo l'assunto attoreo, l'azienda aveva sottoscritto un contratto di fornitura di energia elettrica con la convenuta ed in data 27.01.2010 si era verificata una improvvisa diminuzione della potenza di energia somministrata, nonostante la regolarità dei pagamenti.

Pertanto il Sig. V., titolare dell'azienda, provvedeva ripetutamente a contattare telefonicamente la convenuta,

per ottenere l'immediato ripristino dell'originaria fornitura, spiegando e dimostrando di aver regolarmente pagato le fatture per somministrazione che al fornitore risultavano impagate (ultimo pagamento intervenuto il 25.01.2010, ovvero ben due giorni prima dell'illegittima riduzione di potenza).

Nessun effetto sortivano tali solleciti, se non dopo l'intervento del difensore di fiducia dell'attrice; in definitiva, solo in data 01.02.2010, la attrice otteneva il ripristino dell'originaria potenza di somministrazione.

Sosteneva, ancora, che la S. S.P.A., a fronte delle successive e numerose richieste risarcitorie, non aveva inteso adempiere in tal senso, argomentando il proprio rifiuto in disparati modi:

- dapprima sostenendo di non essere responsabile di eventuali cali di tensione, per essere essa S. un cliente grossista di energia elettrica, responsabile della sola distribuzione e del trasporto;
- poi adducendo che il caso di specie era dipeso da un errore nell'individuazione del reale codice cliente e, comunque, da morosità del cliente;
- ancora poi eccependo un incolpevole ritardo nella acquisizione della prova dell'avvenuto pagamento da parte dell'attrice;
- infine rivendicando la legittimità del proprio operato, alla luce della normativa speciale di riferimento e, in particolare, della procedura di cui alla delibera AEEG /alt 4/08, che consente la riduzione della potenza fino all'85% di quella disponibile.

L'attrice deduceva che l'illegittimo operato della convenuta aveva procurato ingenti danni patrimoniali, sotto forma di danno emergente, per la morte di 83 maialini da latte, l'abbattimento di n. 13 scrofe da latte; sotto forma di lucro

Diritti del cittadino

cessante, adducendo che la perdita delle scrofe da latte e l'impossibilità di procurarsene altre, aveva di fatto impedito di mantenere inalterati i propri livelli di produzione.

Concludeva, previo accertamento e declaratoria dell'inadempimento della S. S.P.A., per la condanna di questa al risarcimento dei danni patiti e patendi, quantificati in € 48.033,00, oltre interessi e rivalutazione monetaria, con vittoria delle spese di lite.

Si costituiva in giudizio la S. S.P.A., la quale eccepiva la assoluta correttezza del proprio comportamento, asserendo che unica responsabile dell'intervenuta riduzione di potenza era proprio parte attrice che, in violazione delle norme regolamentari desumibili dalle condizioni di contratto, aveva più volte sforato il termine di pagamento delle fatture relative ai consumi di energia elettrica.

In particolare, perdurando il ritardo e l'inadempimento nel pagamento di quanto dovuto, la convenuta aveva inviato, in data 08.10.2009 e 08.01.2010 due raccomandate a.r. contenenti preavviso di sospensione del servizio, nel caso di mancato pagamento di quanto dovuto nei successivi giorni 5.

Superato detto termine, stante il mancato pagamento, S. Spa aveva richiesto al distributore di zona di ridurre la potenza erogata. Il tutto in ossequio della procedura prevista dalla Delibera AEEG n. 4/2008.

S., inoltre, sottolineava come, anche in merito ai tempi di ripristino della fornitura, essa era avvenuta il giorno 02.02.2010, ovvero lo stesso giorno in cui era stato appurato (non già su iniziativa dell'attrice, bensì dell'ente che aveva materialmente effettuato l'incasso) l'avvenuto pagamento delle fatture scadute.

Contestava, ancora, il quantum richiesto, sia in assenza di alcun profilo di responsabilità di essa S., sia in assenza di alcun nesso tra l'asserito comportamento inadempiente ed il danno lamentato; danno per il quale mancava del tutto la prova.

Concludeva per il rigetto della domanda attorea, con vittoria delle spese di lite.

Ebbene, l'Ill.mo Tribunale stabiliva un profilo di grave negligenza e conseguente responsabilità della società convenuta, rinvenibile nella mancato tempestivo ripristino dell'originaria potenza di fornitura: *“Invero, non essendovi motivo di dubitare che la attrice abbia immediatamente e ripetutamente contattato la convenuta, non può certo definirsi ispirato a buona fede e lealtà l'agire di quest'ultima, che non ha tempestivamente appurato l'effettivo intervenuto pagamento e non ha, conseguentemente, ordinato al distributore di zona l'immediato ripristino della potenza originariamente erogata, attendendo, invece, circa una settimana prima di operare in tal senso, e nonostante il fatto che il pagamento fosse intervenuto il lunedì e la sospensione sia stata effettuata il successivo mercoledì (residuando -dunque- alla convenuta, sufficiente tempus deliberandi per operare nel senso indicato).*

Accertata la responsabilità della convenuta ed il suo grave inadempimento, veniva dunque stabilito il risarcimento del danno per la perdita degli 83 maialini da latte e delle 13 scrofe; la relativa quantificazione, operata secondo equità ex art. 1226 c.c. veniva determinata in € 9.000,00 per le 13 scrofe ed Euro. 4.000,00 per gli 83 maialini.

Il Tribunale, definitivamente pronunciandosi sulla domanda proposta dall'Azienda Agricola dichiarava, in accoglimento della domanda, la responsabilità della convenuta per grave inadempimento contrattuale nella causazione dei danni

Diritti del cittadino

lamentati da parte attrice. Condannava altresì la convenuta S. S.P.A., in persona del suo l.r.p.t., al risarcimento dei danni in favore dell'attrice per € 13.000,00, oltre rivalutazione monetaria ed interessi a far data dall'occorso e fino al soddisfo.

Sulle forniture non richieste: il consumatore non deve pagare le bollette.

Sentenza Tribunale di Bologna n. 3042/2018: *“il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta. In ogni caso, la mancata risposta non significa consenso”*.

Una firma falsa su un contratto e scatta una fornitura di gas mai richiesta dal cliente; parte l'erogazione e arrivano anche le fatture per il consumo. A questo punto il consumatore, acquisito con l'inganno, si rifiuta di pagare.

Questi gli ingredienti di una storia di ordinario marketing selvaggio con il fornitore che pretendeva il pagamento delle bollette per avere erogato gas per 8 mesi a chi non aveva mai firmato alcun contratto. Il cliente non cedeva ma la società insisteva fino ad ottenere un decreto ingiuntivo per la somma di quasi 5 mila euro.

Il consumatore non si faceva intimorire e il finale della storia lo scriveva il Giudice adito. Quest'ultimo gli dava ragione dichiarando che, per un contratto non richiesto, la fornitura non andava pagata.

Il Tribunale di Bologna, invocato come Giudice d'Appello dopo un primo grado svoltosi innanzi al Giudice di Pace, scriveva nero su bianco sulla sentenza dando torto al fornitore in quanto il consumatore aveva ragione a rifiutare il pagamento di un servizio che non aveva mai consapevolmente richiesto.

Il caso specifico riguardava una fornitura per il periodo settembre 2012 – maggio 2013 e la norma applicabile è l'art. 9 del decreto legislativo 185/99 che attua una direttiva europea del 1997 (97/7/CE), emanata in materia di protezione dei consumatori nei contratti a distanza. Secondo questa norma “il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta. In ogni caso, la mancata risposta non significa consenso”.

Le normative che si sono succedute hanno ribadito lo stesso precetto: l'art. 66 quinquies del Codice del Consumo stabilisce infatti che “il consumatore è esonerato dall'obbligo di fornire qualsiasi prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta di beni, acqua, gas, elettricità, teleriscaldamento o contenuto digitale o di prestazione di servizi non richiesta”.

La sentenza di Bologna segna dunque una grande vittoria per i cittadini, spesso intimoriti dalle grandi aziende e preoccupati di vedersi tagliare l'acqua, il gas o l'elettricità in caso di mancato pagamento.

Sull'indebita ed illegittima contabilizzazione della bolletta per presunta manomissione del contatore.

Tribunale Torre Annunziata, sentenza n. 2926 del 17/11/2017.

Con atto di citazione un consumatore evocava in giudizio l'Enel Servizio Elettrico Nazionale per l'accertamento della indebita ed illegittima contabilizzazione di una bolletta e per sentirla condannare al risarcimento di tutti i danni derivanti dall'altrui condotta antigiuridica.

L'attore deduceva di essere titolare di un esercizio commerciale in Castellammare di Stabia con utenza Enel e che, in data 13.7.2011, in seguito ad un sollecito dello stesso istante, intervenivano sul posto dei tecnici dell'Enel.

Diritti del cittadino

Quest'ultimi redigevano verbale delle operazioni da cui si evinceva, a loro dire, una manomissione del contatore ad opera del cliente Sig. Cr.

In ragione di ciò, la convenuta Enel Servizio Elettrico:

- addebitava, per un arco temporale di 5 anni, un maggior consumo di energia in capo al Cr. (che, appunto, avrebbe con stratagemmi evitato la contabilizzazione dell'intero importo di energia effettivamente erogata in favore dell'esercizio commerciale), il tutto per un importo di € 17.617,21;
- sosteneva che in data 20.9.2011, di fronte al concreto pericolo di subire un distacco della fornitura di energia, il Sig. Cr., salvo il diritto di agire per ottenere la ripetizione dell'indebitato, si vedeva costretto a concordare con la convenuta un piano di rateizzo per il pagamento della somma di cui sopra.

Di qui la richiesta, in citazione, volta all'accertamento della indebita ed illegittima contabilizzazione della somma di € 17.617,21 a carico dell'attore, non avendo questi, a suo dire, in alcun modo manomesso il contatore in servizio al locale commerciale, nonchè volta al risarcimento di tutti i danni.

La convenuta Enel Servizio Elettrico spa declinava la propria responsabilità in ordine alla vicenda dichiarando di occuparsi soltanto della vendita di energia mentre l'errato inserimento dei dati relativi alle letture del contatore sarebbe stato da imputare alla società distributrice di energia e quindi alla Enel Distribuzione spa.

Nel caso di specie l'attività istruttoria, espletata nel corso del giudizio, permetteva di concludere per l'assoluta fondatezza della domanda di indebitato avanzata in citazione, in ragione della illegittima contabilizzazione, da parte di Enel Servizio Elettrico spa. Risultava infatti del tutto destituito di fondamento l'assunto della convenuta secondo cui, nell'arco

di un quinquennio, l'attore avrebbe manomesso il contatore a servizio del locale da questi gestito per lucrare energia non contabilizzata.

Invero, il nominato consulente tecnico di parte non riscontrava sul contatore alcun segno di manomissione alle saldature ma soltanto una lieve scalfitura intorno alla vite di serraggio della calotta che non poteva costituire causa di eventuale anomalia al contatore.

Il Giudice dichiarava siffatte conclusioni, peraltro già recepite anche dalla Prima Sezione penale del Tribunale di Torre Annunziata, il quale, in un'altra sentenza n. 3539/2016, ha assolto il Cr. dal reato di furto aggravato ascrittogli a seguito della denuncia sporta dall'Enel in seguito al sopralluogo del 13.7.2011, e ciò proprio in ragione della relazione del consulente tecnico.

Quanto sopra precisato, previa affermazione dell'illegittima contabilizzazione in capo al Cr. di ulteriori somme per presunta manomissione del contatore, le società convenute venivano condannate alla restituzione, in favore dell'istante, a titolo di indebito oggettivo, delle somme contabilizzate e non dovute, pari a complessivi € 18.539,71, oltre interessi al tasso legale.

Sulle istanze risarcitorie spiegate dall'attore, il Giudice riteneva che meritasse di essere accolto il danno non patrimoniale da questi subito in ragione dell'illegittimo contegno tenuto da Enel Servizio Elettrico spa, nelle forme di danno all'immagine dell'attività commerciale, nonchè di danno psichico soggettivo.

In ragione di tutto quanto detto, il Tribunale, pronunziandosi provvedeva a condannare Enel Servizio Elettrico spa ed Enel Distribuzione spa al pagamento, in favore di parte attrice di:

Diritti del cittadino

- € 18.539,71, oltre interessi legali per sorte;
- € 7.000,00, oltre interessi legali per risarcimento del danno non patrimoniale;
- € 250,00 per spese vive ed Euro 7.500,00 per spese legali.

8. Cose da fare

Districarsi nel nuovo mondo delle offerte dell'Energia e del Gas non è affatto facile. Non è semplice nemmeno capire, da un'offerta fatta telefonicamente, vista in tv o letta su un giornale, se quello che ci viene offerto è veramente conveniente.

A titolo indicativo e senza pretese di illustrare in maniera completa ed esaustiva questo articolo, è possibile analizzare alcuni elementi utili che tutti i consumatori dovrebbero seguire.

1) Imparare a leggere le bollette per capire quali siano le proprie abitudini di consumo e in secondo luogo informarsi sulle offerte presenti sul mercato prima di accettare di scegliere un fornitore.

Nella lettura delle bollette dell'energia e del gas è utile controllare non solo l'importo da pagare ma anche leggere i riquadri in cui sono riepilogate le cosiddette "letture" del contatore.

Le informazioni che troviamo sulla bolletta sono:

- a) la tipologia di cliente, ovvero se il cliente è sul mercato libero dell'energia o in quello di maggior tutela;
- b) i dati personali e della fornitura, ovvero i dati relativi all'intestatario dell'utenza, quindi le caratteristiche essenziali della fornitura quali la potenza del contatore, se si tratta di un'abitazione di residenza e se la fornitura è di tipo domestico;
- c) le informazioni tecniche, come i codici che identificano

la propria fornitura ovvero il POD per l'energia elettrica e il PDR per il gas;

d) la data di emissione, l'importo da pagare ed il termine entro cui va saldato;

e) i recapiti per i guasti;

f) il totale della bolletta, il cui dettaglio è composto dalle seguenti sottovoci:

- spesa per la materia energia o gas naturale, viene definita dal fornitore e si tratta del "prezzo dell'energia" o "prezzo del gas" applicato ai consumi (su queste voci che si gioca la concorrenza tra i diversi fornitori);

- spesa per il trasporto e la gestione del contatore, è relativa al trasporto dell'energia dalle centrali alle case ed include anche le spese per la lettura e la manutenzione dei contatori. Sono costi che pagano tutti, a prescindere dal fornitore con cui si ha un'utenza attiva e variano in base ai consumi;

- spesa per oneri di sistema, si tratta di una voce che copre tutte le spese che servono per mantenere in equilibrio il servizio elettrico o del gas; rientra in questa categoria anche quanto pagato da ogni singolo consumatore per finanziare la produzione di energia da fonti rinnovabili;

- iva e accise: imposte che devono sempre essere indicate sulle fatture;

- abbonamento canone Rai solo nelle bollette elettriche e per chi possiede un televisore;

- consumi fatturati e dettaglio letture. In questa parte della fattura si trovano le indicazioni relative alle letture del contatore. Bisogna quindi specificare se si tratta di letture effettive, autoletture o stimate. Nel caso di letture o consumi stimati, deve essere indicato se gli importi saranno soggetti a conguaglio. In questo caso è necessario indicare se esiste la possibilità di rateizzare l'importo della bolletta.

2) Imparare a leggere i contatori e sapere quando deve essere rilevata la lettura.

Diritti del cittadino

A) CONTATORI ELETTRICI.

I contatori elettronici forniscono, a differenza dei vecchi contatori elettromeccanici a rotella che indicavano solo il crescere del consumo, molte informazioni ed in particolare:

- data ed ora;
- potenza istantanea assorbita in kW (alcuni contatori non la mostrano);
- lettura dei consumi nelle tre fasce orarie (A1, A2 e A3 oppure F1, F2 e F3) e della potenza massima registrate dal contatore (P1, P2 e P3).

In caso di contatore tradizionale o elettronico non ancora telegestito, il distributore deve compiere per i clienti domestici (quelli con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW) un tentativo di lettura una volta ogni 4 mesi.

Se il contatore non è accessibile e non si riesce a rilevare la lettura per due volte consecutive è previsto un ulteriore tentativo.

In caso di contatore elettronico già attivato per rilevare i consumi per fasce orarie, il distributore è tenuto ad effettuare una rilevazione mensile.

B) CONTATORI GAS.

Anche per quanto riguarda il gas bisogna distinguere i vecchi contatori meccanici a tamburo da quelli nuovi elettronici.

Nei vecchi l'unico valore riportato è l'avanzamento della lettura dei consumi mentre su quelli elettronici sono solitamente riportate altre informazioni tra cui:

- il consumo di gas;
- il codice PDR;
- lo stato della valvola;

- la portata massima;
- la segnalazione di problemi.

Per quanto riguarda il gas la frequenza di rilevazione dei consumi dipende dal volume consumato, in particolare il distributore deve compiere un tentativo di lettura:

- almeno una volta l'anno per i clienti con consumi fino a 500 Smc/anno;
- almeno 2 volte l'anno, per i clienti con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno;
- almeno 3 volte l'anno, per i clienti con consumi superiori a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno;
- almeno una volta al mese per i clienti con consumi superiori a 5.000 Smc/anno.

Se il contatore non è accessibile ed il cliente è assente, il distributore deve lasciare un avviso in cui informa di essere passato senza successo e invita il cliente a contattare il suo venditore di gas per comunicare l'autolettura.

In merito ai contatori, qualunque essi siano elettrici o del gas, si consiglia almeno una volta al mese o ogni due mesi di annotare direttamente le letture dal proprio contatore dell'energia e del gas.

Sia per l'elettricità che per il gas, i fornitori consentono la possibilità della cd. autolettura, che consente fatturazioni più calibrate ai consumi di periodo e quindi più attendibili.

È vero che da qualche tempo con i nuovi contatori telegestiti i venditori dovrebbero disporre di dati di lettura più attualizzati di una volta ma, come dimostrano anche recenti "salatissime" bollette della luce e del gas giunte a vari consumatori, è bene non fidarsi troppo dei dati che altri ci comunicano.

Visto che esistono due tipologie di offerte, quelle del mercato di maggior tutela a condizioni regolate dall'ARERA e quelle

Diritti del cittadino

proposte sul mercato libero, occorre utilizzare il calcolatore Portale Offerte, nuovo sito realizzato e gestito da Acquirente Unico, come disposto dall'ARERA, consultabile al seguente link: <https://www.prezzoenergia.it/portaleOfferte/>. Tramite questo strumento è possibile un confronto tra diverse offerte di luce e gas, sulla base delle abitudini di spesa, del profilo, dell'offerta mono o bioraria, e della residenza (prima o seconda casa).

9. Formulario (lettere, messa in mora)

1) Contestazione distacco fornitura di energia elettrica avvenuta senza preavviso.

Luogo e data

Destinatario:
Nome e indirizzo
dell'azienda fornitrice
dell'elettricità o del gas

Raccomandata a.r./fax

Oggetto: Contestazione distacco fornitura di energia relativa all'utenza n. in Via n. intestata a

Io sottoscritto Sig./Sig.ra.....nato a.....
il.....residente in... alla Via.....n.....C.F.
.....formo la presente per contestare
immediatamente il distacco della fornitura di energia elettrica
da voi operato nel giorno

Ho esperito innumerevoli ed inquantificabili tentativi per le
vie brevi con il vostro servizio clienti ma ogni tentativo di
chiarire la questione si è mostrato vano.

La vostra società non è stata in grado di dare spiegazioni
fondate, chiare e precise.

Ad avviso dello scrivente, avete operato illegittimamente
il distacco della fornitura in quanto, com'è noto, l'Autorità
di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha
disposto che risulta illegittimo staccare le utenze gas e luce

Diritti del cittadino

senza comunicarlo con un naturale preavviso, disposizioni queste che devono essere rispettate da qualunque gestore.

Ed invero, la fornitura di luce non può essere interrotta se non è preceduta da una raccomandata a/r contenente il preavviso di distacco della fornitura.

Vi invito pertanto a provvedere all'immediato riallaccio della mia utenza, fermo rimanendo che un simile comportamento, assunto arbitrariamente e senza il ben che minimo rispetto delle norme di legge previste in merito, non potrà rimanere impunito.

Mi riservo dunque di intraprendere le dovute azioni legali con rimborso spese, risarcimento danni ed esposti all'Arera per tutelare la mia posizione.

In attesa di vostro riscontro porgo distinti saluti.

Firma

2) Reclamo per contestazione importo fatturato.

Luogo e data

Destinatario:
Nome e indirizzo
dell'azienda fornitrice
dell'elettricità o del gas

Raccomandata a.r./fax

Oggetto: Contestazione bolletta n. relativa all'utenza n.
invia intestata a

Io sottoscritto Sig./Sig.ra.....nato a.....
il.....residente in... alla Via.....n.....C.F.....
.....formo la presente per contestare l'importo
della bolletta n..... relativa al periodo in quanto il
consumo fatturato, pari ad euro, è superiore rispetto
a quello risultante dalla lettura del contatore e cioè pari a

Infatti l'importo richiesto dalla vostra Società non rispecchia
l'effettivo consumo di energia elettrica/ gas da me effettuato,
poichè sproporzionato rispetto a quello reale e dunque da
ritenersi sicuramente errato.

Vi invito pertanto a verificare quanto sopra riportato
e conseguentemente a procedere all'emissione di una

Diritti del cittadino

nuova fattura (oppure alla restituzione della somma di €..... indebitamente pagata, qualora il pagamento sia già avvenuto a mezzo addebito sul conto corrente).

In difetto di adempimento nel termine di 10 giorni dal ricevimento della presente, mi vedrò costretto a rivolgermi ad un legale di mia fiducia per tutelare la mia posizione dinnanzi alle sedi competenti.

In attesa di vostro riscontro porgo distinti saluti.

Allego copia della bolletta in contestazione e del documento d'identità.

Firma

3) Richiesta risarcimento danni per illegittima sostituzione contatore.

Luogo e data

Destinatario:
Nome e indirizzo
dell'azienda fornitrice
dell'elettricità o del gas

Raccomandata a.r./fax

Oggetto: Richiesta di risarcimento danni - Numero cliente:
.....Codice Pod.....

Io sottoscritto Sig./Sig.ra.....nato a.....
il.....residente in... alla Via.....n.....C.F.....
.....formo la presente per significarvi quanto
segue.

Durante il mese di anno....., avete provveduto alla sostituzione del vecchio contatore, presente nella mia abitazione e relativo all'utenza in oggetto, con un nuovo di tipo elettronico, in assenza di avvisi riportanti data e fascia oraria prevista per l'operazione.

Questa sostituzione è avvenuta senza il dovuto contraddittorio; la vostra società non ha affisso nemmeno un manifesto di avviso di sostituzione in un posto visibile, non mi ha rilasciato, nella cassetta postale, un'apposita comunicazione

Diritti del cittadino

sulla data di sostituzione, impedendomi un effettivo controllo sui consumi registrati dal precedente contatore.

Non è stato nemmeno rilasciato il certificato di conformità e quello di sostituzione dell'apparecchio, con tutti i dati dell'operatore che lo ha sostituito, le caratteristiche del nuovo apparecchio ed i dati di consumo del precedente, incluso il numero di matricola.

I tecnici della vostra società, addetti alla sostituzione del contatore elettrico, avrebbero dovuto infatti al momento dell'installazione del nuovo apparecchio, stilare apposito verbale in mia presenza.

Inoltre, l'intervento è avvenuto durante le vacanze estive in data..... e risultando l'appartamento in questione disabitato, il sottoscritto al rientro venivo a conoscenza dell'operazione sopra detta rendendomi conto della mancanza di energia elettrica in casa.

Provvedevo a contattare il vostro servizio clienti, il quale, per tutta risposta, mi comunicava la regolarità dell'intervento, consigliandomi di chiamare un elettricista di fiducia perché nulla era da imputare al vostro operato.

Ebbene, l'elettricista da me incaricato, con un sopralluogo sull'unità abitativa, verificava che durante l'operazione di cambio contatore non erano stati allacciati i cavi e perciò provvedeva ad ripristinare l'utenza nell'appartamento.

Inutile dire che senza alimentazione per circa un mese, molti degli elettrodomestici presenti in casa hanno subito danni irreparabili tali da costringermi a provvedere alla loro riparazione o addirittura sostituzione (frigorifero, congelatore ed impianto di allarme).

Tutto ciò premesso, stante l'illegittimità delle modalità adottate dalla vostra azienda nella sostituzione arbitraria dei vecchi contatori, nonché gli errori commessi e i danni causati, intendo richiedere:

- il rimborso spese sostenute (intervento dell'elettricista di fiducia, acquisto e sostituzione degli elettrodomestici);

- risarcimento dei danni subiti;

per un totale pari ad €

Vorrete pertanto ottemperare al versamento della somma spettante entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento della presente; in difetto di risposta, mi riservo di adire le vie legali senza ulteriore preavviso per la tutela dei miei diritti.

Distinti saluti.

Allego copia delle spese sostenute e copia del documento d'identità.

Firma

Diritti del cittadino

4) Contestazione e contestuale richiesto annullamento fattura per intervenuta prescrizione.

Luogo e data:

Destinatario:
Nome e indirizzo
dell'azienda fornitrice
dell'elettricità o del gas

Raccomandata a.r./fax

Oggetto: Contestazione e contestuale richiesto annullamento fattura relativa all'utenza n. in Via n. intestata a

Con la presente io sottoscritto Sig./Sig.ra.....nato a..... il.....residente in... alla Via.....n.....C.F..... intendo contestare e chiedere l'annullamento della fattura di conguaglio n..... del.... di importo pari ad €..... per prescrizione del diritto.

Ed invero, con la maxi bolletta del gas che mi avete notificato in data....., mi chiedete il pagamento di somme relative a supposte eccedenze inerenti gli anni.....

Le stesse non possono essere più richieste essendo tale credito soggetto al periodo prescrizione di due anni in virtù della

delibera 97/2018/R/com dell'ARERA, con la quale è stata data applicazione a quanto previsto dalla Legge di Bilancio 2018.

Non ho mai ricevuto un sollecito di pagamento con raccomandata a/r da parte vostra che potesse interrompere la sopradetta prescrizione, pertanto nulla è dovuto dallo scrivente in relazione a tale somma.

Pemesso ciò chiedo l'annullamento della fattura in oggetto con la cancellazione di qualsiasi altra richiesta correlata e/o simile.

Con ogni riserva.

In attesa di vostro riscontro porgo distinti saluti.

Allego copia della fattura e copia del documento d'identità.

Firma

IL SERVIZIO IDRICO NELL'ORDINAMENTO NAZIONALE

A cura di Andrea Felicetti

1. Introduzione

La prima disciplina organica in materia di risorse idriche è presente nel Regio Decreto 11.12.1933, n. 1775 (Testo Unico delle disposizioni di legge sulle acque ed impianti elettrici), il quale, oltre a prevedere un riordino ed un'armonizzazione della normativa vigente, introduce un'importante novità dal punto di vista giuridico, in quanto definisce pubbliche le acque che “*abbiano o acquistino attitudine a usi di pubblico generale interesse*”. Viene ampliato, pertanto il concetto di acqua come bene pubblico, e ridotta la proprietà privata della risorsa. Tale visione viene superata nella legge 5 gennaio 1994 n. 36, conosciuta come “legge Galli”, dove si introduce un concetto più ampio di cosa pubblica, esteso sia alle acque superficiali che sotterranee, anche non estratte dal sottosuolo, indipendentemente dall'uso finalizzato a pubblico interesse. Tale legge rappresenta altresì, un primo tentativo di superamento della frammentazione gestionale presente, mediante:

- 1) l'istituzione del Servizio Idrico Integrato (SII), inteso come “*l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue*”;
- 2) la ripartizione del territorio nazionale in “*ambiti territoriali ottimali*” (ATO), la cui individuazione spetta

alle Regioni, e provincie autonome di Trento e Bolzano, al fine di garantire adeguate dimensioni organizzative e gestionali del servizio idrico;

- 3) l'istituzione di una Autorità di Ambito per ogni ATO, con il compito di individuare il Gestore del Servizio Idrico Integrato, vigilare sul suo operato, determinare le tariffe applicabili, garantire i livelli minimi del servizio, porre in essere gli interventi necessari ad attuare pienamente le finalità della legge.

La predetta norma viene abrogata dal D.lgs. 152/2006 (Norme in materia di ambiente), mantenendone quasi totalmente inalterati, tuttavia, i contenuti.

Con il decreto legge n. 201/11 (c.d. "Salva-Italia), convertito in legge n. 214/11 è stata attribuita all'Autorità per l'energia elettrica ed il gas competenze anche in materia di servizi idrici, istituendo il nuovo regolatore nazionale AEEGSI (oggi ARERA – Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente). L'art. 21, comma 19, recita testualmente che *“con riguardo all’Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua, sono trasferite all’Autorità per l’energia elettrica e il gas le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, che vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all’Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995 n. 481”*.

Da un sistema di gestione decentrato su base regionale e locale, dove al Ministero dell'Ambiente e Tutela del Territorio spetta il compito di determinare gli indirizzi generali ed emanare norme per il buon funzionamento, così come previsto dalla legge Galli, si è, pertanto, passati ad una "Governance multi-livello", dove il "regolatore locale", ovvero l'Ente di Governo d'Ambito (EGA), si confronta con il "regolatore nazionale", ovvero l'ARERA.

Diritti del cittadino

In tema di diritti del consumatore è fondamentale tenere presente le seguenti delibere ARERA:

- a) 23.12.2015 n. 655/2015/R/idr, così come integrata dalla delibera 05.05.2016 n. 217/2016/R/idr, e relativo Testo Unico (RQSII), che regola puntualmente la qualità contrattuale del servizio idrico integrato e che i singoli Gestori sono tenuti ad applicare, uniformando le proprie condizioni applicate al contenuto del provvedimento.
- b) 28.12.2012 n. 586/2012/R/idr, prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato;
- c) 28.09.2017 n. 665/2017/R/idr, e relativo Testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;
- d) 21.12.2017 n. 897/2017/R/idr, così come modificata dalla delibera 05.04.2018 n. 227/18/R/idr, e relativo Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI);
- e) 28.02.2013 n. 867/2013/R/idr, così come modificata dalla delibera del 27.12.13 n. 643/2013/R/idr (MTI-1), e successiva 28.12.2015 n. 664/2015/R/idr (MTI-2), integrato e modificato dalla delibera 27.12.2017 n. 918/17/R/idr, con le quali vengono approvati i metodi tariffari idrici;
- f) 27.12.17 n.917/17/R/idr, avente ad oggetto la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI);
- g) 05.05.2016 n. 218/2016/R/idr, e relativo Testo integrato per la regolazione del servizio di misura del Servizio Idrico Integrato (TIMSII), che definisce il servizio di misura di utenza, ovvero obblighi di installazione, manutenzione, verifica dei misuratori, e la raccolta dati;
- h) 28.02.13 n. 86/2013/R/idr, avente ad oggetto la disciplina del deposito cauzionale per il Servizio Idrico Integrato.

È, altresì, importante ricordare:

- a) il provvedimento CIP n. 24/88, pubblicato sulla G.U. n. 292 del 14.09.1988, in merito al metodo di fatturazione pro – die;
- b) Decreto legislativo 3 aprile 2006 n. 152, Norme in materia di ambiente o Testo Unico Ambiente (TUA), e successive modifiche ed integrazioni, avente ad oggetto la qualità della vita, la tutela dell'ambiente e l'utilizzo delle risorse naturali.

A titolo indicativo e senza pretese di illustrare in maniera completa ed esaustiva ogni articolo dei provvedimenti indicati, è possibile analizzare alcuni aspetti utili al consumatore, così come di seguito indicati. E' consigliabile, tuttavia, verificare sempre le condizioni applicate dal proprio Gestore, al fine di avere un quadro più specifico dei diritti ed obblighi nascenti dal contratto di fornitura stipulato.

2. Attivazione e disattivazione della fornitura

(delibera 23.12.2015 n. 655/2015/R/idr, come integrata dalla delibera 05.05.2016 n. 217/2016/R/idr, e relativo Testo Unico RQSII, artt. 05-14)

L'avvio di una fornitura, sia idrica che fognaria, prevede tre fasi: preventivazione dell'allacciamento, esecuzione dell'allacciamento, attivazione.

La richiesta di preventivazione deve essere inoltrata dall'utente finale al Gestore tramite i canali da quest'ultimo messi a disposizione. Il preventivo dovrà essere fornito al richiedente nel termine di:

- a) 10 giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricevimento, in caso di esecuzione di allacci idrici con sopralluogo;
- b) 20 giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricevimento, in caso di esecuzione di allaccia idrici senza sopralluogo.

A seguito di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, e conseguente stipula del contratto di fornitura, il Gestore provvede all'esecuzione dell'allacciamento, con tempo massimo differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari. Terminata la predetta esecuzione, il cliente finale potrà richiedere l'attivazione della fornitura, che dovrà essere effettiva nel termine massimo di 5 giorni lavorativi.

In caso di morosità dell'utente il Gestore può disattivare la fornitura, che dovrà essere poi riattivata a seguito della corresponsione delle somme dovute nel termine di 2 giorni feriali a decorrere dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento. Tale dichiarazione costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n.445.

Il tempo massimo di disattivazione su richiesta dell'utente finale è 7 giorni lavorativi. La disattivazione conseguente alla richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione della fornitura, la chiusura del punto di consegna, l'effettuazione della lettura di cessazione, ed emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

3. Voltura del contratto

(delibera 23.12.2015 n. 655/2015/R/idr, come integrata dalla delibera 05.05.2016 n. 217/2016/R/idr, e relativo Testo Unico RQSII, artt. 15-16)

La richiesta di voltura può essere inoltrata direttamente dall'utente finale entrante, che deve esibire idonea documentazione che attesti la proprietà, regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.lgs. 28.03.14 n. 47. I consumi fatturati fino al giorno della voltura saranno addebitati al precedente intestatario tramite la fattura di chiusura del contratto. Nel caso in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità o l'intestatario uscente sia moroso, il Gestore ha facoltà di:

- a) richiedere all'utente entrante autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 che attesti l'estraneità al debito;
- b) non procedere alla voltura del contratto fino al pagamento del debito, qualora possa essere provato che l'utente finale entrante occupava già a qualunque titolo l'unità immobiliare interessata.

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza, provvedere al versamento del deposito cauzionale e dell'eventuale corrispettivo per il pagamento delle spese amministrative e comunicare l'autolettura. In caso di difformità tra l'autolettura di chiusura dell'utente uscente

Diritti del cittadino

e quella iniziale dell'utente entrante, sarà onere del Gestore provvedere alle opportune verifiche.

La voltura in caso di decesso dell'intestatario è a titolo gratuito, e non dovrà essere applicato nessun corrispettivo. Il nuovo intestatario subentra in tutti i diritti ed obblighi del precedente, senza soluzione di continuità.

Il tempo massimo di esecuzione della voltura è 5 giorni lavorativi.

4. Fatturazione

(delibera 23.12.2015 n. 655/2015/R/idr, come integrata dalla delibera 05.05.2016 n. 217/2016/R/idr , e relativo Testo Unico RQSII, artt. 35-39, provvedimento CIP n. 24/88, pubblicato sulla G.U. n. 292 del 14.09.1988)

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi relativi al periodo di riferimento rilevati attraverso:

- a) la lettura effettuata direttamente dal Gestore attraverso propri tecnici;
- b) in assenza dei dati di cui al punto a) l'autolettura inviata dall'utente finale al Gestore;
- c) in assenza dei dati di cui al punto a) e b), consumi stimati.

Ciascun Gestore è tenuto a rendere noto all'utente finale le modalità di calcolo dei consumi stimati.

Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare nel corso dell'anno la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati. Il Gestore è tenuto, pertanto, ad emettere un numero minimo di fatture nell'anno differenziato in base ai consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità e, qualora non disponibili, in base a quelli a disposizione, purchè relativo ad

un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle tre annualità. Lo standard previsto è il seguente:

- a) 2 fatture all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- b) 3 fatture all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 a 1000 mc;
- c) 4 fatture all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
- d) 6 fatture all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

In caso di cessazione del contratto in seguito a voltura e disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura, conguagliare i consumi e restituire il deposito cauzionale, oltre relativi interessi maturati; qualora l'importo dovuto dall'utente sia inferiore al deposito cauzionale versato, il Gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro il termine di 45 giorni solari dalla data di disattivazione o voltura della fornitura.

Tenuto conto che è impossibile monitorare giornalmente i consumi, è stato introdotto il criterio di fatturazione pro – die, che consiste nel registrare il consumo in un determinato arco di tempo e considerarlo prodotto in maniera costante giorno dopo giorno.

5. Pagamenti

(delibera 23.12.2015 n. 655/2015/R/idr, come integrata dalla delibera 05.05.2016 n. 217/2016/R/idr, e relativo Testo Unico RQSII, artt. 40-44)

Il Gestore garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuita della fattura, e mette a disposizione almeno i seguenti mezzi di pagamento:

- a) contati;

Diritti del cittadino

- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) bollettino postale.

Il termine per il pagamento della fattura è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa; disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della fattura o della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente finale.

Qualora l'importo della fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle precedenti emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, il Gestore è tenuto, altresì, a garantire la possibilità di dilazionare il pagamento, con rate non cumulabili e con periodicità corrispondente al periodo di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti.

La richiesta deve essere inoltrata a cura dell'utente finale che ne ha diritto entro 10 giorni dalla scadenza della fattura. Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla normativa vigente.

Gli interessi di dilazione di cui al punto a) non possono essere applicati qualora la fattura sia stata emessa a causa di:

- a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
- b) la presenza di elevati conguagli derivanti da letture effettuate con periodicità inferiore a quella prevista dalla normativa vigente in materia per cause imputabili al gestore;

Qualora a seguito di verifiche o letture si accerti un

credito a favore dell'utente finale il Gestore è tenuto alla rettifica della fattura emessa, ed alla corresponsione al richiedente delle somme non dovute attraverso detrazione dell'importo addebitato nella prima fattura utile. Qualora tale importo sia superiore all'importo addebitato in bolletta, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

6. Misura d'utenza

**(delibera 05.05.2016 n. 218/2016/R/idr, e relativo
Testo integrato – TIMSII)**

Il consumo di ciascun utente, contabilizzato in metri cubi (mc), corrisponde alla misura rilevata a cura del Gestore, tramite propri tecnici, nell'apposito rilevatore istallato presso ogni punto di consegna della fornitura. Il Gestore è tenuto a garantire l'istallazione, il buon funzionamento, la manutenzione, la verifica dei misuratori. Il Gestore è, altresì, tenuto ad eseguire i seguenti tentativi minimi di misurazione:

- 1) 2 tentativi all'anno, per utenti finali con consumi fino a 3.000 mc, con distanza temporale minima di 150 giorni solari;
- 2) 3 tentativi l'anno, per utenti con consumi superiori a 3.000 mc, con distanza minima temporale di 90 giorni solari;
- 3) 1 tentativo entro 6 mesi dalla attivazione, per i nuovi clienti;
- 4) 1 ulteriore tentativo rispetto a quelli previsti dai punti precedenti, nel caso di almeno due consecutivi falliti ed in assenza di autoletture, in presenza di punti di consegna con misuratori non accessibili o parzialmente accessibili.

Nell'espletamento di tale attività il Gestore deve:

Diritti del cittadino

- 1) dare informazione preliminare all'utente finale, comunicando il giorno e la fascia oraria di raccolta delle misure a mezzo di personale incaricato;
- 2) mettere a disposizione dell'utente finale l'esito della misurazione;
- 3) lasciare all'utente finale una nota cartacea attestante il fallimento del tentativo, con contestuale comunicazione della possibilità di effettuare l'autolettura.

Al fine della determinazione del numero minimo dei tentativi le utenze condominiali sono considerate una utenza singola.

Il Gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di comunicare la misurazione tramite autolettura, il cui dato ottenuto è equiparabile alla raccolta dati effettuata dal Gestore, senza tuttavia assolvere gli obblighi di tentativo previsti.

In assenza di raccolta dati ed autolettura, il Gestore procede al calcolo del consumo stimato, che si ottiene moltiplicando il consumo medio dell'anno corrente per il numero di giorni solari per cui è necessario fare la stima, diviso 365 .

Il consumo medio annuo, invece, è dato dalla differenza tra due dati di misura effettiva, ovvero tramite lettura od autolettura, diviso il numero di giorni intercorrenti tra le due misurazioni, con la condizione che l'intervallo di tempo sia pari o superiore a giorni 300, il tutto moltiplicato per 365 e per il tasso tendenziale di variazione del consumo annuo negli ultimi 3 anni osservato fino all'anno precedenza nell'ATO di competenza.

7. Richieste scritte e reclami

(delibera 23.12.2015 n. 655/2015/R/idr, come integrata dalla delibera 05.05.2016 n. 217/2016/R/idr, e relativo Testo Unico RQSII, artt. 45-50)

Le segnalazioni effettuate dall'utente finale al Gestore si classificano in:

- a) reclamo;
- b) richiesta di informazioni;
- c) richiesta di rettifica di fatturazione;

Qualora non sia agevole stabilire se una segnalazione scritta inviata da un utente finale sia un reclamo, una richiesta di informazioni o di rettifica di fatturazione, il Gestore adotta criteri "prudenziali" classificando tale segnalazione come reclamo scritto. Devono essere esclusi dalla classificazione i casi di sollecito o reiterazione della stessa segnalazione pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata.

Il Gestore rende disponibile sul proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici almeno un modulo per il reclamo scritto. Tale modulo dovrà contenere i seguenti campi obbligatori:

- a) recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b) dati identificativi dell'utente;
- c) autolettura;
- d) richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei relativi costi;

L'utente finale potrà inviare il reclamo scritto anche in forma libera senza utilizzare il modello messo a disposizione del Gestore, purchè contenga i seguenti elementi minimi:

- a) nome e cognome;

Diritti del cittadino

- b) indirizzo di fornitura;
- c) indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico;
- d) il servizio a cui si riferisce il reclamo;

Il Gestore riporta in ogni fattura e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'invio del reclamo, oltre agli elementi minimi di cui sopra.

Il Gestore è tenuto a dare una risposta scritta e motivata alla segnalazione nel termine di giorni 30 lavorativi dalla ricezione. In caso di reclamo sottoscritto:

- a) da più soggetti firmatari, il Gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi;
- b) da una Associazione dei consumatori in nome e per conto di più soggetti, il Gestore fornisce risposta a tale associazione;

In caso di più reclami relative allo stesso disservizio il Gestore è tenuto:

- a) fornire una risposta scritta individuale a ciascuna segnalazione, qualora il disservizio incida sulla sfera individuale del singolo, ovvero violi le disposizioni del contratto individuale, abbia effetto sulla lettura dei consumi fatturati, e non sia attribuibile a causa di forza maggiore od a responsabilità di terzi estranei alla fornitura stessa;
- b) dare una risposta a mezzo stampa o sul proprio sito internet, e se opportuno inviare la comunicazione pure ai Sindaci dei Comuni interessati, quando il medesimo disservizio sia imputabile a causa di forza maggiore o responsabilità di terzi; la risposta a mezzo stampa deve essere pubblicata almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'entità del disservizio. In questo caso non si applicano le disposizioni in materia di indennizzo

automatico.

Il Gestore è tenuto a formulare la risposta in modo chiaro e comprensibile riportando i seguenti dati essenziali:

- a) il riferimento alla segnalazione scritta;
- b) il nominativo e riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, quando necessario, ulteriori chiarimenti;
- c) la valutazione effettuata dal Gestore rispetto la fondatezza o meno delle doglianze presenti nella segnalazione, corredata da riferimenti normativi e contrattuali;
- d) la descrizione ed i tempi degli interventi correttivi effettuati dal Gestore;
- e) le seguenti informazioni contrattuali: il servizio, la tipologia di uso, e per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- f) l'elenco della documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, la risposta data deve contenere, oltre agli elementi sopra evidenziati di cui al punto n. a) e b), l'esito della verifica ed inoltre:

- a) documentazione attestante la correttezza delle clausole contrattuali che riportano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) indicazione della modalità di fatturazione applicata;
- c) la natura dei dati di consumo riportati in fattura, rilevati o stimati;
- d) nel caso di reclamo che contenga un'autolettura difforme dalla lettura indicata in fattura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica;
- e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, oltre tempi e modalità di erogazione;
- f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

Il tempo massimo di rettifica della fatturazione, in caso di accoglimento della contestazione, è di 60 giorni lavorativi.

8. Sportelli e servizi telefonici

(delibera 23.12.2015 n. 655/2015/R/idr, come integrata dalla delibera 05.05.2016 n. 217/2016/R/idr, e relativo Testo Unico RQSII, artt. 52-62)

Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per provincia con orario di apertura:

- a) non inferiore alle ore 8 giornaliere nella fascia oraria 8:00 – 18:00;
- b) non inferiore alle ore 4 nella fascia giornaliera 8:00 – 13:00 il sabato.

Il Gestore mette altresì a disposizione un proprio sito internet, dove pubblica la Carta di Servizi, il regolamento d'utenza vigente, orari di apertura degli sportelli, indirizzo e recapiti telefonici, compresi numeri verdi, e dove è possibile ottenere assistenza on line, inviare richieste scritte e reclami.

Il Gestore deve garantire:

- a) un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri, di cui almeno uno numero verde totalmente gratuito almeno per telefonia da rete fissa, attivo con la presenza di operatori per un minimo di 35 ore settimanali;
- b) almeno un numero verde gratuito per rete fissa e mobile dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento, reperibile nella Carta dei Servizi, sul sito internet e riportato in bolletta.

9. Indennizzi automatici

(delibera 23.12.2015 n. 655/2015/R/idr, come integrata dalla delibera 05.05.2016 n. 217/2016/R/idr, e relativo Testo Unico RQSII, artt. 67-74)

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità contrattuale del SII previsti dall'art. 67 il Gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale nella prima fattura utile un indennizzo minimo di € 30,00, in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, ad esclusione dei seguenti casi:

- a) quando il mancato rispetto degli standard è dipeso da cause di forza maggiore o imputabili all'utente finale;
- b) in caso di corresponsione all'utente finale nell'arco dello stesso anno solare di un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello;
- c) in caso di segnalazioni che non contengano le informazioni minime e non sia, pertanto, possibile identificare l'utente finale.

In caso di utente moroso, il Gestore sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

L'indennizzo deve essere accreditato, entro 180 giorni dall'accertamento dell'obbligo, tramite detrazione dell'importo addebitato nella prima fattura utile o, qualora l'importo a debito sia inferiore all'importo dell'indennizzo, nella successiva o tramite rimessa diretta.

La corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale ed ulteriore danno subito.

10. Deposito cauzionale

(delibera 28.02.13 n. 86/2013/R/idr)

Il Gestore può richiedere all'utente finale, all'atto della stipula del contratto, il versamento di un deposito cauzionale, ma non somme a titolo di anticipo sui consumi.

Il versamento del deposito cauzionale è escluso nel caso in cui:

- a) gli utenti finali con consumi fino a 500 mc/annui abbiano scelto come forma di pagamento della bolletta la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito;
- b) gli utenti finali fruiscano di agevolazioni tariffarie a carattere sociale di cui il Gestore sia a conoscenza.

Qualora il debito dell'utente sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale la fornitura non può essere sospesa ed il Gestore può trattenere la somma versata.

L'importo del deposito cauzionale è pari al valore dei corrispettivi dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo storico, mentre per le utenze condominiali è pari alla somma dei depositi cauzionali dei singoli utenti sottesi, nei limiti dei valori massimi stabiliti dall'Autorità. Nel caso in cui non sia disponibile il consumo storico, il Gestore opererà in via presuntiva sulla base dei dati disponibili, alla destinazione d'uso della fornitura e per gli utenti domestici, in base al numero dei componenti del nucleo familiare.

Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 30 giorni dalla cessazione dell'efficacia del contratto, maggiorato di interessi legali.

Per gli utenti finali non domestici con consumi superiori a 500 mc/anno il Gestore può prevedere forme di garanzia

alternative a scelta dell'utente, purchè previste dal Regolamento dell'Ente di ambito.

11. Tariffe applicate

(delibera 28.09.2017 n. 665/2017/R/idr, e relativo Testo integrato corrispettivi servizi idrici TICSI)

E' prevista un' articolazione tariffaria applicata agli utenti finali del servizio idrico integrato omogenea su tutto il territorio nazionale, diversificata per le seguenti tipologie di uso:

- a) domestico, suddiviso a sua volta in residente, non residente e condominiale;
- b) non domestico, ovvero industriale, artigianale e commerciale, agricolo e zootecnico, pubblico disalimentabile e non disalimentabile, altri usi.

Per l'uso domestico è prevista:

- a) una quota variabile (Euro/mc), che con riferimento al servizio acquedotto risulta modulata per fasce di consumo sulla base del quantitativo pro - capite, mentre per il servizio di fognatura e depurazione risulta proporzionale al consumo, ma non modulata per fasce.
- b) una quota fissa (Euro/anno), indipendente dai consumi e suddivisa per acquedotto, fognatura e depurazione.

Per le utenze residenti è prevista relativamente al servizio acquedotto una fascia di consumo annuo agevolato, definita tenuto conto della quantità essenziale di acqua fissata in 18.25/abitante/anno. Per tutte le tipologie sono previste, invece, una tariffa base, e fasce di eccedenza, con un massimo tre.

Per gli usi non domestici è prevista una struttura tariffaria equivalente a quella domestica, salvo l'applicazione di della fascia di consumo annuo agevolato.

Diritti del cittadino

Per quanto riguarda la tariffa di collettamento e depurazione dei reflui industriali autorizzati allo scarico in pubblica fognatura, si prevede in maniera uniforme per ogni ATO:

- 1) una quota fissa, relativa a costi a carico dell'utente finale;
- 2) una quota variabile, individuata sulla base del volume e la qualità dei reflui, e quindi anche in base alla concentrazione di inquinanti principali e specifici presenti negli scarichi;
- 3) una quota capacità, commisurata alla capacità di depurazione del refluo industriale.

E' prevista l'applicazione di una maggiorazione per penalizzazione, effettuata direttamente dall'Ente gestore, per le utenze industriali che superino i limiti autorizzati di concentrazioni di inquinanti.

12. Bonus sociale idrico

(delibera 21.12.2017 n. 897/2017/R/idr, così come modificata dalla delibera 05.04.2018 n. 227/18/R/idr, e relativo Testo integrato TIBSI)

Per gli utenti domestici residenti, sia diretti che indiretti, in condizioni di disagio economico è previsto uno sconto sulla tariffa, denominato bonus sociale idrico, per un periodo di 12 mesi, salvo rinnovo. Si precisa che per utente diretto si intende l'intestatario di un contratto di fornitura, per utente indiretto il beneficiario di una fornitura intestata ad altri, come ad esempio il condomino che non ha un contratto proprio. Ai fini dell'ammissione l'interessato, sia utente diretto che indiretto, deve presentare apposita richiesta presso il Comune di residenza utilizzando la modulistica presente sul sito internet dell'Autorità, del Gestore e dell'Ente di governo dell'Ambito territoriale competente, e fornendo la certificazione ISEE; ogni nucleo ISEE ha diritto ad un bonus sociale idrico per un solo contratto di fornitura. L'ente pubblico, effettuate le

opportune verifiche, comunicherà all'istante l'ammissione o la non ammissione, e, nel primo caso, informerà il Gestore, il quale a sua volta provvederà ed erogare il bonus secondo le seguenti modalità:

- a) direttamente in fattura, per gli utenti diretti;
- b) mediante un contributo *una tantum*, per gli utenti indiretti.

Le modalità di determinazione del bonus, nonché i requisiti previsti per accedervi, sono determinate dall'Autorità così come previsto dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016. In caso di morosità pregressa dell'utente richiedente, la quota di bonus non ancora erogata potrà essere trattenuta dal Gestore a diretta compensazione del debito.

L'Ente di governo dell'ambito territoriale competente può mantenere le agevolazioni migliorative locali, o riconoscere, anche d'intesa con il Gestore, un bonus integrativo, che può consistere:

- a) in un ammontare aggiuntivo rispetto a quello previsto a livello nazionale;
- b) in un ampliamento della soglia ISEE prevista per l'ammissione al bonus.

In caso di cessazione della fornitura idrica prima del termine del periodo di agevolazione, il Gestore provvede a corrispondere la quota residua nella fattura di chiusura del contratto.

13. Strumenti di tutela per il consumatore

L'ARERA, con deliberazione del 01.02.2018 n. 55/2018/E/idr, così come integrata e modificata dalla deliberazione 355/2018/R/com, ha approvato la "Disciplina transitoria per il settore idrico relativa alle procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori del

Diritti del cittadino

Servizio Idrico Integrato”, di seguito denominata per semplicità “Disciplina transitoria”, nella quale vengono estese al settore idrico le tutele previste per il settore elettrico e gas. Trova in primo luogo applicazione alle controversie insorte tra utente finale e Gestore il “Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità per la Regolazione per Energia, Reti e Ambiente – Testo integrato di conciliazione”, di seguito denominato per semplicità “TICO”. Quest’ultimo, adottato con deliberazione dell’Autorità del 05.05.2016 n. 209/2016/E/com, così come modificata dalle delibere 14.07.2016 n. 383/2016/E/com e 335/2018/R/com, prevede una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie, che per il settore dell’energia elettrica e gas, con decorrenza dal 01.01.2017, data di entrata in vigore del presente provvedimento, è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. Nella disciplina transitoria per il settore idrico, invece, si stabilisce che per il periodo che va dal 01.07.2018 al 30.06.2019 tale procedura conciliativa è facoltativa. In sostanza, chiunque abbia in corso una controversia con un gestore del settore idrico, avrà la possibilità, prima di aprire un contenzioso di fronte ad un Giudice, di avvalersi del Servizio Conciliazione messo a disposizione dell’ARERA, già operativo per il settore energia e gas, per cercare di raggiungere un accordo transattivo tra le parti. Tale possibilità, fino al 30.06.2019, sarà una mera facoltà, e non un obbligo giuridico, tanto che l’utente finale avrà la possibilità di instaurare procedimenti dinanzi all’Autorità Giudiziaria anche senza aver esperito il tentativo di conciliazione. In alternativa al Servizio di cui sopra l’utente del SII, dal 01.03.2018 al 30.06.2019, potrà presentare reclami allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, istituito presso Acquirente Unico S.p.A.

Per quanto riguarda il contenuto della disciplina del Servizio

conciliazione è importante ricordare quanto segue.

Sono escluse dall'ambito di applicazione dei provvedimenti suindicati, così come previsto dall'art. 4 della "Disciplina transitoria", e dall'art. 2 del "TICO", le controversie che avranno ad oggetto:

- a) i profili esclusivamente tributari o fiscali;
- b) diritti oramai caduti in prescrizione, ovvero i diritti non soddisfatti ma non più azionabili perché trascorso il tempo massimo previsto dalla legge;
- c) questioni promosse ai sensi degli artt. 37,139,140 e 140 bis del Codice al Consumo, ovvero tramite azioni collettive o "class action" che riguardino interessi collettivi;
- d) il bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori;
- e) la qualità dell'acqua fornita.

Al momento della presentazione della domanda di conciliazione, ai sensi dell'art. 3 della "Disciplina transitoria", non dovranno essere pendenti per la medesima controversia:

- a) procedimenti giurisdizionali, ovvero che la controversia non sia stata definita tramite tale procedimento;
- b) altra procedura di risoluzione alternativa della controversia, anche volontaria o paritetica, ovvero che la controversia non sia stata definita tramite tale procedura;
- c) reclamo allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, ovvero che per tale reclamo lo Sportello non abbia già fornito una risposta, salvo che la risposta contenga un richiamo ad altra procedura; in tal caso alla domanda di conciliazione dovrà essere allegata copia della eventuale comunicazione.

La domanda di conciliazione va presentata, ai sensi dell'art. 7 del "TICO" in modalità telematica sul sito web del Servizio Conciliazione, previa registrazione online, fatta salva la

Diritti del cittadino

possibilità di utilizzare strumenti alternativi, quali posta, fax, ulteriori canali indicati sul sito web di cui sopra. La gestione della procedura, in entrambi i casi, è online. Tale domanda viene ricevuta dalla Segreteria tecnica del Servizio, che ne verifica l'ammissibilità e, se necessario, richiede la regolarizzazione, comunica alle parti la durata della procedura e il giorno e l'ora del primo incontro. Nel caso in cui il Gestore non intenda partecipare, o tramite dichiarazione esplicita o mediante mancata conferma di partecipazione, la Segreteria, ai sensi dell' art. 5 della "Disciplina transitoria", redige un verbale con il quale viene dato atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, trasmesso poi al cliente finale, e provvede alla archiviazione della procedura instauranda. Il Conciliatore viene assegnato alla singola procedura dal Responsabile del Servizio, nel rispetto dei criteri di imparzialità, professionalità e competenza, non decide la controversia ma assiste le Parti nella ricerca di un accordo (artt. 5-6 "TICO").

La domanda di conciliazione può essere presentata:

- a) personalmente dal cliente o utente finale o mediante un delegato, anche appartenente alle associazioni dei consumatori o di categoria;
- b) solamente dopo aver inviato un reclamo all'Operatore o Gestore, e questi abbia dato una risposta ritenuta insoddisfacente, o siano decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo senza che vi sia stato riscontro da parte dell'Operatore o Gestore.

Tenuto conto che l'invio del reclamo è condizione di procedibilità, ovvero il cliente o utente finale dovrà darne prova ai fini dell'ammissibilità della domanda di conciliazione, è consigliabile fare il reclamo in forma scritta, in modo da evitare eventuali contestazioni.

La domanda di conciliazione deve contenere, ai sensi dell'artt.

7 del “TICO” e 4 della “Disciplina transitoria”, i seguenti elementi obbligatori:

- a) nome del Cliente o Utente finale e del delegato, ove presente;
- b) recapito telefonico e indirizzo di posta elettronica del Cliente o Utente finale o del delegato;
- c) denominazione dell’Operatore o Gestore;
- d) POD/PDR o codice identificativo della fornitura oggetto della controversia e, se non disponibile, indirizzo della fornitura stessa;
- e) oggetto della controversia, valore e descrizione della problematica lamentata, con allegazione, se necessario, dei documenti o mezzi di prova;

Alla domanda devono essere allegati obbligatoriamente i seguenti documenti:

- a) copia di un documento di identità in corso di validità della Parte;
- b) copia del reclamo con indicazione della data di invio e con ricevuta o avviso di ricezione da parte dell’Operatore o Gestore;
- c) copia del rinvio in conciliazione, se disposto in sede giudiziale
- d) copia del riscontro dell’Operatore o Gestore, qualora presente;
- e) copia della delega con potere di conciliare e transigere e documento di identità del delegato, se presente;
- f) dichiarazione ai sensi dell’art. 76 del D.P.R. n. 445/00, che per la medesima controversia non sia pendente o già esperito un tentativo di conciliazione, o non ricorrano le condizioni di cui all’art. 3 delle “Disposizioni transitorie” sopra illustrate;
- g) l’accettazione delle previsioni di cui all’ art. 12 del “TICO”, in materia di accesso agli atti e riservatezza dei contenuti.

Diritti del cittadino

Qualora la domanda risulti incompleta, e la parte non provveda ad integrare quanto richiesto dalla Segreteria di conciliazione tramite apposita comunicazione, la procedura instauranda verrà archiviata. Il termine per l'integrazione è di 7 giorni dalla ricezione della comunicazione.

È onere della parte, altresì, la qualificazione ed eventuale indicazione del valore della controversia (art. 13 "TICO").

Secondo quanto previsto dall'art. 10 del "TICO" le Parti ed il Conciliatore si incontrano, nel giorno e nell'ora comunicati, in modalità telematica, mediante accesso all'apposita area virtuale riservata web, o tramite l'utilizzo di altri strumenti di comunicazione a distanza. Ciascuna parte può chiedere un solo rinvio dell'incontro, presentando richiesta motivata e documentata al Servizio Conciliazione. Le Parti possono presentare argomentazioni, prove e documenti in ogni fase della procedura, tramite accesso alla piattaforma telematica, e visionare i documenti di controparte, fatta esclusione per quelli riservati; le parti possono, altresì, richiedere congiuntamente al Conciliatore la formulazione di una proposta non vincolante, che potrà essere accettata o rifiutata. Se la conciliazione dà esito positivo, il Conciliatore redige il verbale con l'accordo raggiunto, che dovrà essere sottoscritto digitalmente, o in mancanza con altra modalità idonea a garantire la provenienza, dallo stesso e dalle Parti. In caso di esito negativo, il Conciliatore redige un verbale nel quale da atto del mancato accordo (art. 11 "TICO" e 7 della "Disciplina transitoria").

È importante sottolineare che le Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU (Consiglio Nazionale dei consumatori e degli Utenti) o affiliate, tra le quali figura pure l'Unione Nazionale Consumatori, hanno sottoscritto in data 06.03.2018 con il gestore Umbra Acque S.p.A. un **Protocollo**

d’Intesa sulla conciliazione paritetica. Le parti, dopo aver preso atto che tale tipologia di conciliazione può essere un “valido strumento di risoluzione delle controversie”, anche al fine di prevenire eventuali contenziosi, ed una “risposta efficace alle istanze dei Consumatori”, in coerenza con le direttive europee e la normativa nazionale, hanno espresso la propria volontà di aderire all’Organismo ADR (Alternative Dispute Resolution) ACEA Associazione Consumatori al fine di esperire il tentativo di conciliazione qualora dovessero insorgere controversie tra consumatori ed Umbra Acque S.p.A. L’Organismo ADR, secondo quanto previsto dallo Statuto, si compone di:

- a) un Organo paritetico di garanzia, che opera presso Acea S.p.A. e che non ha nessun collegamento gerarchico o funzionale con i Professionisti, composto da membri in rappresentanza di Acea S.p.A. e delle Associazioni dei Consumatori, con il compito di vigilare sul corretto funzionamento dell’Organismo e della Procedura ADR;
- b) una Commissione di Conciliazione, composta da un conciliatore scelto di volta in volta tra quelli iscritti nell’apposito elenco dei conciliatori indicati dai Professionisti, e da un rappresentate di una delle Associazioni di Consumatori firmatarie del Protocollo d’Intesa, i cui nominativi sono iscritti, su indicazione delle Associazioni stesse, in un’apposita sezione dell’elenco, pubblicato a cura dell’Organismo paritetico di garanzia sul sito www.associazioniconciliazionieadr.acea.it.
- c) una Segreteria di Conciliazione, che fornisce all’Organo paritetico di garanzia ed alla Commissione il necessario supporto organizzativo.

Le modalità di gestione operativa dello strumento conciliativo sono disciplinate da apposito regolamento concordato, di seguito denominato per semplicità “Regolamento”, che prevede quanto di seguito indicato.

Diritti del cittadino

La procedura è gratuita ed attivabile da una Associazione dei Consumatori firmataria del Protocollo o direttamente dal Cliente stesso, attraverso la compilazione del modulo presente all'interno del sito dell'Organismo ADR Acea Associazione Consumatori e l'invio del suddetto modulo all'indirizzo e-mail conciliazione@aceaspa.it, tramite fax al n. 0657994686, o tramite raccomandata a/r all'indirizzo: ACEA S.p.A./ORGANISMO ADR Segreteria Conciliazione, P.le Ostiense n. 2 – 00154 Roma (art. 3 del “Regolamento”).

L'avvio della procedura è subordinato, secondo quanto previsto dall'art. 3 del “Regolamento”, alla presentazione da parte dell'istante, mediante i canali messi a disposizione dai Professionisti, di un reclamo scritto, a cui sia seguita:

- a) una risposta ritenuta insoddisfacente;
- b) una risposta oltre il termine di giorni 40 dalla data di invio del reclamo;
- c) una mancata risposta.

Il reclamo ha forma libera, anche se Umbra Acque S.p.A. mette a disposizione sul proprio sito internet moduli prestampati per ogni tipologia di reclamo da utilizzare.

La domanda deve essere presentata dal titolare della fornitura o da un suo delegato ed avere ad oggetto la medesima questione esposta nel reclamo.

La domanda è inammissibile:

- a) per i motivi di cui all'art. 141 – bis comma 2 del Codice al Consumo;
- b) nel caso in cui la controversia sia attinente ai soli profili tributari o fiscali;

Per quanto riguarda gli elementi e documenti obbligatori della domanda è possibile fare riferimento a quanto previsto

dal “TICO” e dalla “Disciplina transitoria” di cui sopra.

Entro 10 giorni dalla ricezione della domanda, la Segreteria di Conciliazione invia alla Commissione una comunicazione con la quale indica la data di avvio e conclusione della procedura, che avrà durata massima di giorni 90, e la data del primo incontro. Quest’ultima sarà concordata con la Commissione, e dovrà essere fissata non oltre il termine di giorni 30 dalla presentazione della domanda completa. Il cliente ha diritto di ritirarsi in ogni fase della procedura dandone comunicazione alla Segreteria personalmente o tramite l’Associazione dei Consumatori delegata; se il ritiro interviene dopo della presentazione di una formale proposta di conciliazione, il tentativo di conciliazione si considererà esperimento e la procedura conclusa con un mancato accordo.

La Commissione di Conciliazione formata verifica preliminarmente che il cliente sia stato informato del fatto che (art. 4 del Regolamento):

- a) la Commissione non decide la controversia oggetto della domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo;
- b) il conciliatore nominato dalla Associazione dei Consumatori potrà accettare la proposta transattiva formulata dalla Commissione solo se munito di apposita delega a transigere rilasciata dal Cliente, proposta poi sottoscritta da entrambi conciliatori.

La Commissione può decidere, se opportuno ed in ragione della complessità della vertenza, di fissare una seconda udienza nel termine massimo di conclusione della procedura.

Durante lo svolgimento della conciliazione e fino al momento della sua conclusione tutte le azioni in autotutela riferite alle fatture oggetto della domanda, quali ad esempio recupero crediti, riduzione della potenza e/o interruzione della

fornitura, saranno sospese.

La Procedura ADR si potrà concludere o con un accordo, ed i componenti della Commissione redigeranno e sottoscriveranno il relativo verbale, che avrà efficacia di atto transattivo ai sensi dell'art. 1965 e seguenti del Codice Civile.

In caso di esito negativo, verrà invece redatto un verbale di mancato accordo con le dichiarazioni dei membri della Commissione.

In alternativa agli strumenti di conciliazione suindicati il cliente finale ha la possibilità di adire le competenti autorità giudiziarie per la tutela dei propri diritti.

A tal proposito si ricordano le seguenti decisioni:

1) sentenza del Giudice di Pace di Perugia n. 656/17.

A seguito di un ricorso presentato da un utente finale nei confronti di Umbra Acque S.p.A., nel quale si contestava l'illegittimo pagamento della quota di tariffa per depurazione e fognatura nonostante l'assenza di servizio e collegamento alla pubblica fognatura, il Giudice riconosceva al ricorrente il diritto al rimborso delle somme corrisposte alla società;

2) sentenza della Corte Suprema di Cassazione, prima sezione civile n.2182/2016.

Qualora il Gestore non somministri acqua potabile, anche per responsabilità di terzi, e non ricorra a fonti alternative rispetto a quelle usuali per far fronte al disservizio, è tenuto al risarcimento del danno subito dall'utente finale;

3) sentenza del Giudice di Pace di Torino n. 3878/17,

che stabilisce l'illegittimità del conguaglio emesso non per calcolare i consumi effettivi rispetto a quelli stimati, ma per adeguare la fatturazione agli aumenti tariffari. In sostanza è lecito che l'autorità d'ambito deliberi maggiorazioni dei corrispettivi per il servizio erogato, che non possono essere

applicati, tuttavia, a consumi già fatturati e pagati;

4) **sentenza Tribunale di Brindisi n.8888/2017**, il quale stabilisce che in caso di perdita d'acqua occulta, cioè senza segnali esteriori di fuoriuscita, qualora il Gestore ometta di segnalare all'utente finale l'anomalia riscontrata a seguito di letture del misuratore, commette un inadempimento contrattuale, nonché una violazione del principio di buona fede nell'esecuzione del contratto. I consumi dovranno essere pertanto addebitati al Gestore e non all'utente finale. In senso analogo la **sentenza del Giudice di Pace di Cassino n. 4811/2018**, i consumi eccessivi derivanti da perdite delle tubazioni della proprietà privata non possono essere addebitati all'utente in buona fede, ovvero non consapevole del fatto e che si sia attivato prontamente a mezzo di tecnici per riparare il danno subito dopo averne avuta contezza;

5) **sentenza della Corte Suprema di Cassazione, terza sezione civile n. 1549/2018**, la quale stabilisce che il contratto di utenza stipulato con il Gestore del servizio pubblico di acqua potabile è soggetto agli stessi obblighi di forma previsti per i contratti della Pubblica Amministrazione, e quindi deve avere forma scritta a pena di nullità;

6) **sentenza della Corte Suprema di Cassazione, prima sezione civile n. 20887/2017**, dove viene riconosciuto all'utente finale il diritto a non pagare le bollette d'acqua qualora il Comune non abbia provveduto alla misurazione dei consumi. In sostanza l'ente pubblico per esigere il pagamento della fornitura deve dare all'utente finale la prova dei consumi certi e non meramente stimati.

14. Consigli utili

Il “consumatore attento” potrà seguire i seguenti consigli pratici:

1) leggere attentamente, attraverso i canali messi a disposizione dal proprio Gestore, la Carta del Servizio

Diritti del cittadino

- Idrico Integrato, i regolamenti e le delibere applicate, al fine di conoscere i propri diritti ed obblighi nascenti dal contratto di fornitura stipulato e le condizioni di erogazione del servizio;
- 2) controllare sempre il contenuto della fattura emessa e, in caso di dubbi od errori, procedere con la richiesta di informazioni o rettifica. Verificare in particolar modo la correttezza degli importi addebitati, della lettura effettuate e del calcolo del consumo presunto o stimato; fare attenzione altresì alla presenza di doppia fatturazione per gli stessi consumi;
 - 3) verificare che il diritto del Gestore di esigere il pagamento dei consumi rilevati non sia oramai prescritto perché trascorso il termine massimo previsto dalla legge;
 - 4) controllare e tenere a mente i giorni ed ore in cui sono previste le letture e, in difetto di esecuzione, contattare il Gestore per informazioni e/o inviare l'autolettura, effettuata e comunicata secondo le modalità indicate dal Gestore stesso. E' utile in tal senso controllare tutte le indicazioni date a riguardo, anche presenti in bolletta, e fornire al Gestore un recapito telefonico per eventuali comunicazioni;
 - 5) verificare il buon funzionamento dei misuratori e provvedere, se necessario, alla richiesta di sostituzione; controllare, altresì, il proprio impianto, ed effettuare la corretta manutenzione;
 - 6) in caso di consumi anomali e superiori alla media, verificare la presenza di eventuali perdite. Qualora si faccia utilizzo di addolcitori o strumentazione equivalente, verificare la corretta installazione ed il regolare funzionamento, in particolar modo l'esatta contabilizzazione dei metri cubi di acqua utilizzati; se necessario contattate prontamente un tecnico e non aspettate il persistere o l'aggravarsi del problema;

- 7) verificare la corretta erogazione e la qualità del servizio e, in difetto, segnalare i disservizi ed effettuare un eventuale reclamo tecnico, anche al fine di richiedere il rimborso delle somme illegittimamente corrisposte a fronte di un servizio non regolarmente erogato.

15. Formulario

Premesso che è sempre consigliabile consultare le indicazioni fornite dal proprio Gestore attraverso il sito internet o ulteriori canali di comunicazione previsti, è possibile elencare alcuni modelli di richiesta scritta che l'utente finale potrà utilizzare.

1. Reclamo

Luogo e data

Spett.le
(denominazione ed indirizzo del Gestore)

OGGETTO: codice utenza n. _____,
codice cliente n. _____

Il/La sottoscritto/a _____
nato a _____
residente in _____
C.F. _____ documento di identità
n. _____ rilasciato da _____
_____ tel./cell. _____
mail _____ in qualità di (intestatario

Diritti del cittadino

dell'utenza, amministratore del condominio, rappresentante legale della società) _____, in relazione alla fornitura di cui all'oggetto sita in _____ relativa al servizio _____, effettua un

RECLAMO

relativo a:

Si allegano i seguenti documenti _____

Autolettura _____

effettuata in data _____

Matricola _____

misuratore _____

Firma

2. Richiesta rettifica fatturazione

Luogo e data

Spett.le
(denominazione ed indirizzo del Gestore)

OGGETTO: codice utenza n. _____,
codice cliente n. _____

Il/La sottoscritto/a _____
nato a _____
residente in _____
C.F. _____ documento di identità
n. _____ rilasciato da _____
_____ tel./cell. _____
mail _____ in qualità di (intestatario
dell'utenza, amministratore del condominio, rappresentante
legale della società) _____,
in relazione alla fornitura di cui all'oggetto sita in
_____ relativa al
servizio _____, chiede la

RETTIFICA DI FATTURAZIONE

per _____

Diritti del cittadino

Si allegano i seguenti documenti _____

Autolettura _____

effettuata in data _____

Matricola

misuratore _____

Firma

3. Richiesta informazioni

Luogo e data

Spett.le
(denominazione ed indirizzo del Gestore)

OGGETTO: codice utenza n. _____,

codice cliente n. _____

Il/La sottoscritto/a _____
nato a _____
residente in _____ C.F.
_____ documento di identità
n. _____ rilasciato da _____
_____ tel./cell. _____
mail _____ in qualità di (intestatario
dell'utenza, amministratore del condominio, rappresentante
legale della società) _____,
in relazione alla fornitura di cui all'oggetto sita in
_____ relativa al
servizio _____, chiede le
seguenti

INFORMAZIONI

Si allegano i seguenti documenti _____

Diritti del cittadino

Autolettura _____
effettuata in data _____

Matricola

misuratore _____

Firma

4. Richiesta risarcimento danni

Luogo e data

Spett.le
(denominazione ed indirizzo del Gestore)

OGGETTO: codice utenza n. _____,
codice cliente n. _____

Il/La sottoscritto/a _____
nato a _____
residente in _____
C.F. _____ documento di identità
n. _____ rilasciato da _____
_____ tel./cell. _____
mail _____ in qualità di (intestatario
dell'utenza, amministratore del condominio, rappresentante
legale della società) _____,
in relazione alla fornitura di cui all'oggetto sita in
_____ relativa al
servizio _____,

PREMESSO CHE

(descrizione del sinistro e dei danni a cose e/o persone,
indicazioni di testimoni dell'evento, richiesta di intervento
dell'Autorità, stima del danno)

Diritti del cittadino

CHIEDE

Il risarcimento dei danni tutti, subiti e subendi dall'istante a seguito del sinistro per l'importo _____ (o per un importo di cui si riserva la quantificazione).

Si allegano i seguenti documenti _____

Firma

Capitolo terzo

TELEFONIA

A cura di Silvia Dazzi

1. Descrizione generale

La materia della telefonia è ricca di insidie e riassumere i temi più frequenti che si pongono ogni giorno ai Consumatori è utile per garantire maggiore consapevolezza ed evitare l'insorgere di controversie con gli operatori o per indicare la migliore strategia per la gestione dei reclami.

2. Recesso

Una delle problematiche più diffuse è quella connessa all'esercizio del diritto di recesso.

Come si fa? Ci sono dei termini? Occorre sostenere dei costi? Questi gli interrogativi più frequenti.

L'utente intenzionato a cessare la propria linea telefonica deve inviare una comunicazione scritta all'operatore, corredata da copia del proprio documento di identità, così da poter dimostrare in caso di contestazione l'avvenuta notifica.

I metodi preferibili per l'invio sono la raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo della sede legale dell'azienda o un messaggio di posta elettronica certificata, laddove previsto. In ogni caso, prima di provvedere all'adempimento, si consiglia sempre di contattare il servizio clienti dell'operatore richiedendo informazioni specifiche sulle modalità da seguire (mezzo, indirizzo della sede legale o di posta elettronica

Diritti del cittadino

certificata, allegati da inserire oltre la copia del documento di identità.).

In linea generale per recedere non è previsto alcun termine, con la conseguenza di poter richiedere la cessazione della linea in ogni momento.

Quanto ai costi, occorre tener presente che ciascun operatore prevede contrattualmente dei costi per l'operazione di recesso, i c.d. costi di disattivazione, ai quali il cliente non può dunque sottrarsi.

Accanto a questi possono talvolta essere richieste altre somme nelle ipotesi di recesso anticipato, cioè nei casi in cui l'utente, vincolato ad un'offerta per un certo periodo di tempo (ad esempio 24 mesi), decida di cessare la fornitura senza attendere il termine ultimo previsto dal contratto. Ebbene, in questi casi, proprio in forza del contratto stipulato, per recedere potrà essere necessario sostenere costi aggiuntivi, spesso variabili in base al periodo di offerta goduto.

Tali costi, così come quelli di disattivazione, non saranno addebitati all'utente che decida di recedere in applicazione dell'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazione Elettroniche (D. Lgs. n. 259/2003: "Il contraente, qualora non accetti le modifiche delle condizioni contrattuali da parte delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, ha diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione. Le modifiche sono comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, e contengono le informazioni complete circa l'esercizio del diritto di recesso. L'Autorità può specificare la forma di tali comunicazioni") a fronte di una comunicazione di variazione contrattuale da parte dell'operatore, che per legge è tenuto a preavvisare il contraente, garantendogli un

termine di almeno 30 giorni per recedere o migrare verso altro operatore senza costi.

Un altro elemento da tenere in considerazione quando si recede è il termine di preavviso che può essere previsto nelle condizioni di contratto dell'operatore per la cessazione effettiva della linea e che per legge non può essere superiore a 30 giorni (Art. 1, comma 3, D. L. 7/2007 c.d. Decreto Bersani: "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferirlo presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati da esigenze tecniche e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Le clausole difformi sono nulle, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle disposizioni del presente articolo i rapporti contrattuali già stipulati alla data di entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni").

Da ciò consegue che, laddove l'operatore ritardi questa operazione, le somme eventualmente fatturate dopo il trentesimo giorno dalla ricezione da parte dell'azienda della comunicazione di recesso saranno illegittime e, dunque, contestabili.

Da ultimo, occorre precisare che nell'ambito della fattura di chiusura l'operatore potrebbe richiedere in un'unica soluzione le rate residue relative all'acquisto rateizzato di apparecchi oggetto di vendita, costo dovuto in caso di previsione in tal senso del contratto stipulato.

Per evitare brutte sorprese in tal senso il consiglio è di verificare sempre, prima di aderire al contratto, se vi sono

previsioni relative alla vendita, magari rateizzata, del modem o di altri *devices*, anziché della concessione in comodato d'uso gratuito.

3. Malfunzionamenti

Un'altra delle problematiche più diffuse tra gli utenti di telefonia è quella dei disservizi della linea, fissa o mobile.

Cosa fare?

Il primo passo in vista della segnalazione del malfunzionamento è la segnalazione telefonica al servizio clienti dell'operatore, che dovrebbe avviare la procedura per la riparazione del guasto o fornire le informazioni necessarie per il ripristino della linea laddove si trattasse di una sospensione o una cessazione amministrativa.

Tuttavia, visto che l'esito positivo di tale segnalazione per le vie brevi non è affatto scontato, decorso il termine indicato dall'operatore per la risoluzione del guasto senza ottenere alcunché, sarà necessario un **reclamo scritto** o, nei casi connotati da maggiore gravità ed urgenza, attivare un procedimento specifico presso il Co.re.com (Comitato regionale per le Comunicazioni) competente al fine di richiedere un provvedimento temporaneo diretto a garantire la continuità della fruizione del servizio, presentando la richiesta telematicamente tramite il formulario GU5 dal proprio account Conciliaweb ai sensi dell'art. 5 dell'Allegato A della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS (cfr. par. su PROCEDURA DI CONCILIAZIONE).

Occorre precisare che nell'ipotesi specifica di malfunzionamento a causa di insufficiente velocità della navigazione della linea fissa l'utente è tenuto ad una verifica preliminare della stessa utilizzando l'apposito software

predisposto da AGCOM e presente nel suo sito: Nemesys.

Questo programma consente all'utente di valutare autonomamente la qualità del proprio accesso ad Internet da postazione fissa e di ottenere valori delle rilevazioni utilizzabili come elemento probatorio, nei casi in cui l'utente voglia esercitare il diritto di reclamo e recesso rispetto a promesse contrattuali di velocità di accesso ad Internet non mantenute dall'operatore.

4. Addebiti illegittimi e servizi non richiesti

Tra le doglianze più comuni in materia di telefonia vi è poi l'addebito di costi in eccedenza rispetto a quanto previsto dal contratto o relativi a servizi mai richiesti dal consumatore.

Ove si verifichi tale circostanza occorrerà pagare la bolletta usando un nuovo bollettino escludendo il costo del servizio contestato e, contestualmente, inviare alla compagnia telefonica, entro la data della scadenza della bolletta, una lettera di reclamo, contestando la fattura nella parte relativa all'addebito illegittimo, che dovrà essere stornato, e chiedendo l'immediata disattivazione del servizio.

Nel caso in cui l'importo in questione sia stato prelevato dall'operatore, ad esempio poiché il metodo di pagamento prescelto in relazione a quel contratto è l'addebito diretto su conto corrente o carta di credito, la richiesta da rivolgere sarà di rimborso, con diffida dall'eseguire nuovi addebiti illegittimi.

Si noti bene che dinanzi ad una situazione come quella in oggetto non sarà possibile o in ogni caso opportuno omettere il pagamento della bolletta nella sua globalità in quanto, da Regolamento Corecom, l'utente è legittimato a non pagare unicamente gli addebiti oggetto di contestazione con

riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia in sede conciliativa.

5. Doppia fatturazione

Attratti dalla prospettiva di un'offerta vantaggiosa o di migliorare le performances della propria linea Internet, spesso si decide di effettuare la migrazione ad altro operatore, salvo poi ritrovarsi la sgradevole sorpresa di vedersi recapitare non solo le bollette del nuovo fornitore (c.d. recipient), ma anche quelle del precedente (c.d. donating).

È di tutt'evidenza che gli addebiti del vecchio operatore successivi al recesso (comunicato per nostro conto dalla nuova azienda erogatrice del servizio) sono illegittimi e possono, dunque, richiamarsi le considerazioni svolte nel relativo paragrafo, ove è stata rilevata la possibilità di contestazione formale con richiesta di storno/rimborso.

6. Perdita della numerazione

Tra tutte le possibili disavventure che potrebbe vivere un utente di telefonia ve ne è una che nessuno vorrebbe subire: perdere il proprio numero di telefono.

La conseguenza è quella che tutti immaginiamo: dover informare tutti i propri conoscenti del nuovo recapito e, situazione ancor più grave, per un professionista o un'azienda non avere modo di essere contattato dai propri clienti.

Anche in questo caso il primo passaggio è quello della contestazione, con richiesta di adeguato ristoro dei tanti disagi subiti.

Cosa si può ottenere?

Di certo una somma a titolo di indennizzo commisurata

agli anni di pregressa titolarità del numero non più attivo, come previsto dalla normativa di settore, che l'operatore può riconoscere spontaneamente o a seguito di procedura di conciliazione o definizione della controversia dinanzi al Co.re.com.

Rimane, inoltre, la possibilità di un vero e proprio risarcimento del danno, da richiedere eventualmente in sede giudiziale, la cui liquidazione richiederà tuttavia delle allegazioni a fini probatori ben più stringenti, essendo necessaria la prova del fatto illecito, degli specifici danni patiti e del nesso di causalità in base all'ordinaria disciplina della materia risarcitoria.

7. Modifica unilaterale del contratto da parte dell'operatore

Merita un chiarimento la tematica delle modifiche contrattuali unilaterali da parte degli operatori, cruccio di tutti i titolari di linee telefoniche mobili o fisse.

Le aziende di telefonia possono fare ciò che vogliono? Ecco la domanda più frequente dei consumatori che leggendo le comunicazioni in bolletta vengono a conoscenza dell'amara novità, il più delle volte incidente sull'aspetto economico del contratto, con buona pace del portafoglio.

Ebbene, gli operatori sono sì liberi di mutare le condizioni di contratto, ma fortunatamente non in maniera del tutto libera, essendo onerati di uno specifico obbligo di comunicazione all'utente sancito dal già nominato art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni elettroniche e dalla normativa di settore, con assegnazione di un termine entro il quale recedere o migrare verso altro operatore senza dover sostenere costi di sorta a fronte della disattivazione.

Al riguardo si rinvia al punto già trattato in precedenza sul

Diritti del cittadino

recesso e sulle specifiche modalità da seguire per evitare costi aggiuntivi nella fattura di chiusura del contratto.

In linea generale, con riferimento alla problematica posta dalle modifiche contrattuali, il consiglio è quello di verificare attentamente le comunicazioni in bolletta, al fine di poter esercitare prontamente i diritti garantiti dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche ove non si intendesse accettare la variazione unilaterale preannunciata dall'operatore.

8. Procedura di conciliazione

In seguito alla presentazione di reclamo all'operatore, non sempre si ottiene subito il risultato sperato.

In caso di risposta insoddisfacente o non pervenuta nel termine di 45 giorni, l'utente può avviare una procedura di conciliazione al fine di veder soddisfatti i propri diritti.

Precisamente, nelle controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti e operatori che riguardano il mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità garante delle Comunicazioni, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi, il tentativo di conciliazione (dinanzi al Co.re.com. competente, ad organismi di negoziazione paritetica o presso organismi ADR) risulta obbligatorio, pena l'improcedibilità dell'azione giurisdizionale.

La procedura di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale delle Comunicazione (c.d. Co.re.com., un organo funzionale dell'Autorità Garante delle Comunicazioni -Agcom- che assicura a livello territoriale le funzioni di governo, garanzia e

controllo in tema di comunicazioni) a partire dal 23 luglio 2018 si svolge di norma in via telematica, e, pertanto, l'utente che intende presentare un'istanza deve accedere alla piattaforma c.d. Conciliaweb mediante la creazione di un account o tramite le proprie credenziali SPID e compilare il formulario UG. Quanto a coloro che versano nell'impossibilità di seguire la procedura con strumenti informatici, è fatta salva la possibilità di accedere ai servizi di conciliazione Co.re.com. con soluzioni alternative a quella telematica.

Una volta inserita l'istanza verrà formato un fascicolo elettronico con un numero identificativo, che potrà essere consultato in ogni momento.

La procedura di conciliazione si svolge, a seconda del tipo di controversia, mediante due diverse modalità:

- **CONCILIAZIONE SEMPLIFICATA** in caso di controversie eventi ad oggetto le seguenti materie: addebito per traffico in roaming europeo ed internazionale; addebiti per servizi a sovrapprezzo; restituzione di credito residuo; restituzione del deposito cauzionale; errato o omesso inserimento dei dati negli elenchi pubblici; spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore; omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso;
- **UDIENZA DI CONCILIAZIONE:** in tutti gli altri casi.

L'udienza di conciliazione avviene, salvo ipotesi particolari di impossibilità, in web conference o mediante diverse modalità di comunicazione a distanza.

All'esito della discussione in udienza, se la conciliazione ha esito positivo, viene redatto un verbale nel quale si

dà atto dell'accordo, con valenza di titolo esecutivo a tutti gli effetti, al pari di una sentenza.

Se in udienza non si raggiunge un accordo, su tutti o alcuni dei punti controversi, si formalizza che il tentativo di conciliazione ha avuto esito negativo. In tal caso, la condizione di procedibilità dovrà essere considerata soddisfatta e l'utente, se intende proseguire nella contestazione, avrà la possibilità di agire in giudizio o avviare il procedimento di definizione dinanzi al Co.re.com, richiedendo a tale peculiare organismo una decisione vincolante sulla controversia.

9. Casi più eclatanti positivi per il consumatore\ utente

Di seguito si riportano alcune massime, suddivise per materia, relative a deliberazioni emesse da alcuni Co.re.com. italiani, che ben possono essere d'aiuto per comprendere meglio come tutelarsi in ipotesi di controversie con operatori di telefonia.

RECESSO

Agcom Delibera n. 4/10/CIR

In assenza di riscontri probatori da parte dell'operatore, a fronte del ritardo lamentato dall'utente nell'attivazione del servizio, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente.

RITARDO NELL'ATTIVAZIONE DI SERVIZI

Corecom Umbria Delibera n. 10/10

L'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per ogni giorno di ritardo qualora l'operatore non rispetti il ter-

mine contrattualmente pattuito per l'attivazione dei servizi richiesti dall'utente.

DISATTIVAZIONE SERVIZI

Agcom Delibera n. 71/12/CIR

Qualora l'operatore non si attivi tempestivamente per disattivare un servizio (nel caso di specie volto a scaricare loghi e suonerie) così come più volte espressamente richiesto dall'utente, lo stesso è tenuto a riconoscere all'utente un indennizzo per il ritardo, oltre che a regolarizzare la posizione contabile dell'utente con riferimento alle somme indebitamente fatturate.

RITARDO NEL TRASLOCO DELLA LINEA

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 13/10

L'utente ha diritto ad un indennizzo per il ritardo nel trasloco della linea telefonica qualora risulti provato, come nel caso di specie, che l'operatore ha provveduto oltre i termini contrattualmente e normativamente previsti.

RISOLUZIONE DEI GUASTI

Agcom Delibera n. 21/10/CIR

L'utente ha diritto ad un indennizzo per il ritardo nella risoluzione del guasto debitamente segnalato all'operatore, qualora quest'ultimo non produca alcuna prova circa l'impossibilità tecnica di risoluzione del disservizio nel termine contrattualmente previsto, né tantomeno abbia dimostrato di aver notiziato l'utente delle eventuali difficoltà riscontrate.

Corecom Umbria Delibera n. 31/11

Qualora la carta dei servizi di un operatore contempra espressamente la possibilità di segnalare guasti e/o disservizi, o di inoltrare reclami a mezzo di telefonata al call-center, l'operatore è tenuto ad attivarsi per la risoluzione della problematica

a partire dal momento della telefonata.

Per provare la tempestività dell'intervento deve fornire la prova delle registrazioni telefoniche, con la data della segnalazione.

RISPOSTA AI RECLAMI

Corecom Abruzzo Determinazione n. 141/12

Non può essere accolta la domanda di indennizzo dell'utente qualora, come nel caso di specie, l'operatore abbia dato prova di aver risposto al reclamo dell'utente entro i termini contrattualmente e normativamente previsti.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 5/12

In seguito al reclamo formulato da parte dell'utente, l'operatore era tenuto a fornire risposta entro quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. Non avendo adempiuto in tal senso, sorge in capo all'utente un diritto all'indennizzo, che però deve essere liquidato una sola volta nonostante i tre distinti reclami inviati, poiché gli stessi vertevano sulla medesima fattispecie ed erano pertanto uniti da un principio di continuazione.

Corecom Lazio Delibera n. 38/12

Sussiste un indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo qualora l'operatore abbia sì fornito all'utente una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente.

SUBENTRO

Agcom Delibera n. 136/10/CIR

Qualora risulti provato, come nel caso di specie, che l'operatore non abbia rispettato i termini contrattualmente previsti per la lavorazione della domanda di subentro, deve ricono-

scersi il diritto dell'utente ad un indennizzo per il ritardo.

Corecom Lazio Delibera n. 52/12

Il subentro consiste, notoriamente, in una variazione amministrativa del contratto, in base alla quale ad un utente (cedente) ne subentra un altro (cessionario o subentrante), debitamente autorizzato dal primo; ciò che cambia è l'intestazione del rapporto, che resta invariato nei suoi aspetti sostanziali (profilo contrattuale; ubicazione dell'utenza). Non esiste una specifica normativa, né di legge, né regolamentare, al riguardo, sicché dovrà farsi riferimento alla richiesta di subentro ed al contratto (nonché alle condizioni generali di contratto ed alla carta dei servizi specificatamente approvati) sottoscritto tra le parti, in particolare per valutare la fondatezza della doglianza relativa alla ritardata lavorazione della richiesta di subentro.

Nel caso di specie, le condizioni generali di contratto prevedono un termine di 30 giorni per effettuare la variazione. Risulta provato che l'operatore non ha rispettato tale termine, perciò l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo. Con riferimento alla quantificazione dell'indennizzo, occorre considerare che il subentro si sostanzia, come detto, in una variazione amministrativa del contratto (modificazione dell'intestazione del rapporto), permanendo invariate le caratteristiche sostanziali del rapporto, con conseguente ridotto disagio dell'utente, rispetto alle fattispecie principali di disservizio per cui è previsto l'indennizzo (interruzione linea, mancata attivazione, malfunzionamento, etc.), perciò si ritiene di dover liquidare l'indennizzo per il ritardato subentro in via equitativa.

PORTABILITÀ / MIGRAZIONE / RIENTRO

Agcom Delibera n. 101/11/CIR

In base alla vigente normativa regolamentare, gli operatori di telecomunicazioni sono tenuti a garantire nelle procedure di passaggio tra operatori, per quanto tecnicamente possibile, il

minimo disservizio all'utente finale. In particolare, in caso di passaggio tra operatori, l'articolo 20, comma 3, della delibera Agcom n. 4/06/CONS, come modificato dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS, prevede in capo all'operatore notificato, nel caso di specie donating della numerazione de qua, l'obbligo di effettuare le operazioni necessarie al fine di minimizzare il tempo di disservizio del cliente.

SOSPENSIONI E INTERRUZIONI AMMINISTRATIVE DEL SERVIZIO

CASI TASSATIVI DI POSSIBILE SOSPENSIONE

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 6/10

È illegittima la disattivazione della linea telefonica attuata senza alcun congruo preavviso e senza la doverosa e motivata evasione dei reclami presentati dall'utente, peraltro in presenza di un pagamento parziale da parte dell'utente stesso.

Corecom Lombardia Delibera n. 6/11

Uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'articolo 3, comma 4, delibera Agcom n. 179/03/CSP) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'articolo 5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (allegato A, delibera Agcom n. 173/07/CONS), ovverossia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti, rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa, il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio. Ora, posto che dall'istruttoria

condotta non è emersa la possibilità di sussumere in una delle ipotesi appena elencate la situazione dell'utente, che nel caso di specie ha contestato le fatture emesse dall'operatore, risultando, per contro, che in numerose comunicazioni interlocutorie l'operatore si assumeva l'impegno ad effettuare ulteriori controlli su tutti gli importi fatturati e contestati, si deve concludere per l'illegittimità della sospensione della somministrazione del servizio telefonico, che fonda il diritto dell'istante ad un congruo indennizzo.

Corecom Umbria Delibera n. 64/12

E' illegittima la sospensione dei servizi disposta dall'operatore senza alcun preavviso all'utente.

MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DEL PREAVVISO DI SOSPENSIONE

Corecom Umbria Delibera n. 7/12

L'articolo 5, comma 1, del regolamento di cui alla delibera Agcom n. 173/03/CONS, non prevede con quale modalità l'utente debba essere preavvertito della sospensione del servizio in caso di morosità; in forza del principio generale di libertà della forma (cfr. Cass., sent. n. 3245/2012), va ritenuta valida la comunicazione effettuata dall'operatore a mezzo "sms".

Diversa valutazione deve esprimersi per quanto riguarda la comunicazione della volontà dell'operatore di risolvere il contratto per morosità dell'utente, cui è necessariamente collegata la disattivazione del servizio e della numerazione.

Qualora le clausole contrattuali prevedano l'utilizzo della "lettera raccomandata", l'operatore non è legittimato a fare ricorso a modalità comunicative equipollenti, ma è vincolato all'utilizzo della forma da esso stesso prescelta.

Ciò comporta che l'invio di "sms" per comunicare la volontà di risolvere il contratto e conseguentemente di disattivare la numerazione non può considerarsi idoneo allo scopo, con

l'ulteriore conseguenza che non si possano dire prodotti gli effetti risolutivi del contratto.

Perciò, nel caso di specie, il pagamento eseguito dall'istante, seppur tardivo, ha avuto l'effetto di sanare la morosità, con conseguente obbligo per l'operatore di riattivare il servizio.

Ne consegue l'illegittimità della sospensione, con conseguente diritto dell'istante di ottenere dall'operatore il pagamento di un indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio.

DIFFORMITÀ TRA LE CONDIZIONI CONTRATTUALI PATTUITE E QUELLE APPLICATE

Agcom Delibera n. 143/10/CIR

Si ritiene che l'operatore, con riferimento alla conclusione dei contratti attraverso la propria rete di vendita (anche se svolta in outsourcing), sia responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dalle stesse rese all'atto di stipula della proposta contrattuale.

Nel caso di specie, risultando provata la difformità tra le condizioni pattuite e quelle applicate, deve riconoscersi la responsabilità dell'operatore, con conseguente diritto dell'utente al rimborso o allo storno degli importi fatturati in eccedenza rispetto a quanto contrattualmente pattuito.

Corecom Umbria Delibera n. 3/11

Con riferimento ai contributi di attivazione una tantum, qualora gli importi addebitati in fattura non trovino corrispondenza con quelli di cui all'offerta commerciale, gli stessi non possono essere addebitati all'utente, cui risulta equo imputare solo i canoni di abbonamento secondo il prospetto allo stesso fornito.

Corecom Umbria Delibera n. 44/12

La legge n. 40/2007 all'articolo 1, comma 2, stabilisce che la proposta commerciale del fornitore di servizi di comunicazione elettronica deve evidenziare tutte le voci che compon-

gono l'offerta.

La Delibera Agcom n. 179/03/CSP ha inoltre prescritto il contenuto minimo delle informazioni che gli operatori devono fornire nella prestazione dei servizi di telecomunicazione. Nel caso di specie, l'istante lamenta la mancata applicazione delle condizioni economiche contrattualmente pattuite.

In difetto di prova da parte dell'operatore in ordine alle condizioni economiche applicabili, l'istante ha diritto al ricalcolo della propria posizione debitoria.

TUTELA IN CASO DI ATTIVAZIONE NON RICHIESTA Agcom Delibera n. 68/10/CIR

Qualora l'utente disconosca il contratto di attivazione di un'utenza, e l'operatore non sia in grado di esibire la prova dell'avvenuta sottoscrizione, deve disporsi lo storno delle fatture illegittimamente emesse.

Devono infatti trovare attuazione le misure disposte dall'articolo 7, comma 5, della direttiva di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, in forza del quale "fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente".

Agcom Delibera n. 2/11/CIR

Il quadro normativo, ed in particolare la delibera Agcom n. 664/06/CONS (contenente disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica

mediante contratti a distanza), nonché i principi di certezza giuridica e di affidamento contrattuale, prevedono a salvaguardia dell'effettiva conclusione del contratto, l'acquisizione del consenso informato del titolare dell'utenza mediante la registrazione integrale della conversazione telefonica ed il successivo invio al recapito dell'utente del modulo di conferma.

Nel caso di specie, dalla documentazione acquisita agli atti e sulla base delle risultanze istruttorie non è emerso alcun tracciamento della volontà espressa dall'utente.

Pertanto, in conformità a quanto disposto dall'articolo 7, comma 5, della delibera Agcom n.179/03/CSP, a fronte della fatturazione di importi inerenti ad un bene mai richiesto e oltretutto mai fornito, merita accoglimento la richiesta di rimborso della parte istante.

DISSERVIZI

Agcom Delibera n. 117/10/CIR

Qualora l'utente lamenti il malfunzionamento del servizio, l'operatore, per andare esente da responsabilità, è tenuto a fornire la prova, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile. In mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, da calcolarsi dall'inizio del malfunzionamento (escluso il numero di giorni previsto per la risoluzione del guasto) sino al momento dello scioglimento del vincolo contrattuale.

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 53/10

Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni.

Nel caso di specie risulta provato il malfunzionamento del servizio, mentre l'operatore non ha dimostrato che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile, né di aver provveduto a fornire all'utente una puntuale informativa circa i motivi del disservizio, violando

quindi la delibera Agcom n. 179/03/CSP. L'utente ha perciò diritto di ottenere un indennizzo per ogni giorno di disservizio

10. Decalogo dell'utente di telefonia

- 1) chiedere sempre una copia del **CONTRATTO COMPLETO** (modulo di adesione, offerta commerciale, condizioni contrattuali...)
- 2) accertarsi se il **MODEM** è in comodato d'uso gratuito o in vendita
- 3) accertarsi di eventuali **VINCOLI TEMPORALI** a fronte del godimento di offerte economicamente vantaggiose
- 4) procedere sempre con **CONTESTAZIONE SCRITTA** per segnalare disservizi o effettuare richieste di ogni tipo all'operatore (non perseverare con chiamate al servizio clienti dell'operatore)
- 5) rispettare i **TERMINI** indicati dall'operatore (ad es. per esercizio del diritto di ripensamento o del diritto di recesso ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche)
- 6) in caso di disservizio per lentezza della navigazione effettuare verifica della velocità con il sistema **NEMESYS** predisposto da Agcom
- 7) inviare disdetta a mezzo **RACCOMANDATA A/R** corredata di copia del documento di identità o in ogni caso seguendo le modalità indicate dall'operatore
- 8) presentare istanza al **CO.RE.COM.** competente in caso di mancata o insoddisfacente risposta da parte dell'operatore
- 9) richiedere **INDENNIZZI** nei casi previsti dalla normativa di settore
- 10) rivolgersi ad un **ESPERTO UNC** per risolvere la controversia telefonica con la massima soddisfazione!!

11. Formulario

1) Recesso dal contratto per la fornitura del servizio

Luogo e data

TIM S.p.A.
Via Gaetano Negri 1
20123 Milano

Raccomandata a/r

Oggetto: Recesso contratto per la fornitura del servizio

Il sottoscritto, nato a il e
residente in, Via..... (codice fiscale)

in qualità di titolare della linea telefonica.....

-comunica-

il recesso dal contratto di abbonamento al servizio telefonico
/ dal servizio “.....”.

Recapito telefonico per contatti:

Recapito per l'invio di eventuali comunicazioni:, Via
.....

Coordinate bancarie per eventuali rimborsi a mezzo bonifico:
.....

Firma

Si allega copia del documento di identità.

NB: è necessario sempre allegare copia del proprio documento di identità alla comunicazione di recesso.

Nel caso in cui si eserciti diritto di recesso in qualità di erede in relazione alla linea di una persona deceduta è necessario allegare, oltre al proprio documento di identità, copia del certificato di morte del titolare della linea.

Diritti del cittadino

2) Esercizio del diritto di ripensamento

Luogo e data

TIM S.p.A.
Via Gaetano Negri 1
20123 Milano

Raccomandata a/r

Oggetto: Esercizio del diritto di ripensamento

Io sottoscritto, nato a il e
residente in, Via..... (codice fiscale)

in qualità di titolare della linea telefonica.....

-comunico-

ai sensi e per gli effetti degli art. 52 e ss del Codice del Consumo
(D. Lgs. n. 206/2005)

il recesso dal contratto di abbonamento al servizio telefonico
/ dal servizio “.....” stipulato il
presso (fuori dai locali commerciali
dell’operatore) / a distanza a mezzo telefono/internet/.....

Firma

Recapito telefonico per contatti:

Recapito per l’invio di eventuali comunicazioni:, Via
.....

Si allega copia del documento di identità.

NB: in questa specifica ipotesi di recesso, oltre, al richiamo

normativo, è opportuno indicare la modalità di stipula del contratto, atteso che il diritto di ripensamento, a mente dell'art. 52, è valido solo nei casi di contratto concluso “a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali”.

Diritti del cittadino

- 3) Esercizio del diritto di recesso ai sensi dell'art. 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche (D. Lgs. N. 259/2003)

Luogo data

TIM S.p.A.
Via Gaetano Negri 1
20123 Milano

Raccomandata a/r

Oggetto: Esercizio del diritto di recesso ai sensi dell'art. 70, comma 4, del D. Lgs. n. 259/2003

Io sottoscritto, nato a il
..... e residente in, Via.....
(codice fiscale)

in qualità di titolare della linea telefonica.....;

vista la comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni
contrattuali del / inserita nella bolletta del
.....

-comunico-

ai sensi e per gli effetti dell'art. 70, comma 4, del Codice delle
Comunicazioni Elettroniche (D. Lgs. n. 259/2003)

il recesso dal contratto di abbonamento al servizio telefonico
/ dal servizio “.....” .

Vi diffido, pertanto, dall'applicazione di penali e costi di
disattivazione nella fattura di chiusura della fornitura.

Firma

Recapito telefonico per contatti:

Recapito per l'invio di eventuali comunicazioni:, Via
.....

Si allega copia del documento di identità.

NB: spesso negli avvisi degli operatori in merito alle modifiche contrattuali viene data indicazione circa l'oggetto da inserire nella relativa comunicazione di recesso. In tale evenienza si consiglia di adottare l'espressione utilizzata dall'operatore al fine di evitare contestazioni in relazione al concreto esercizio del diritto di recesso.

Diritti del cittadino

4) Contestazione disservizi

Luogo data

TIM S.p.A.
Via Gaetano Negri 1
20123 Milano

Raccomandata a/r

Oggetto: Contestazione malfunzionamento utenza n.
.....

Io sottoscritto, nato a il e
residente in, Via..... (codice fiscale)

in qualità di titolare della linea telefonica.....;

comunico che dal giorno l'utenza sopra indicata
presenta malfunzionamenti che impediscono di utilizzare il
servizio a causa di irregolare/discontinua erogazione

oppure

segnalo la completa interruzione della linea

..... e, pertanto, richiedo la pronta risoluzione della
problematica.

In difetto di ripristino entro i termini previsti dalla Vostra
Carta dei servizi, chiedo sin d'ora un congruo indennizzo per
i disagi patiti.

Firma

Recapito telefonico per contatti:

Recapito per l'invio di eventuali comunicazioni:, Via

5) Contestazione servizi non richiesti

Luogo data

TIM S.p.A.
Via Gaetano Negri 1
20123 Milano

Raccomandata a/r

Oggetto: Contestazione servizi non richiesti (utenza n.)

Io sottoscritto, nato a il e residente in, Via..... (codice fiscale)

in qualità di titolare della linea telefonica.....;

con riferimento alla fattura n del rilevo l'illegittima applicazione di costi relativi al servizio da me MAI RICHIESTO.

Vi invito e diffido dunque a rettificare la fattura indicata, stornando l'importo illegittimamente addebitato.

Vi invito inoltre a non addebitare tale voce di costo nelle fatture di prossima emissione, provvedendo ad adeguare la fatturazione alle condizioni contrattuali pattuite.

Firma

Recapito telefonico per contatti:

Recapito per l'invio di eventuali comunicazioni:, Via

DIRITTO DEL CONSUMO

A cura di Maria Grazia Matrone

1. Introduzione

Il diritto dei consumatori, in Italia, è il frutto di una lunga opera iniziata a livello europeo negli anni 70.

Il legislatore italiano, infatti, dopo una particolare inerzia in materia, ha iniziato a prestare attenzione ai problemi sostanziali relativi ai contratti dei consumatori solo a seguito della spinta del legislatore europeo, il quale ha provveduto ad emanare numerose direttive volte a tutelare questi ultimi.

Le molteplici direttive emanate dall'Unione Europea si sono occupate di tutti gli aspetti riguardanti il contratto del consumatore e si sono stratificate negli anni formando un vero e proprio corpo normativo.

Il nostro ordinamento ha recepito poi tutte le norme che erano state adottate dall'UE e nel 2005 ha creato il codice del consumo nel quale sono state inserite tutte le disposizioni in materia di tutela del consumatore. Il nostro legislatore ha pertanto superato le sue lacune iniziali e l'Italia è diventata uno dei Paesi maggiormente attenti al tema della persona e del mercato.

Ma cerchiamo di capire chi sono i protagonisti del “Diritto dei consumi” e i suoi caratteri distintivi.

2. Ambito soggettivo

Quando si parla di contratto del consumatore è bene capire quali sono le parti coinvolte nell'accordo.

Infatti possono essere considerati contratti del consumatore solamente quelli che sono conclusi tra un professionista ed un consumatore o utente (art. 3 cod. consumo).

La nozione di consumatore è fondamentale perché è attorno a questa figura soggettiva che ruota tutta la disciplina del settore.

Il consumatore è colui che acquista il bene o che utilizza il servizio per scopi estranei alla propria attività professionale. Ad esso è affiancata la figura dell'utente (quale "consumatore" di servizi).

Il consumatore è necessariamente una persona fisica e, al fine di consentire l'efficace applicazione delle misure di protezione, viene preso come parametro il "consumatore medio" che è normalmente informato e ragionevolmente attento ed avveduto, tenendo conto di fattori sociali, culturali e linguistici.

Non può essere qualificato come consumatore il soggetto che agisce all'interno del quadro della sua attività professionale.

Il professionista, invece, è quel soggetto, persona fisica o giuridica, che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale, professionale.

Alla figura del professionista è accostata quella dell'intermediario, quale soggetto che opera nell'interesse del professionista stesso.

Lo "scopo" per cui si conclude un contratto va inteso in

senso oggettivo, in ragione del contenuto, dell'oggetto e delle circostanze nelle quali il contratto è concluso.

3. Diritti dei consumatori

Ai consumatori ed agli utenti sono riconosciuti diritti, definiti come “fondamentali” ed elencati dall'art. 2 del Codice del Consumo.

Essi sono:

- a) tutela della salute: previsto anche dalla Costituzione, tale diritto ha un significato parzialmente diverso in quanto diretto alla protezione della salute affinché la stessa non venga messa in pericolo;
- b) sicurezza e qualità dei prodotti e dei servizi: ogni prodotto commercializzato deve essere sicuro, ovvero in condizioni di uso normali o ragionevolmente prevedibili, non deve presentare rischi o rischi ridotti, compatibili con il suo utilizzo;
- c) adeguata informazione e ad una corretta pubblicità: Le informazioni date al consumatore devono essere adeguate alla tecnica di comunicazione impiegata ed espresse in modo chiaro e comprensibile, comprendendo anche indicazioni in materia di sicurezza, composizione e qualità dei prodotti. Le pubblicità devono trasmettere al consumatore un messaggio chiaro, trasparente e veritiero;
- c-bis) esercizio delle pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà: si sostanzia nell'obbligo di non fornire al consumatore indicazioni che possano alterare sensibilmente la sua capacità di scelta, inducendolo a prendere decisioni che diversamente non avrebbe preso;
- d) educazione al consumo: consiste nella predisposizione, da parte di soggetti pubblici o privati, di attività informative rivolte ai consumatori sul funzionamento dell'economia di

- mercato, sui prodotti e servizi, sulle fonti di informazione, su come difendere i propri interessi;
- e) correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali: predisposizione e formulazione del regolamento contrattuale in modo chiaro e comprensibile, nel rispetto del principio di buona fede;
 - f) promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti: riprendendo quanto già statuito dalla Costituzione, tale diritto si sostanzia nella possibilità per consumatori e utenti di associarsi liberamente e democraticamente nonché partecipare ai processi decisionali a livello locale, nazionale o comunitario, per le questioni che li interessano. Inoltre tale diritto si concretizza anche nella possibilità concessa alle associazioni di consumatori di essere riconosciute a livello nazionale e essere ammesse a partecipare alle riunioni periodiche del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, organo del Ministero delle Sviluppo Economico;
 - g) erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza: sono considerati servizi pubblici quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, all'istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas.

4. Obblighi d'informazione e pratiche commerciali scorrette

Obiettivo primario a tutela del consumatore è promuovere lo sviluppo di una adeguata capacità di autodeterminazione dei questi ultimi attraverso le attività di educazione, informazione, pubblicità e promozione.

Diritti del cittadino

Nel perseguire tale scopo la legge agisce in due fondamentali direzioni: da un lato la promozione delle conoscenze e delle capacità di valutazione del consumatore; dall'altro, l'imposizione di apposite regole di correttezza nell'informazione precontrattuale.

Sul primo versante si colloca l'art. 4 del codice del consumo, rubricato "Educazione del consumatore", funzionale a favorire nei consumatori la consapevolezza dei loro diritti e interessi, lo sviluppo dei rapporti associativi, la partecipazione ai procedimenti amministrativi nonché la rappresentanza negli organismi esponenziali.

In merito invece all'informazione precontrattuale relativa alle singole operazioni commerciali, il codice del consumo indica le informazioni dovute ai consumatori, che devono, quale soglia minima ed essenziale, riguardare la sicurezza, composizione, qualità dei prodotti e dei servizi, e devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, così da assicurare la consapevolezza del consumatore.

L'art. 5 allarga la nozione di consumatore, sottolineando come in questa qualifica vi rientri non solo colui che compie un atto di consumo ma anche colui al quale sono dirette le informazioni commerciali.

Particolare importanza riveste il modo in cui tali informazioni vengono date in quanto devono essere adeguate alla tecnica di comunicazione impiegata ed espresse in modo chiaro e comprensibile, tenuto conto anche delle modalità di conclusione del contratto o delle caratteristiche del settore.

Il titolo III del Codice del Consumo è completamente dedicato alle pratiche commerciali ovvero alle modalità con le quali il professionista si avvicina al pubblico dei consumatori.

Le pratiche commerciali vengono definite come “qualsiasi azione, omissione, condotta o dichiarazione, comunicazione commerciale ivi compresa la pubblicità e la commercializzazione del prodotto, posta in essere da un professionista, in relazione alla promozione, vendita o fornitura di un prodotto ai consumatori.”

La legge (art. 20 cod. consumo) vieta le pratiche commerciali scorrette, quali quelle contrarie alla diligenza professionale e idonee a falsare il comportamento economico del consumatore medio. Segue l'elenco delle condotte ritenute tipicamente scorrette che si dividono in pratiche ingannevoli e pratiche aggressive.

Le pratiche ingannevoli possono concretarsi in azioni o omissioni.

Un'azione è ingannevole quando trasmette al consumatore informazioni non rispondenti al vero o comunque, presentate in modo tale da indurre in errore il consumatore medio, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che altrimenti non avrebbe preso.

Un'omissione è ingannevole quando si traduce nella mancata comunicazione al consumatore di informazioni rilevanti di cui lo stesso ha bisogno per prendere decisioni consapevoli di natura commerciale.

Sono pratiche aggressive, invece, quelle che, mediante molestie, coercizione, compreso il ricorso alla forza fisica o indebito condizionamento, mirano a condizionare il consumatore limitando la sua libertà di scelta e inducendolo in tal modo ad assumere una decisione di natura commerciale che altrimenti non avrebbe preso.

Tali pratiche scorrette sono sanzionate dall'Autorità garante

Diritti del cittadino

della concorrenza e del mercato (AGCM) (art. 27 cod. consumo), il quale ha il potere di inibire la prosecuzione della pratica ritenuta scorretta, di adottare misure volte ad eliminarne gli effetti e di applicare rilevanti sanzioni pecuniarie.

L'Autorità può agire d'ufficio, ovvero sollecitata da ogni soggetto o organizzazione che ne abbia interesse.

Contro le decisioni dell'AGCM si può proporre ricorso al Tribunale amministrativo regionale che ha su di esse giurisdizione esclusiva.

Resta salva la giurisdizione dell'Autorità giudiziaria ordinaria in materia di concorrenza sleale, diritto d'autore e proprietà industriale.

Una menzione a parte, inoltre, merita la disciplina relativa alla pubblicità comparativa, la quale identifica in modo esplicito o implicito un concorrente o bene e servizi offerti da un concorrente. Questa è considerata lecita solo quando non è ingannevole, mette a confronto beni omogenei in modo oggettivo, non ingenera confusione tra le imprese né provoca discredito al concorrente.

5. Contratti del consumatore e clausole vessatorie

La disciplina di protezione del consumatore si rende necessaria in particolar modo quando tra le parti vi è un evidente squilibrio, che può essere sia di tipo economico (lo squilibrio interessa le prestazioni corrispettive a carico delle parti) sia di tipo normativo (lo squilibrio sussiste tra le reciproche posizioni giuridiche soggettive attive e passive).

Questo può verificarsi a causa di circostanze che possono incidere sull'effettiva libertà di autodeterminazione di uno

dei soggetti del rapporto.

Nei contratti conclusi tra un consumatore ed un professionista, l'asimmetria può derivare da due fattori:

- a) Le maggiori conoscenze che necessariamente il professionista ha rispetto al consumatore, anche in merito alle tecniche di vendita;
- b) Dalla predisposizione da parte del professionista che contratta con un numero elevato di clienti, di un contratto per adesione ove le condizioni sono stabilite a priori da una delle parti, senza alcuna trattativa.

Se in caso di squilibrio economico intervengono gli artt. 1477 e ss. C.c. che prevedono la rescissione del contratto concluso in stato di pericolo - ovvero quando la "parte ha assunto obbligazioni a condizioni inique per la necessità, nota alla controparte, di salvare sé o altri dal pericolo attuale di un danno grave alla persona - e la rescissione del contratto per lesione - quando "vi è sproporzione tra la prestazione di una parte e quella dell'altra, e la sproporzione è dipesa dallo stato di bisogno di una parte del quale l'altra ha approfittato per trarne vantaggio" - in caso di squilibrio normativo dobbiamo far riferimento alla disciplina che regola le clausole vessatorie, regolate dal codice del consumo.

Si considerano vessatorie le clausole che determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

Abbiamo due categorie di clausole vessatorie:

- Quelle che secondo l'art. 33 cod. consumo si *presumono* vessatorie, essendo lasciata la possibilità al professionista di provare che tali clausole sono state oggetto di trattativa individuale o che, nel caso specifico, la clausola, valutata nel contesto complessivo delle previsioni negoziali, non

determina un “significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi”. La vessatorietà della clausola viene infatti valutata tenendo conto della natura del bene o del servizio che forma oggetto del contratto, nonché delle circostanze esistenti al momento della sua conclusione e, infine, delle altre clausole del contratto stesso o di altro collegato.

Nei casi di contratti già predisposti mediante moduli o formulari (contratti per adesione) le clausole devono essere redatte in modo chiaro e comprensibile e, in caso di dubbio sul senso di una clausola, prevale l’interpretazione più favorevole al consumatore.

Le clausole considerate vessatorie ai sensi degli art. 33 e 34 cod. consumo sono nulle mentre il contratto rimane valido per il resto;

- Sono nulle, senza possibilità di prova contraria anche la seconda categoria di clausole elencate dall’art. 36 cod. consumo, considerate sempre vessatorie anche se oggetto di specifica trattativa.

Sono tali quelle volte ad escludere o limitare la responsabilità del professionista in caso di morte o danno alla persona del consumatore dovuta ad un’azione o omissione dello stesso; escludere o limitare le azioni del consumatore nei confronti del professionista o di un’altra parte in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista; prevedere l’adesione del consumatore estesa a clausole che non ha avuto, di fatto, la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto.

La nullità opera solo a vantaggio del consumatore e può essere rilevata d’ufficio dal giudice.

6. Tutele

La tutela del mercato e del pubblico dei consumatori non può essere affidata agli ordinari strumenti giurisdizionali

civili, considerando i costi della lite, per cui, soprattutto per i contratti di modesta entità, il consumatore difficilmente agirebbe individualmente per ottenere tutela. Inoltre la sentenza del processo civile ha effetti limitati alle parti del processo e ai loro eredi o aventi causa.

A fronte di tali limiti, una tutela molto importante è quella prevista dall'*AZIONE INIBITORIA* (art. 37 cod. consumo) secondo cui le associazioni rappresentative dei consumatori e dei professionisti e le Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura possiedono la legittimazione attiva nei confronti del professionista o dell'associazione di professionisti che utilizzano particolari condizioni generali di contratto, potendo proporre domanda giudiziale intesa ad impedire l'utilizzo delle condizioni di cui sia accertata l'abusività.

Tali soggetti possono adire il tribunale per chiedere, più ampiamente: l'inibitoria di atti e di comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori; l'adozione di misure idonee a correggere o eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate; l'ordine di pubblicazione sulla stampa dei provvedimenti adottati, se ciò sia utile a correggere o eliminare gli effetti delle violazioni.

Nel 2012 è stata inoltre introdotta anche una nuova forma di tutela amministrativa, accanto a quelle giurisdizionali, contro le clausole vessatorie, affidata all'Autorità garante della concorrenza e del mercato (c.d. Antitrust): ai sensi del nuovo art. 37-bis del Codice del Consumo quest'ultima può, d'ufficio o su denuncia, dichiarare la vessatorietà delle clausole inserite nei contratti tra professionisti e consumatori che si concludono mediante adesione a condizioni generali di contratto o con la sottoscrizione di moduli, modelli o formulari. La dichiarazione di vessatorietà deve essere resa

Diritti del cittadino

pubblica, per darne informazione ai consumatori. Contro i provvedimenti dell'Autorità, è consentito il ricorso alla giurisdizione amministrativa (T.A.R.), ferma restando la giurisdizione del giudice civile sulla validità delle clausole vessatorie e sul risarcimento del danno.

L'inibitoria previene la prosecuzione di una condotta illecita, ma non costituisce uno strumento utile a riparare il danno che essa abbia arrecato.

Per questo motivo era già stato introdotto nel Codice del Consumo l'art. 140 bis che regola l'azione collettiva risarcitoria, ispirata al modello anglosassone della *class action*.

La *class action* è una particolare azione legale attraverso la quale è possibile, da parte di uno o più soggetti membri di una determinata categoria, ottenere la tutela di diritti individuali omogenei, con effetti per tutti i componenti presenti e futuri della categoria stessa.

E' solo però nel 2019, con l'approvazione del disegno di legge relativo e il transito all'interno del codice di procedura civile, che l'istituto dell'azione di classe è stato potenziato, sia per quanto riguarda i soggetti che possono accedervi, sia per le situazioni giuridiche che possono essere fatte valere in giudizio.

Legittimati a proporre l'azione, pertanto, non saranno più solo consumatori e utenti ma tutti coloro che avanzano pretese risarcitorie in relazione alla lesione di diritti individuali omogenei, oltre a organizzazioni e associazioni iscritte in un elenco pubblico istituito presso il Ministero della giustizia. Soggetti passivi dell'azione di classe sono imprese ed enti gestori di servizi pubblici o di pubblica utilità relativamente ad atti e comportamenti posti in essere nello svolgimento delle loro attività.

L'azione di classe potrà essere esperita per tutelare tutte le situazioni soggettive maturate a fronte di condotte lesive, per l'accertamento della responsabilità e la condanna al risarcimento del danno e alle restituzioni, tutelando non solo la responsabilità contrattuale ma anche quella extracontrattuale.

Il giudice competente è individuato nel Tribunale delle Imprese ed il foro competente sarà quello della sede dell'impresa.

È stata potenziata la fase di adesione al procedimento dei singoli danneggiati che possono farlo fin dall'inizio, quindi subito dopo l'ordinanza di ammissibilità della class action, o all'esito di una sentenza di accoglimento.

La legge entrerà però in vigore solo dopo 12 mesi dalla pubblicazione in Gazzetta Ufficiale.

Per ora resta valido il modello di class action disciplinato dall'art. 140 bis del codice del consumo.

7. I contratti a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali

Particolari modalità di contrattazione sono previste e disciplinate dal codice del consumo, tra cui:

- i contratti negoziati fuori dai locali commerciali, ove il venditore si presenta all'acquirente, o potenziale tale, in luoghi non deputati allo svolgimento di trattative commerciali (a casa del consumatore, durante un'escursione organizzata dal professionista, per corrispondenza o in base ad un catalogo consultato dal consumatore senza la presenza del professionista);
- i contratti a distanza, ove il contratto è concluso utilizzando tecniche di comunicazione a distanza senza

Diritti del cittadino

la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore.

In tali tipi di contratti, la posizione del consumatore appare ancor più svantaggiata rispetto a quella del professionista e ciò giustifica la predisposizione nel codice del consumo di una normativa che tutela maggiormente i diritti del c.d. contraente debole, tutela che è stata rafforzata con l'entrata in vigore delle modifiche del 13 giugno 2014, garantendo una maggiore protezione ai consumatori che, non entrando in contatto diretto con il venditore e negoziando al di fuori di un negozio in cui volontariamente si sono recati, possono essere meno consapevoli e più esposti ai fraintendimenti.

La prima distinzione con i contratti conclusi all'interno di un locale commerciale, è la titolarità per il consumatore del diritto di recesso *ad nutum*, ovvero senza fornire alcuna spiegazione al venditore (art. 52 cod. consumo).

Diversamente da quanto si crede, infatti, il consumatore che acquista all'interno dei locali commerciali non ha diritto alla restituzione di quanto pagato o alla sostituzione del bene con altro di maggior gradimento, salvo ovviamente l'ipotesi di bene viziato o privo delle qualità promesse.

Tale diritto è invece esistente per i contratti conclusi al di fuori di un locale commerciale e va esercitato entro 14 giorni lavorativi decorrenti, genericamente, dal giorno del loro ricevimento (art. 52 cod. consumo). Se il professionista non fornisce al consumatore le informazioni sul diritto di recesso, questo termina dodici mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale.

La modalità di esercizio del diritto è tramite raccomandata scritta con ricevuta di ritorno, anche utilizzando il modulo di recesso allegato al codice del consumo (all. I, parte B). Se viene

trasmessa mediante telegramma, telex o posta elettronica, deve essere confermata con raccomandata entro le 48 ore successive.

L'esercizio del diritto di recesso pone termine agli obblighi delle parti. Pertanto il consumatore sarà tenuto (a sue spese) a restituire quanto ricevuto e il professionista rimborserà i pagamenti ricevuti (sempre che la merce restituita sia integra e perfettamente corrispondente a quanto venduto) utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore, salvo che il consumatore abbia espressamente convenuto altrimenti.

L'art. 59 cod. consumo prevede una serie di esclusioni del diritto di recesso quali il caso di beni confezionati su misura o personalizzati, i beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente, la fornitura di registrazioni audio, video o di software digitali sigillati che siano stati aperti dopo la consegna, la fornitura di giornali, periodici e riviste, e tanti altri casi.

Altro strumento di tutela per chi acquista fuori dai locali commerciali è il diritto di ricevere tutte le informazioni utili ben prima della conclusione dell'accordo negoziale (art. 49 cod. consumo).

Tali informazioni devono essere fornite al consumatore su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole e devono essere leggibili e presentate in un linguaggio semplice e comprensibile. Dopodiché il professionista fornisce al consumatore una copia del contratto firmato o la conferma del contratto su supporto cartaceo o su altro mezzo durevole.

Stessa cosa per i contratti conclusi a distanza ove il professionista ha l'obbligo di fornire o di mettere a

Diritti del cittadino

disposizione del consumatore le informazioni di cui all'art. 49 cod. consumo, in modo appropriato a seconda del mezzo di comunicazione impiegato.

Una volta perfezionato il contratto, il professionista è obbligato a consegnare i beni al consumatore senza ritardo ingiustificato, e comunque non oltre trenta giorni dalla data di conclusione del contratto (art. 61 cod. consumo).

Se il professionista non adempie entro il termine pattuito, il consumatore lo invita ad effettuare la consegna entro un termine supplementare. Se il termine supplementare scade senza che i beni gli siano stati consegnati, il consumatore è legittimato a risolvere il contratto, salvo il diritto al risarcimento dei danni.

Il consumatore non è tenuto a concedere un nuovo termine quando il professionista si è espressamente rifiutato di consegnare i beni o il termine pattuito dalle parti è da considerarsi essenziale, considerando le circostanze che hanno accompagnato la conclusione del contratto o se lo stesso consumatore ha informato il professionista sull'essenzialità del termine prima della conclusione del contratto.

Per quanto riguarda il trasporto dei beni e il rischio derivante dalla perdita o dal danneggiamento degli stessi per causa non imputabile al venditore, secondo l'art. 63 cod. consumo questo si trasferisce al consumatore solo nel momento in cui quest'ultimo, o un terzo da lui designato, entrano materialmente in possesso dei beni. Diverso il caso in cui il vettore sia stato scelto dal consumatore, per cui il rischio si trasferisce allo stesso fin dalla consegna dei beni per il trasporto.

8. Prodotti sicuri e prodotti difettosi

I prodotti immessi sul mercato devono essere prodotti sicuri ovvero prodotti che, in condizioni normali o ragionevolmente prevedibili, non presentino alcun rischio o, comunque, rischi minimi compatibili con l'impiego del prodotto stesso (art. 103 cod. consumo).

Il produttore ha pertanto l'obbligo di fornire al consumatore tutte le informazioni necessarie all'utilizzo e alla prevenzione dei rischi.

Il produttore o il distributore che immette sul mercato prodotti pericolosi incorre in pesanti sanzioni. Tra le più importanti vi è l'arresto da 6 mesi ad un anno e l'ammenda da 10.000 euro a 50.000 euro.

Il produttore è pertanto responsabile del danno cagionato da difetti del suo prodotto.

Quando il produttore non è individuato, è sottoposto alla stessa responsabilità il fornitore che abbia distribuito il prodotto nell'esercizio di un'attività commerciale, se ha omesso di comunicare al danneggiato, entro tre mesi dalla richiesta (fatta per iscritto), l'identità e il domicilio del produttore o della persona che gli ha fornito il prodotto (art. 116 cod. consumo).

Il codice del consumo definisce come difettoso il prodotto che non offre la sicurezza che ci si può legittimamente attendere tenuto conto del modo in cui il prodotto è stato messo in circolazione, dell'uso al quale il prodotto può essere destinato e del tempo in cui il prodotto è stato messo in circolazione.

L'onere della prova è in capo al danneggiato il quale deve provare il difetto, il danno e la connessione causale tra il

difetto e il danno (art. 120 cod. consumo).

Risarcibile è il danno che ha cagionato morte o lesioni personali nonché la distruzione o il deterioramento di una cosa diversa dal prodotto difettoso (per una somma superiore a 387 euro).

Il diritto al risarcimento si prescrive in tre anni dal giorno in cui il danneggiato ha avuto o avrebbe dovuto avere conoscenza del danno, del difetto e dell'identità del responsabile (art. 125 cod. consumo) e si estingue trascorsi 10 anni dal giorno in cui il produttore o l'importatore nell'Unione Europea ha messo in circolazione il prodotto (art. 126 cod. consumo).

9. Conformità e garanzie per i beni di consumo

Può accadere invece che una volta acquistato un bene di consumo (quali quelli che producono un'utilità diretta per il consumatore finale, non soggetta a trasformazione) quest'ultimo possa non funzionare o presentare dei vizi che lo rendono difforme da quanto ci si aspettava da quel bene.

Il bene consegnato dal venditore al consumatore deve, infatti, essere conforme al contratto di vendita. Risultano conformi i beni che (art. 129 cod. consumo):

- a) sono idonei all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- b) sono conformi alla descrizione e alle qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore;
- c) presentano le qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo;
- d) sono idonei al particolare uso voluto dal consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto.

Non vi è difetto di conformità se, al momento della

conclusione del contratto, il consumatore era a conoscenza del difetto o non poteva ignorarlo utilizzando l'ordinaria diligenza.

Quando il prodotto acquistato ha un vizio di conformità è tutelato dalla garanzia legale prevista dal Codice del Consumo.

Unico soggetto responsabile (in forza del contratto) nei confronti del consumatore, a prescindere dal fatto che il difetto dipenda da un altro soggetto della catena distributiva, è il venditore.

Sono pertanto illegittime le eventuali richieste del venditore di rivolgersi direttamente al centro di assistenza o alla casa produttrice del prodotto. Sarà il venditore che, tramite l'azione di regresso, potrà rivalersi sul responsabile del difetto di conformità.

Laddove il venditore si rifiuti di garantire l'assistenza al cliente, il consumatore deve:

- denunciare al venditore il difetto di conformità entro due mesi dalla scoperta tramite lettera raccomandata, e-mail o fax; Il consumatore può anche rivolgersi alla Camera di Commercio o ad una associazione di consumatori;
- se la denuncia non ha avuto effetto, può scegliere di attivare delle procedure di composizione extra giudiziale delle controversie tramite le Camere di Commercio o le Associazioni dei consumatori;
- può agire direttamente in giudizio nei confronti del venditore;

Secondo l'art. 130 cod. consumo, in caso di difetto di conformità del bene, il consumatore ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità stessa mediante due tipi di rimedi:

- Riparazione o sostituzione con un bene analogo;

Diritti del cittadino

- Nel caso in cui il primo rimedio sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso, riduzione del prezzo conformemente alla riduzione del valore del bene ovvero, a scelta del consumatore, risoluzione del contratto con restituzione delle reciproche obbligazioni.

Le riparazioni o le sostituzioni devono essere effettuate entro un congruo termine dalla richiesta e non devono arrecare notevoli inconvenienti al consumatore.

Il venditore è responsabile del difetto di conformità quando questo si manifesta entro due anni dalla consegna del bene.

Il consumatore deve denunciare al venditore il difetto di conformità entro due mesi dalla data in cui l'ha scoperto, pena la decadenza del diritto.

Il difetto di conformità che deriva dall'imperfetta installazione del bene è equiparato al difetto di conformità del bene, quando l'installazione è compresa nel contratto di vendita.

Accanto alla *garanzia legale di conformità*, obbligatoria e inderogabile, vi è la possibilità di offrire, gratuitamente o a pagamento, una *garanzia convenzionale* (o commerciale) (art. 132 cod. consumo).

Tale garanzia si affianca a quella legale e viene di solito offerta dal produttore.

La garanzia commerciale è relativa al buon funzionamento della cosa acquistata. Pertanto non assicura l'assenza di vizi originari, ma il fatto che non presentino difetti per effetto dell'uso protratto. Non è coperto da garanzia il difetto o il danno provocato da un utilizzo non conforme del bene.

La durata di essa è normalmente limitata a 12 mesi tranne eccezioni esplicitamente segnalate dal produttore in fattura

o sul certificato di garanzia. Il consumatore deve denunciare il difetto di conformità entro due mesi dalla data in cui l'ha constatato.

Se il prodotto viene sostituito, il periodo di garanzia tiene comunque conto della data dell'acquisto del bene originario.

10. Decalogo del consumatore

1. Per ogni bene di consumo mobile la legge riconosce una garanzia legale della durata di 2 anni;
2. tale garanzia prevede la riparazione o sostituzione del bene a scelta del consumatore, effettuata in tempi congrui senza ulteriori costi per il consumatore e senza che ciò arrechi notevoli inconvenienti;
3. nel caso in cui la riparazione o sostituzione del bene siano impossibili, eccessivamente onerose, tardive o abbiano provocato notevoli inconvenienti, il consumatore può scegliere tra la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto;
4. nel caso della riduzione del prezzo la somma da restituire sarà proporzionata all'uso dell'oggetto valutando il singolo caso;
5. il consumatore allo scadere dei 2 anni ha ulteriori due mesi per far valere i suoi diritti;
6. è opportuno conservare i documenti che attestino la data di acquisto o di consegna del bene. Consigliamo di fotocopiare gli scontrini o stampare una foto perché la carta termica può deteriorarsi nel tempo;
7. se entro sei mesi dalla consegna si manifesta un difetto di conformità, si presume che si tratti di un difetto

Diritti del cittadino

originario;

8. se il venditore si rifiuta di accettare il bene in riparazione commette una scorrettezza che può essere segnalata alla Polizia municipale e all’Autorità garante della concorrenza e del mercato;
9. accanto alla garanzia legale esiste una garanzia convenzionale ulteriore con obblighi aggiuntivi a vantaggio del consumatore ma sempre senza costi ulteriori. Essa è facoltativa ma una volta pubblicizzata risulta vincolante;
10. in caso di problemi legati agli acquisti e al consumo dei beni di consumo potete usufruire dei moduli allegati o contattare gli esperti dell’Unione Nazionale Consumatori.

11. Decalogo del consumatore on-line

1. Acquista solo su siti protetti da sistemi di sicurezza (riconoscibili dal simbolo di un lucchetto chiuso nella barra di indirizzo) o con sigillo Netcomm;
2. confronta le varie offerte prima di procedere all’acquisto, cerca online maggiori dettagli sulla reputazione del venditore;
3. non farti prendere dalla fretta: molti siti giocano su una comunicazione emotiva, non è il caso di farsi condizionare;
4. diffida dalle offerte estremamente vantaggiose, potrebbero essere siti che “giocano” con l’Iva o che mettono in vendita merce di incerta provenienza;
5. non farti attrarre dallo sconto: chiediti sempre se stai acquistando quello di cui hai realmente bisogno;

6. verifica sempre il prezzo finale: deve essere comprensivo di spese di spedizione e altri costi aggiuntivi;
7. controlla la data di consegna in modo da essere sicuro che il tuo acquisto arrivi per tempo o che ti venga recapitato quando sei a casa;
8. stampa sempre una copia dell'ordine e della pagina contenente l'offerta e conserva i documenti in caso di future contestazioni;
9. scegli pagamenti con carte di credito prepagato o PayPal. Evita il bonifico e non comunicare le password e altri dati personali via email;
10. ricordati che per gli acquisti online vale il diritto di recesso da esercitare entro 14 gg dalla data di consegna del prodotto.

Diritti del cittadino

12. **Formulario**

- 1) Esercizio del diritto di recesso nei contratti a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali

Luogo e data

Spett.le
(Società venditrice)
Via
Cap CITTÀ'

Raccomandata a\r

Oggetto: Esercizio del diritto di recesso ex art. 52 e ss Cod. Consumo (D. Lgs. N. 206/2005)

Il sottoscritto, nato a il
, Cod. Fiscale e residente in,
Via.....

COMUNICA CHE

intende avvalersi del diritto di recesso ex art. 52 e ss D. Lgs n. 206/2005 in merito al contratto (o nota d'ordine) n. sottoscritto in data Attraverso il sito..... (oppure presso l'hotel , a casa).

Con la presente si richiede inoltre la restituzione della somma pari ad € Versata a titolo di acconto (o caparra) in data.... Con le seguenti modalità entro e non oltre 15 gg dal ricevimento della presente.

Firma

2) Garanzia legale: denuncia di difetto di conformità

Luogo e data

Spett.le
(società venditrice)
Via...
Cap Citta'

Raccomandata A/R

Oggetto: Denuncia di difetto di conformità ex art. 130 cod. consumo

Il sottoscritto, nato a il
, Cod. Fiscale e residente in,
Via..... Tel.

COMUNICA

di aver acquistato in data....., presso il Vs. esercizio commerciale sito in....., il prodotto, modello..... marca....., versando contestualmente, tramite pagamento (contanti, bancomat,..) la somma pari ad Euro

Al momento dell'utilizzo il prodotto... si è rivelato non idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo.

Per tale motivo chiedo il ripristino della conformità di tale bene, mediante riparazione e/o sostituzione a Vs. esclusivo carico, ai sensi dell'art. 130 del Codice del consumo, entro il termine di 15 giorni dal ricevimento della presente.

Diritti del cittadino

Vi signfico che, in difetto, procederò in giudizio per la risoluzione del contratto di vendita, senza ulteriori preavvisi.

Firma

3) Garanzia legale: risoluzione del contratto di vendita

Luogo e data

Spett.le
(Società venditrice)
Via
Cap Città

Raccomandata A/R

Oggetto: risoluzione contrattuale

Faccio seguito alla mia richiesta avanzata in data
relativa ad una riparazione (o sostituzione) del prodotto
, modello marca acquistato il presso il
Vs. esercizio commerciale in al prezzo di

Il Vs. centro di assistenza non ha provveduto (oppure
ha provveduto in ritardo) al ripristino della funzionalità
dell'apparecchio, arrecando al sottoscritto numerosi
inconvenienti.

Non avendo pertanto potuto utilizzare il bene acquistato per
i fini cui era destinato, con la presente intendo manifestarvi la
mia volontà di considerare risolto il contratto di acquisto del
prodotto sopra descritto, in virtù dell'art. 130, comma 7 del

citato Codice del consumo.

Nel contempo Vi invito e diffido, entro e non oltre 15 giorni dalla presente, a ritirare il bene presso il mio domicilio in nonché a restituirmi senza altri indugi il prezzo da me corrisposto quale sopra indicato.

In difetto non esiterò a rivolgermi alle autorità giudiziarie competenti con tutte le conseguenze di legge.

Firma

NON SOLO CONSUMATORI

1. Risposte esaurienti ad ogni quesito legale

Presso i nostri sportelli, oltre alle tematiche prettamente inerenti al consumo, troverai professionisti, seri e preparati, pronti a fornire assistenza sulle più disparate questioni legali, tra cui:

Diritto di Famiglia: Il diritto di famiglia è quel settore del diritto privato che disciplina i rapporti familiari e tutte le questioni inerenti ai rapporti di coniugio, di filiazione, di adozione nonché di parentela e di affinità.

In particolar modo, il diritto di famiglia interviene a regolare i rapporti tra coniugi e figli in caso di separazione e divorzio.

Mediazione familiare: Anche nel diritto di famiglia sono previsti percorsi alternativi al procedimento giudiziario. Tra questi importanza particolare riveste la mediazione familiare, quale approccio alternativo alla gestione dei conflitti coniugali in vista di una separazione o di un divorzio.

Il procedimento di mediazione familiare vede l'intervento di un terzo, neutrale e qualificato, il quale opera per agevolare la comunicazione tra le parti.

Diritto delle successioni: Il diritto delle successioni si occupa del fenomeno per cui un soggetto subentra ad un altro nella titolarità di uno o più diritti o rapporti giuridici, a seguito della morte del titolare (*de cuius*).

Vi rientrano tutte le questioni che possono sorgere inerenti ad eredità e testamenti.

Responsabilità medica e tutela del malato: La responsabilità medica è la responsabilità professionale di chi esercita un'attività sanitaria per i danni derivati al paziente da errori, omissioni o in violazione degli obblighi inerenti all'attività stessa.

Sono tanti gli strumenti a difesa dei diritti del malato nei confronti di casi di malasanità, più o meno gravi.

Responsabilità da vacanza rovinata: Il danno da vacanza rovinata è il pregiudizio arrecato al turista che non ha potuto godere appieno del viaggio organizzato come occasione di piacere, svago o riposo. Tale situazione genera un disagio psicofisico a causa del programma disatteso, che è tutelabile a livello legale.

Risarcimento danni: Nel nostro sistema giuridico vige il principio per il quale ciascuno deve comportarsi in modo tale da non ledere la posizione altrui. Colui che crea un danno, contrattuale o non, è tenuto a risarcire il soggetto che lo ha subito al fine di reintegrare il patrimonio del danneggiato per riportarlo nella situazione in cui si sarebbe trovato se la lesione non si fosse verificata.

Diritto bancario e assicurativo: Il diritto bancario e quello assicurativo regolano i rapporti tra privati, banche e assicurazioni, in relazioni anche ai contratti che tra questi vengono stipulati.

La Banca è un'impresa commerciale la cui attività principale consiste nella raccolta del risparmio tra il pubblico e nell'esercizio del credito.

Le Assicurazioni, stipulano contratti, con il quale l'assicuratore, verso il pagamento di un corrispettivo, detto premio, si obbliga a rivalere l'assicurato del danno ad esso prodotto da un sinistro, ovvero a pagare un capitale o una

rendita al verificarsi di un evento attinente alla vita umana.

Acquisto e vendita immobili e rapporto con agenti immobiliari: I nostri professionisti sono in grado di seguirti nelle varie fasi di vendita ed acquisto di un bene immobile nonché di tutelare i tuoi interessi laddove venga stipulato un contratto di agenzia o comunque si entri in contatto con un'agenzia immobiliare per concludere una compravendita.

Tutela avverso cartelle dell'Agenzia delle Entrate e Avvisi Inps: Se ritieni che la richiesta di pagamento contenuta nella cartella o nell'avviso inviato dall'Agenzia delle Entrate non sia dovuta, puoi chiederne l'annullamento direttamente all'ente creditore, al giudice o inviare una richiesta di sospensione. I nostri professionisti possono indicarti come procedere anche in caso di ricezione di avvisi emessi dall'Ente previdenziale, con il quale l'INPS richiede il pagamento di una determinata somma a titolo di contributi.

Truffe e raggiri: Il nostro codice penale punisce chiunque, con artifici o raggiri, inducendo taluno in errore, procura a sé o ad altri un ingiusto profitto con altrui i danni. Le ipotesi di truffa sono sempre più frequenti, soprattutto a danno degli anziani. Molte di queste truffe utilizzano quasi sempre le medesime modalità, ormai ampiamente collaudate.

Tutela avverso mobbing e stalking: Il mobbing è un comportamento ostile e persecutorio messo in atto nei confronti di un dipendente o di un collega di lavoro, allo scopo di emarginarlo o privarlo delle funzioni esercitate nell'ambito dell'organizzazione lavorativa. Lo stalking invece consiste nella reiterazione di condotte persecutorie, idonee a cagionare nella vittima un perdurante e grave stato di ansia o di paura.

Unc Umbria offre adeguate consulenze a chi ritiene di essere vittima di tali condotte.

Costituzione di parte civile nei procedimenti penali: Parte civile è nel processo penale il soggetto danneggiato dal reato o i suoi successori che si costituiscono in giudizio introducendo al suo interno l'azione civile. Con la costituzione di parte civile è possibile richiedere il risarcimento dei danni subiti, il rimborso delle spese di giudizio e la restituzione dei beni di cui il danneggiato sia stato eventualmente privato.

Tutela ai professionisti e alle piccole \ medie imprese: Unione Nazionale Consumatori Umbria si occupa anche di dare adeguata assistenza a professionisti e PMI in merito a contrattualistica interna e forniture, marchi d'impresa, rapporti bancari, privacy, legge 231. Aziende e studi professionali, inseriti in un'apposita mailing list, potranno ricevere costantemente comunicazioni dei numerosi eventi a carattere formativo\informativo organizzati periodicamente dall'associazione.

COME DIFENDERSI DAGLI AVVISI INPS

A cura di Leonardo Di Russo

1. Avvisi bonari e avvisi esecutivi

Costituisce esperienza comune a tutti coloro che sono lavoratori autonomi o gestiscono un'impresa - dalla ditta individuale alla società più complessa - la ricezione di avvisi emessi dall'Ente previdenziale, con il quale lo stesso richiede il pagamento di una determinata somma a titolo di contributi.

In ragione del taglio estremamente pratico di questa guida è opportuno innanzitutto comprendere le due tipologie comuni di avvisi che il contribuente può trovarsi ad affrontare.

Gli avvisi si dividono infatti in due categorie: **bonari** ovvero **esecutivi**.

L'avviso bonario costituisce un mero invito al pagamento, in ragione di una dichiarata debenza a favore dell'Ente previdenziale; l'avviso esecutivo costituisce invece nei fatti quella che veniva in passato definita "cartella", ed è pertanto dotato del carattere della esecutività.

Come si possono distinguere?

L'avviso esecutivo prevede che venga specificato il codice fiscale del contribuente, che l'atto venga dotato di un preciso numero relativo all'avviso e che vengano indicate in esso compiutamente tutte le debenze e la loro tipologia.

Al contrario l'avviso bonario non presenta i caratteri della

perentorietà ma costituisce un invito alla regolarizzazione della propria posizione contributiva.

Tale distinzione è fondamentale soprattutto sotto il profilo delle tempistiche.

L'avviso bonario infatti non deve necessariamente essere impugnato entro 40 gg così come al contrario previsto per l'avviso esecutivo (ovvero 20 giorni quando si tratti di vizi formali).

Tuttavia, laddove il cittadino contribuente ritenga che le somme richieste non siano dovute è opportuno anche in caso di avviso bonario che non rimanga inerte di fronte alla richiesta formulata dall'INPS ma provveda tramite un tecnico (avvocato, consulente del lavoro, commercialista) a contestarla.

In questo caso dal punto di vista procedurale è obbligatorio prima procedere mediante un ricorso amministrativo da inoltrare per via telematica all'Ente previdenziale.

Materialmente si tratta di una sorta di ricorso in via di autotutela all'amministrazione stessa che ha emesso l'avviso bonario e che deve essere necessariamente inoltrato telematicamente utilizzando le credenziali Spid ovvero mediante un tecnico (commercialista o consulente del lavoro) che già possiede le credenziali di accesso dell'impresa.

Decorso 90 giorni senza alcun riscontro il ricorso si intende respinto ed è possibile adire la via giudiziaria di fronte alla sezione Lavoro e previdenza del Tribunale competente per territorio.

Quest'ultimo viene determinato sulla base della residenza del ricorrente; pertanto – con un particolare favore che la

Diritti del cittadino

legge riconosce per le cause previdenziali – anche qualora la Direzione Territoriale INPS competente per l’invio sia diversa da quella del luogo di residenza, il cittadino potrà comunque impugnare l’avviso presso il proprio foro.

Per fare un esempio: ipotizziamo una ditta individuale che abbia operato con sede a Terni e che poi si trasferisca a Firenze; anche per i contributi richiesti dall’INPS di Terni (relativi quindi all’epoca nella quale l’impresa operava a Terni) risulterà competente il Tribunale di Firenze qualora Firenze costituisca la nuova residenza del titolare di ditta individuale.

Ci si potrebbe chiedere comunque perché procedere ad impugnare un avviso che espressamente non risulta esecutivo e che pertanto non comporta una obbligatorietà immediata del pagamento.

Sono ragioni più di opportunità che di cogenza a determinare questa scelta procedurale: infatti l’impugnazione dell’avviso bonario (dopo aver esperito la procedura di ricorso amministrativo pena la già detta improcedibilità) è svincolata dagli stretti termini di impugnazione previsti per gli avvisi esecutivi e quindi, se si ritiene di stare nel giusto, è opportuno contestare il provvedimento a monte, altrimenti esso sarà necessariamente seguito dall’avviso esecutivo.

Un’altra motivazione può essere dettata dal fatto di limitare le sanzioni e gli interessi di mora che sono particolarmente alte in materia previdenziale.

Infine, il contribuente potrebbe aver interesse a definire in un senso o nell’altro una questione interpretativa che magari può continuare ad interessare tutte le annualità successive.

L’azione tecnicamente proposta per contestare un avviso

bonario è l'azione di accertamento negativo, con la quale in buona sostanza si chiede al Giudice di accertare l'inesistenza della richiesta debenza, con un onere della prova che si inverte e viene a passare in capo all'Ente previdenziale; infatti nel giudizio di accertamento negativo spetta all'Ente previdenziale, che ricopre la posizione di resistente solo in senso formale ma di ricorrente in senso sostanziale, l'onere della prova circa la sussistenza delle debenze contributive (cfr. ex multis Cass. 14965 del 2012 e Cass. 6872 del 2015, per la quale “nel giudizio promosso dal contribuente per l'accertamento negativo del credito previdenziale, incombe all'INPS l'onere di provare i fatti costitutivi della pretesa contributiva”).

Qualora al contrario l'INPS provveda all'invio di un avviso immediatamente esecutivo sarà opportuno procedere speditamente all'impugnazione dello stesso normalmente entro 40 giorni dalla ricezione che – lo ricordiamo – non scontano i termini feriali estivi.

Solo in caso di vizi formali (quali il vizio di motivazione dell'atto) sarà necessario procedere con la opposizione agli atti esecutivi entro soli 20 giorni dalla notifica.

La competenza all'impugnazione sarà sempre stabilita secondo le norme sopra ricordate.

A differenza dell'INPS - l'INAIL emette soltanto avvisi bonari mentre procede al recupero esecutivo mediante cartella formata dal Concessionario della Riscossione.

Quest'ultima può essere impugnata sia per motivi di merito che di forma.

Nel primo caso la controparte sarà costituita dall'INAIL stesso mentre all'agente della Riscossione non sarà litisconsorte

Diritti del cittadino

necessario (ma potrà essergli notificato opportunamente il ricorso come *litis denunciatio*).

Laddove si contestino vizi di forma o comunque relativi alla notifica della cartella (ad es. la prescrizione in fase esecutiva) sarà opportuno chiamare in giudizio anche l'agente della riscossione.

Esempio di avviso bonario



Gentile Signore,

da una verifica è risultato che Lei ha dichiarato per l'anno 2012, un reddito da lavoro autonomo derivante dall'esercizio abituale di arti e professioni.

Avendo verificato che tale reddito non è stato assoggettato a contribuzione obbligatoria in favore di altri Enti o Casse professionali, si è proceduto a calcolare d'ufficio, l'importo dei contributi da Lei dovuti per l'anno 2012, alla gestione separata di cui all'art. 2, comma 26, della legge n. 335/1995.

A tal fine la invitiamo ad effettuare, entro e non oltre 30 giorni dalla ricezione della presente, il versamento degli importi indicati, a titolo di contribuzione e di relative sanzioni (calcolate ai sensi dell'Articolo 116, comma 8, lett. b) della legge n. 388/2000), nel prospetto allegato.

Il versamento deve essere eseguito tramite il Modello F24 telematico, indicando i dati contenuti nel citato prospetto.

Se invece Lei volesse impugnare il presente provvedimento, potrà farlo presentando un ricorso amministrativo ai nostri uffici.

Il ricorso dovrà essere esclusivamente inviato on line utilizzando la procedura disponibile tra i "Servizi Online" del sito www.inps.it, cui si potrà accedere tramite codice PIN rilasciato dall'Istituto.

Il ricorso potrà, inoltre, essere presentato tramite gli intermediari abilitati in relazione alla materia oggetto del ricorso stesso.

Cordiali Saluti

Il Direttore

Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'art. 3, comma 2 del D.lgs. n.39 del 1993

Esempio di avviso esecutivo

INPS n.1

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Numero dell'atto
Formato il

Pagina 1 di 13



LA SEDE DI

AVVISA

La Spett.
codice fiscale
matricola

Di aver proceduto al controllo della posizione contributiva sopra riportata
relativamente a: DAL 01/2010 AL 06/2011

Il presente atto, riguarda i contributi accertati e dovuti a titolo di
Gestione Commerciali

per l'importo totale, comprensivo delle spese di notifica e dei compensi del servizio di
riscossione, di: **C 2.648,43**

Il dettaglio e le motivazioni sono riportate nella sezione "DETTAGLIO DEGLI ADDEBITI E DEGLI
IMPORTI DOVUTI".

2. I possibili motivi di impugnazione

Sia per ciò che concerne gli avvisi bonari che gli avvisi esecutivi le debenze dell'INPS potranno essere contestate in ragione di una serie potenzialmente indefinita di motivi che concernono nello specifico il singolo credito previdenziale.

Potranno infatti aversi profili di illegittimità per intervenuta decadenza, per profili di merito (molte volte per esempio l'ente previdenziale estrapola automaticamente debenze contributive dalle dichiarazioni dei redditi che a volte si rivelano errate) ovvero per **l'intervenuta prescrizione**.

Quest'ultimo caso si verifica frequentemente e ad oggi non appare soggetto più alle problematiche interpretative del passato; ciò in quanto si è definitivamente chiarito come i contributi previdenziali siano soggetti ad un termine prescrizioneale quinquennale, anche in caso di mancata opposizione di una cartella (o meglio oggi di un avviso esecutivo INPS) come precisato da Cass. SS UU n. 23397 del 17 novembre 2016.

Ciò in quanto una parte minoritaria della giurisprudenza e l'Ente previdenziale avevano sostenuto in passato che in caso di mancata opposizione a cartelle e di definitività delle stesse i termini prescrizioneali per la riscossione diventassero decennali, parificando in buona sostanza la cartella non opposta alle sentenze rese giudizialmente.

Un altro profilo di merito che si verifica con una certa frequenza concerne la possibilità di proporre un'impugnazione dell'avviso anche sotto il solo profilo delle sanzioni, qualora si ritenga che comunque le debenze contributive siano corrette nel merito.

Tale possibilità è data dalla stessa normativa sulle sanzioni

civili: infatti l'art. 116, comma 15, lett. A, prima parte, legge 388 del 2000 prevede che vi sia esenzione dalle sanzioni (che saranno ridotte fino alla misura degli interessi civili) nel caso di mancato o ritardato pagamento dei contributi dovuto ad oggettive incertezze connesse a contrastanti ovvero sopravvenuti diversi orientamenti giurisprudenziali o amministrativi sulla ricorrenza dell'obbligo contributivo.

Indice sintomatico di tale incertezza applicativa può essere costituito dalla sussistenza di norme di interpretazione autentica ovvero di circolari interpretative rese dall'ente previdenziale stesso.

Per portare un esempio concreto, un caso evidente di incertezza interpretativa è stato negli anni passati quello relativo all'obbligo contributivo soggettivo di ingegneri ed architetti che esercitavano anche la professione di insegnante (o comunque una professione di lavoro dipendente).

In ogni caso laddove vi sia mera omissione contributiva (i redditi siano stati in ogni caso dichiarati e vi sia stato "solamente" mancato versamento dei contributi) dovrebbe essere applicata al ricorrente, ex art. 116, comma 8, legge 388/2000, la misura delle sanzioni nella misura massima del 40%.

3. Le fasi successive

Delineato un quadro di massima sugli avvisi è opportuno procedere ad una breve disamina sulla fase successiva di eventuale esecuzione, qualora tali avvisi non siano stati impugnati.

Come detto, in mancanza di opposizione all'avviso esecutivo

Diritti del cittadino

entro 40 giorni esso diventa definitivo e – pertanto – non potrà essere più impugnato sotto alcun profilo di merito.

Tuttavia esso potrà essere in alcuni casi oggetto di impugnazione sotto ulteriori profili, in primis per intervenuta prescrizione.

Più precisamente, qualora l'esecuzione successiva ad un avviso di addebito non inizi entro l'anno (circostanza che nell'esperienza dello scrivente è molto rara) l'Agente della Riscossione, per conto dell'INPS, dovrà notificare necessariamente prima una intimazione di pagamento e solo successivamente procedere con la fase esecutiva.

In alcuni casi tuttavia l'intimazione di pagamento viene notificata oltre i 5 anni dalla definitività dell'avviso (senza alcuna ulteriore interruzione della prescrizione) e ciò permette l'impugnazione della stessa proprio per l'intervenuta prescrizione.

A prescindere da ogni ulteriore considerazione è bene sottolineare come un motivo di impugnazione possa essere dedotto senza alcuna preclusione dal punto di vista temporale; si tratta del caso di mancata notifica dell'atto presupposto.

Tale caso si verifica per esempio laddove venga notificata l'intimazione di pagamento – magari astrattamente nei 5 anni dalla dichiarata notifica da parte dell'INPS dell'avviso esecutivo – ma senza che quest'ultimo sia stato realmente notificato.

In questo caso in qualunque fase, anche nell'eventuale fase dell'esecuzione, potrà essere dedotta la mancata notifica dell'atto presupposto che determina la nullità derivata dell'atto successivo.

4. Casi interessanti

1) Assoggettamento a contribuzione alla cassa di riferimento od alla gestione separata INPS?

Negli scorsi anni vi è stato un rilevante contenzioso su tale problematica per diverse categorie di liberi professionisti, tra i quali i veterinari.

Questi ultimi devono essere iscritti obbligatoriamente alla cassa di riferimento per la relativa professione, ovvero all'ENPAV; tuttavia in molti casi l'INPS provvedeva erroneamente a richiedere il pagamento di asseriti contributi dovuti a seguito di iscrizione di ufficio alla Gestione separata in quanto a suo dire anche in caso di versamenti alla cassa di riferimento in molti casi si sarebbe trattato solo di versamenti di contributi integrativi (dovuti per la semplice qualità di iscritto all'albo) e non di contributi soggettivi.

In un caso seguito dallo scrivente, il Tribunale di Viterbo accoglieva la tesi per la quale il versamento da parte del veterinario concerneva entrambe le tipologie di contributi, annullando l'iscrizione di ufficio alla Gestione separata e confermando che non vi era alcuna debenza del ricorrente nei confronti dell'Ente Previdenziale.

A giudizio dello scrivente, pur non essendosi il Giudice pronunciato sul punto, non sussisterebbe alcuna ipotetica debenza anche in caso di mancato pagamento dei contributi alla cassa di appartenenza, la quale sarebbe l'unica titolare del diritto di agire nei confronti del proprio iscritto per i crediti contributivi, laddove l'INPS difetterebbe di qualunque diritto di credito.

Ciò alla luce delle disposizioni normative sul punto, costituite dall'art. 18, comma 12, del d.l. n. 98/2011, conv. in

l. n. 11/2011, il quale prevede che “l’articolo 2, comma 26, della legge 8 agosto 1995, n. 335, si interpreta nel senso che i soggetti che esercitano per professione abituale, ancorché non esclusiva, attività di lavoro autonomo tenuti all’iscrizione presso l’apposita gestione separata INPS sono esclusivamente i soggetti che svolgono attività il cui esercizio non sia subordinato all’iscrizione ad appositi albi professionali, ovvero attività non soggette al versamento contributivo agli enti di cui al comma 11, in base ai rispettivi statuti e ordinamenti, con esclusione dei soggetti di cui al comma 11.”

Tale circostanza veniva ribadita anche dal Ministero del Lavoro con interpello 35/2010, il quale confermava il principio di esclusività e la circostanza per la quale i contributi dovuti sui redditi professionali non possono essere soggetti a più gestioni contemporaneamente

2) Avvisi contributivi per società cessate.

Un altro caso concretamente affrontato di particolare interesse concerne la situazione di un socio accomandatario di una sas cessata e cancellata dal registro delle imprese.

Per un banale refuso in sede di dichiarazione Unico il socio accomandatario aveva erroneamente dichiarato (barrando una semplice casella) che l’attività svolta nell’impresa costituiva occupazione prevalente nonostante la società fosse cessata da diversi anni.

La prospettazione difensiva faceva leva principalmente sui criteri per i quali un socio accomandatario può essere soggetto per legge a contribuzione: l’obbligo contributivo derivante dall’iscrizione alla gestione commercianti è, infatti, da ricollegarsi ai sensi della l. n. 662/1966 a presupposti oggettivi e soggettivi.

Il requisito oggettivo (art. 1 comma 202) è da individuarsi nell'esercizio di attività commerciale ai sensi dell'art. 49 comma 1 lettera d) legge n. 88/1989.

Sotto altro profilo, il requisito soggettivo (art. 1 comma 203) risiede nell'essere titolari o gestori in proprio di imprese che, a prescindere dal numero dei dipendenti, siano organizzate e o dirette prevalentemente con il lavoro proprio e dei componenti la famiglia, ivi compresi i parenti e gli affini entro il terzo grado, ovvero siano familiari coadiutori preposti al punto di vendita; avere la piena responsabilità dell'impresa ed assumere tutti gli oneri e i rischi relativi alla gestione; partecipare personalmente al lavoro aziendale con carattere di abitualità e prevalenza; essere in possesso, ove previsto da leggi o regolamenti, di licenze e autorizzazioni e/o essere iscritti in albi, registri o ruoli.

Nel caso di specie tutti i predetti requisiti risultavano insussistenti alla radice laddove la società stessa risultava cessata e, dunque, non attiva.

Infatti, la pretesa contributiva vantata dall'Ente previdenziale nei confronti del socio accomandatario di una s.a.s. può sorgere unicamente in presenza di effettiva attività commerciale da parte della società, perfino in assenza (circostanza non verificatasi nel caso di specie) di comunicazione all'INPS (Cass. civ. sez. lav. 12 aprile 2010 n. 8651, C.d.Appello Genova n. 337 del 2014)

Il Tribunale ha accolto la tesi difensiva, annullando l'avviso bonario e l'iscrizione d'ufficio alla gestione commercianti.

3) Premi INAIL per amministratori di società.

A decorrere dalla circolare n.... del 2015, l'INAIL sta provvedendo a richiedere i premi assicurativi relativi agli amministratori (non dipendenti) delle società.

Tale prassi non appare in certi casi corretta in quanto nella Nota n. 1501 del 27 febbraio 2015 (pubblicata il 18 marzo 2015), viene affermato dall'INAIL stesso come *“l'assoggettamento dell'amministratore unico di una società all'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro ricorre, sotto il profilo del requisito soggettivo, dato che egli è socio della medesima società comunque denominata, costituita od esercitata. L'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali infatti estende la tutela assicurativa in favore dei soci che svolgono un'attività lavorativa, manuale o non manuale in favore della società medesima con carattere di abitualità, professionalità e sistematicità”*.

In molti casi difettano tuttavia tali ultimi requisiti.

Infatti, può accadere che l'amministratore si dedichi a tale attività in modo del tutto saltuario e sporadico; indici sintomatici di tale non abitualità possono essere per esempio la dipendenza dello stesso amministratore presso altra società ovvero una attività del tutto marginale della società stessa (fatture molto limitate, sostanziale inattività della società, ecc...).

Tali circostanze sono state confermate dal Tribunale di Frosinone con sentenza n. 570 del 2015 che, sulla scorta di precedenti della Cassazione (Cass. n. 10653 del 20.05.05 – n. 8225 del 23.05.03) ha evidenziato che l'uso saltuario del PC non integra attività manuale tale da giustificare l'assoggettamento a contribuzione e che – invece – tale deve considerarsi

quella svolta con carattere di professionalità ed abitudine a contatto con la macchina o l'attrezzatura pertinente l'oggetto dell'impresa.

5. Le regole da seguire quando si riceve una comunicazione inps

- 1) Recarsi da un consulente di fiducia (avvocato, commercialista, consulente del lavoro);
- 2) verificare se si tratta di un avviso bonario o di un avviso esecutivo;
- 3) se si tratta di avviso bonario, verificare nel merito se sia opportuno procedere comunque alla sua contestazione o meno;
- 4) prima di impugnare un avviso bonario bisogna procedere mediante un ricorso amministrativo all'Ente previdenziale;
- 5) se si tratta di avviso esecutivo provvedere all'impugnazione entro 20 gg (vizi formali dell'atto) ovvero entro 40 giorni per vizi di merito o profili di prescrizione /o decadenza;
- 6) in caso di eccezione di prescrizione verificare bene se vi siano stati degli atti interruttivi della stessa;
- 7) in caso di esecuzione (pignoramento) da parte dell'agente della riscossione verificare se vi sia stata la corretta notifica degli atti presupposti (avviso esecutivo e intimazione di pagamento).

Capitolo settimo

LA CARTELLA DI PAGAMENTO

a cura dell'Avv. Elisabetta Congiusta

1. Cartella di pagamento – cos'è

La cartella esattoriale è un'ingiunzione di pagamento, con la quale l'Agenzia delle Entrate – Riscossione, richiede il versamento delle somme risultate a debito del contribuente a seguito dell'attività di controllo dell'Ente creditore (Agenzia delle Entrate, Comuni, INPS, Prefettura, Autorità giudiziaria ecc.).

La cartella di pagamento contiene la descrizione delle somme dovute, l'intimazione ad adempiere nel termine di 60 giorni dalla notifica, nonché tutte le informazioni sulle modalità di pagamento anche rateale del debito, riporta l'indicazione del nominativo del responsabile del procedimento a cui rivolgersi per ogni chiarimento, indica le modalità per richiedere il riesame, la sospensione o l'annullamento del debito, rivolgendosi all'ente competente, in base alla natura del tributo e i termini per proporre ricorso innanzi all'Autorità Giudiziaria competente.

La sua natura è infatti quella di un atto giuridico, il cui fine è quello di creare un titolo valido a legittimare una futura ed eventuale esecuzione forzata. In questo senso è assimilabile all'atto di precetto.

Con provvedimento del 17.01.2022, è stato approvato un nuovo modello di cartella di pagamento per i carichi affidati agli agenti della riscossione, a decorrere dal 1° gennaio 2022 che, ai sensi della modifica del sistema di remunerazione del

servizio nazionale di riscossione (art. 17 D. lgs. N. 112/99) per effetto della legge di Bilancio per il 2022, non contiene più l'addebito al contribuente degli oneri di riscossione.

2. Procedura di generazione di una cartella di pagamento

Le somme che risultano dovute a seguito dei controlli effettuati dagli enti creditori, vengono iscritte a ruolo. Il ruolo è un elenco, che contiene i nominativi dei debitori, la tipologia del credito e le relative somme dovute.

Il ruolo viene formato dall'ente impositore e trasmesso all'Agenzia delle Entrate – Riscossione, che provvede ad elaborare e notificare la cartella di pagamento ai fini della riscossione delle somme indicate.

In caso di mancato pagamento, nel termine di 60 giorni dalla notifica della cartella o di mancata richiesta di rateazione, l'Agenzia delle Entrate – Riscossione può avviare nei confronti del debitore o dei suoi coobbligati, procedure cautelari e conservative (fermo amministrativo beni mobili registrati, ipoteca) o l'esecuzione forzata per il recupero coattivo del credito, sulla base del ruolo che costituisce titolo esecutivo (pignoramento dei beni mobili, immobili e dei crediti).

In caso di mancato pagamento della cartella nei termini, sulle somme iscritte a ruolo, sono dovuti gli interessi di mora, maturati giornalmente dalla data di notifica della stessa e tutte le eventuali ulteriori spese.

Se decorre un anno dalla notifica della cartella, l'esattore che vuole avviare un'esecuzione forzata deve notificare un nuovo atto, la cosiddetta **intimazione di pagamento**: si tratta di una

nuova diffida a versare il dovuto entro 5 giorni. Se tale atto non viene spedito al debitore, il pignoramento dopo 1 anno dalla cartella è illegittimo.

Anche l'intimazione come la cartella, ha un'efficacia limitata nel tempo; non scade però dopo un anno, ma dopo 180 giorni, all'esito del quale tuttavia è sempre possibile la notifica di una nuova intimazione per dar via al pignoramento.

Ogni notifica di cartella o intimazione di pagamento interrompe i termini di prescrizione.

3. Il pagamento

La cartella esattoriale, per come meglio specificato nel paragrafo precedente, deve essere pagata entro 60 giorni dalla notifica. Termine che si sospende durante il periodo che va dall'01 agosto al 31 agosto (cosiddetto periodo feriale) e riprende a decorrere dall'1 settembre.

Se il contribuente è in situazione di temporanea difficoltà economica, tale per cui non può pagare in un'unica soluzione la somma richiesta, può chiedere all'Ufficio che ha emesso il ruolo, il pagamento in forma dilazionata delle somme ingiunte in pagamento e elencate nella cartella stessa.

La richiesta di rateizzazione, deve essere redatta su appositi moduli, rilasciati dall'ufficio o scaricati dal sito internet Agenzia delle Entrate – Riscossione – modulistica e prevedere un numero massimo di rate pari a 72 (si evidenzia, però, che l'importo della rata mensile non deve essere inferiore a € 50,00), oppure in casi eccezionali si può chiedere una dilazione di pagamento sino a 120 rate, in quest'ultimo caso, però, il contribuente deve provare con idonea documentazione

Diritti del cittadino

reddituale la difficoltà economica in cui versa.

L'ufficio esamina la domanda e la situazione del contribuente e verificata la sussistenza dei requisiti, autorizza la rateizzazione nel numero di rate richieste.

Si possono inoltrare tante domande di rateizzazione quanto sono le cartelle notificate. Presupposto per l'accoglimento della domanda, da parte dell' Ente concessionario, è che non vi siano precedenti piani di rateizzazioni scaduti e non pagati, per i quali si è incorso nella decadenza.

In quest'ultimo caso, per poter ottenere una nuova rateizzazione, bisogna saldare in un'unica soluzione le rate insolte pregresse.

Ottenuto l'accoglimento alla richiesta di rateizzazione del debito, il contribuente deve pagare mensilmente le rate concesse. Sino a 5 rate non pagate anche non consecutive, non si incorre nella decadenza dalla rateizzazione autorizzata. Qualora non si paghino le rate in numero superiore a 5, il contribuente decade dalla possibilità di poter continuare a pagare in rate e deve pagare le somme residue in un'unica soluzione..

4. Istanza in autotutela

Il contribuente che riceve una cartella esattoriale che reputa di non dover pagare, perché già saldata o sgravata dall'Ente impositore o prescritta ecc., può presentare, in autotutela, le sue contestazioni all'Ufficio impositore e chiederne l'annullamento.

Se l'Ufficio riscontra che l'atto è effettivamente illegittimo, è tenuto ad annullarlo (l'autotutela è il potere che

L'Amministrazione finanziaria ha di correggere un proprio atto illegittimo o infondato) e ad effettuare lo "sgravio", togliendo efficacia alla cartella e interrompendo la procedura di riscossione.

Se il provvedimento di autotutela comporta l'annullamento parziale dell'iscrizione a ruolo, l'ufficio competente deve comunicare tempestivamente anche l'ammontare delle maggiori imposte che restano dovute nonché delle connesse sanzioni.

L'istanza in autotutela presentata, non sospende il decorso del termine di 60 giorni per pagare la cartella o per proporre il ricorso in Commissione Tributaria Provinciale, o il decorso del diverso termine di impugnazione in base alla natura del tributo, innanzi all'Autorità giudiziaria competente.

Allo stesso tempo, il ricorso, una volta presentato non sospende la riscossione delle somme iscritte a ruolo, perciò il contribuente che ha presentato il ricorso contro una cartella di pagamento e che ritiene di poter subire gravi danni dal pagamento prima della pronuncia della Commissione Tributaria Provinciale può proporre istanza di sospensione indirizzata all'Autorità giudiziaria stessa.

5. Termini per la notifica della cartella esattoriale – termini di decadenza e di prescrizione

La cartella esattoriale deve essere notificata entro termini ben precisi. Questi termini si distinguono in termini di decadenza e termini di prescrizione.

I termini di decadenza, ove non rispettati, comportano la perdita della possibilità di esercitare un determinato potere.

Diritti del cittadino

Ad esempio, nel caso della cartella esattoriale notificata oltre il termine di decadenza, l'ente creditore perde il potere di procedere alla riscossione tramite ruolo.

I termini di decadenza non possono essere sospesi né interrotti (a differenza dei termini di prescrizione). In altre parole, la decadenza è impedita solo dal compimento dell'atto previsto dalla legge (o dall'accordo delle parti).

I termini di prescrizione, invece, ove non rispettati, comportano l'estinzione del diritto. Una volta decorsa la prescrizione, pertanto, l'ente creditore non può più chiedere il pagamento né tramite ruolo né tramite altre procedure.

I termini di prescrizione possono essere sospesi o interrotti. Ad esempio, interrompe la prescrizione, la richiesta di pagamento o il riconoscimento del debito da parte del debitore. Dal giorno dell'interruzione, inizia a decorrere *ex novo* il termine di prescrizione.

In materia di riscossione tramite ruolo, i termini di prescrizione e di decadenza sono diversi a seconda del tipo di credito per cui si procede.

6. Le imposte sul reddito – termini di prescrizione.

I tributi erariali (IRPEF, IVA IRAP, IRES, CAMERA DI COMMERCIO SPESE GIUDIZIARIE ECC.), si prescrivono nel termine **di dieci anni** dal giorno in cui il tributo è dovuto o dal giorno dell'ultimo atto interruttivo, tempestivamente notificato al contribuente (art. 2946 c.c.).

7. Termini di decadenza

In materia di imposte sul reddito, l'articolo 25 del DPR n.

602/73 prevede che la cartella esattoriale deve essere notificata, a pena di decadenza, entro il 31 dicembre:

1. **Del terzo anno** successivo a quello di presentazione della dichiarazione, ovvero a quello di scadenza del versamento dell'unica o ultima rata, se il termine per il versamento delle somme risultanti dalla dichiarazione scade oltre il 31 dicembre dell'anno in cui la dichiarazione è presentata, per le somme che risultano dovute a seguito dell'attività di liquidazione prevista dall'art. 36 bis del DPR 29 settembre 1973 n. 600, nonché del quarto anno successivo a quello di presentazione della dichiarazione del sostituto unico di cui al decreto del presidente della repubblica 22 dicembre 1986 n. 917;
2. **Del quarto anno** successivo a quello di presentazione della dichiarazione, per le somme che risultano dovute a seguito dell'attività di controllo formale prevista dall'art. 36 ter del citato DPR n. 600 del 1973;
3. **Del secondo anno** successivo a quello in cui l'accertamento è divenuto definitivo, per le somme dovute in base agli accertamenti dell'ufficio.

Questi termini sono stati introdotti dal decreto legge del 17 giugno 2005, n. 106, articolo 1, comma 5 ter, che ha modificato il citato articolo 25.

Essi, tuttavia, valgono anche per le cartelle notificate anteriormente all'entrata in vigore del decreto Legge del 17 giugno 2005 n. 106.

Ciò in base ai principi affermati dalla Cassazione a Sezioni Unite nella sentenza del 30 novembre 2005, secondo cui i nuovi termini previsti dal citato articolo 25 hanno efficacia

retroattiva, salvo il particolare regime transitorio previsto per le somme che risultano dovute, a seguito dell'attività di liquidazione prevista dall'articolo 36 bis del DPR 29 settembre 1973 n. 600.

8. I tributi locali – termini di prescrizione

I tributi locali (TARI, ACQUA, IMU) si prescrivono nel termine di **cinque anni** dal giorno in cui il tributo è dovuto o dal giorno dell'ultimo atto interruttivo tempestivamente notificato al contribuente (art. 2948 comma 4 c.c.).

9. Termini di decadenza per la notifica dell'avviso di accertamento

Prima della cartella esattoriale, il contribuente deve ricevere un avviso di accertamento motivato (legge 27 dicembre 2006 n. 296 art. 1, commi 161 e 162).

Fanno eccezione alcuni tributi, quale la TARSU, per i quali non essendo prevista una denuncia annuale, non è neppure prevista la notifica dell'avviso di accertamento.

A partire dall'1 gennaio 2007, per effetto della Legge 27 dicembre 2006, n. 296, articolo 1, comma 161, gli avvisi di accertamento in rettifica e d'ufficio devono essere notificati, a pena di decadenza, entro il 31 dicembre del quinto anno successivo a quello in cui la dichiarazione o il versamento sono stati o avrebbero dovuto essere effettuati.

Entro gli stessi termini devono essere contestate o irrogate le sanzioni amministrative tributarie, a norma degli articoli 16 e 17 del decreto legislativo 18 dicembre 1997 n. 472 e succ.

mod.

Il suddetto termine quinquennale è stato introdotto dalla L. 27 dicembre 2006 n. 296, in vigore dal 1 gennaio 2007.

Per i tributi locali relativi agli anni anteriori al 2007, le nuove regole si applicano solo se i rapporti di imposta, erano ancora pendenti alla data del 1 gennaio 2007, ossia se a tale data non erano ancora decorsi i previgenti termini previsti dall'articolo 71 del Decreto Legislativo n. 507/1993.

10. Termini di decadenza per la notifica della cartella

Dopo l'avviso di accertamento e l'iscrizione a ruolo, è prevista la notifica della cartella esattoriale tramite l'Agente della riscossione.

Entro quali termini?

Il Decreto Legge n. 106/2005, che ha modificato l'articolo 25 del DPR n. 602/1973, non si riferisce ai tributi locali.

A colmare la lacuna è intervenuta la finanziaria del 2007 (legge 27 dicembre 2006 n. 296 comma 163) che ha stabilito: *“per la riscossione coattiva dei tributi locali il relativo titolo esecutivo (cartelle o ingiunzione) deve essere notificato al contribuente, a pena di decadenza, entro il 31 dicembre del terzo anno successivo a quello in cui l'accertamento è divenuto definitivo”*.

In mancanza di un atto di accertamento (come nel caso di omesso pagamento della TARSU), il termine suindicato coincide con la fine del terzo anno successivo a quello nel quale fu presentata la denuncia, o a quello per il quale la tasse è dovuta (Corte di Cassazione sent. n. 10590 del 09.05.2007).

La norma di applica ai rapporti d'imposta "pendenti" al 1° gennaio 2007 data di entrata in vigore della legge (comma 171).

11. Le sanzioni amministrative- termini di prescrizione

Per le sanzioni amministrative, quali ad esempio quelle previste dal Codice della Strada, il termine di prescrizione è di **cinque anni** dalla data dell'infrazione (art. 28 L.0689/81).

La corretta notifica del verbale di accertamento (che necessariamente precede la cartella) interrompe il termine facendolo ripartire *ex novo*.

12. Termini di decadenza

Dal 1° gennaio 2008, per le sanzioni amministrative relative a violazione del Codice della Strada, di spettanza comunale, la cartella deve essere notificata entro due anni dalla consegna del ruolo, a pena di decadenza.

Ciò in forza dell'articolo 1, comma 153, della Legge n. 244/2007 (finanziaria 2008), che ha modificato l'articolo 3 del decreto legge 30 settembre 2005, n. 203, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 dicembre 2005, n. 248, per il quale: *"a decorrere dal 1° gennaio 2008 gli agenti della riscossione non possono svolgere attività finalizzate al recupero di somme, di spettanza comunale, iscritte in ruoli relativi a sanzioni amministrative per violazioni del codice della strada di cui al decreto legislativo 30 aprile 1992.m. 285, per i quali, alla data dell'acquisizione di cui al comma 7, la cartella di pagamento non era stata notificata entro due anni dalla consegna del ruolo"*.

Si noti bene che la norma fa riferimento alle sanzioni di spettanza comunale. Il termine di due anni, quindi, vale per le multe elevate ad esempio dalla Polizia Municipale e non per quelle elevate dalla Polizia Stradale, dai Carabinieri, dalla Polizia Provinciale e da altre autorità abilitate che non fanno capo al Comune.

13. Termini contributivi – termini di prescrizione

La legge 335/95 (entrata in vigore il 17 agosto 1995) ha modificato i termini di prescrizione in materia contributiva.

Le contribuzioni di previdenza e di assistenza sociale obbligatoria si prescrivono nel termine di **cinque anni**.

14. I contributi minori

I contributi minori (DS, TBC, ENAOLI, SSN ecc.) si prescrivono in **cinque anni** anche a seguito della legge n. 335/1995, in quanto nulla è cambiato rispetto alle precedenti disposizioni.

Per i contributi dovuti da artigiani, da esercenti attività commerciali e da lavoratori autonomi iscritti alla Gestione separata si applicano i termini introdotti dalla citata legge n. 335/1995.

Facciamo una precisazione riguardo il giorno da cui decorre il termine prescrizionale previsto per la contribuzione dovuta sulla quota di reddito eccedente il minimale imponibile di cui alla legge n. 233/1990: il termine prescrizionale decorre dal giorno in cui i contributi in argomento dovevano essere corrisposti secondo la normativa vigente e, quindi, dal

giorno in cui doveva essere versato il saldo risultante dalla dichiarazione dei redditi dell'anno di riferimento.

15. Termini di decadenza

Nel procedimento di riscossione mediante ruolo dei crediti contributivi, l'unico termine di decadenza previsto dalla legge riguarda l'obbligo di rendere esecutivo il ruolo.

In particolare l'INPS ha l'obbligo di rendere esecutivi i ruoli (articolo 25 D. Lgs. N. 46/99):

- Il **31 dicembre** dell'anno successivo al termine fissato per il versamento, per i contributi o premi non versati dal debitore; in caso di denuncia o comunicazione tardiva o di riconoscimento del debito, tale termine decorre dalla data di conoscenza da parte dell'ente;
- Il **31 dicembre** dell'anno successivo alla data di notifica del provvedimento per i contributi o premi dovuti in forza di accertamenti effettuati dagli uffici;
- Il **31 dicembre** dell'anno successivo a quello in cui il provvedimento è divenuto definitivo per quelli sottoposti a gravame giudiziario.

I suddetti termini decadenziali hanno decorrenza per le debenze maturate dopo l'1.01.2001 (articolo 1, comma 20 D. L. n. 346/2000).

Ma cosa vuol dire “rendere esecutivo il ruolo”?

Ai sensi dell'art. 12, comma 4, del DPR n. 602/73, il ruolo (ossia l'elenco dei debitori formato dall'INPS dopo la scadenza dei termini di pagamento) è reso esecutivo mediante

la sottoscrizione da parte del titolare dell'ufficio o di un suo delegato.

La data in cui il ruolo è reso esecutivo deve essere riportata nella successiva cartella di pagamento, in modo da consentire al contribuente di conoscere e verificare le tempestività dell'adempimento (articolo 25, comma 2 bis, del DPR 602/73, inserito dall'articolo 8 del Decreto legislativo del 26 gennaio 2001, n. 32).

Questa regola si applica ai ruoli resi esecutivi a decorrere dal 1° luglio 2001 (articolo 8, comma 3, del Decreto legislativo del 26 gennaio 2001 n. 32).

Una volta reso esecutivo il ruolo, questo viene consegnato all'Agente della Riscossione affinché proceda alla notifica della cartella esattoriale, che vale anche come notifica del ruolo.

Non è previsto un termine di decadenza per la notifica della cartella avente ad oggetto crediti contributivi INPS. L'unico termine da rispettare è quindi quello di prescrizione, sopra indicato.

Se i termini sopra indicati non sono rispettati, si può contestare la cartella, eccependo: a) la decadenza dal potere di procedere alla riscossione coattiva tramite ruolo, nel caso si tratti di termini di decadenza; b) l'estinzione del credito preteso, nel caso si tratti di termini di prescrizione.

Per contestare la cartella è necessario fare ricorso al Tribunale civile in funzione di Giudice del Lavoro nel termine di 40 giorni dalla notifica.

16. Impugnazione della cartella esattoriale

L'ultima azione che il contribuente può mettere in campo, a seguito della notifica della cartella di pagamento, è quella di contestare dinanzi al Giudice Tributario (se si tratta di imposte e tasse entro 60 giorni dalla notifica), dinanzi al Tribunale (in finzione di Giudice del Lavoro se si tratta di contributi previdenziali, entro 40 giorni dalla notifica della cartella) e dinanzi al Giudice di Pace o Tribunale Civile, a seconda del valore (se si tratta di multa o sanzioni amministrative entro 30 giorni dalla notifica della cartella).

Per le controversie di valore non superiore a € 50.000,00, in materia di imposte e tasse, di competenza del Giudice Tributario, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. La procedura di mediazione/reclamo, deve essere conclusa a pena di improcedibilità del ricorso, entro il termine di 90 giorni dalla data di notifica di quest'ultimo (art. 17 bis D. Lgs 546/92).

L'istituto non si applica alle controversie di valore indeterminabile o di valore superiore a € 50.000,00.

L'istanza di reclamo/mediazione, va inoltrata alla Direzione dell'Agenzia delle Entrate, dell'Agenzia delle dogane e dei monopoli e più in generale all'ente che ha emanato l'atto o ha omesso quello richiesto. La proposizione deve essere effettuata entro 60 giorni dalla notificazione dell'atto da impugnare o 90 giorni dal rifiuto tacito dell'atto richiesto.

La descritta procedura amministrativa, volta alla composizione della lite costituisce condizione di procedibilità del ricorso, che può essere iscritto a ruolo entro 30 giorni dal decorso dei 90 giorni fissati per la conclusione della stessa.

In seguito all'esame istruttorio dell'istanza di reclamo/ mediazione, l'ente interessato può: a) accogliere la proposta di mediazione invitando il contribuente a sottoscrivere l'accordo di mediazione senza formalità; b) non accogliere il reclamo in tutto o in parte, in tal caso la procedura si conclude con un provvedimento motivato espresso di rigetto ovvero con un silenzio – rifiuto che si perfeziona decorsi 90 giorni dalla presentazione del reclamo.

In questi ultimi casi, il contribuente può decidere di costituirsi in giudizio entro 30 giorni da quando è pervenuto il provvedimento di rigetto dell'istanza di mediazione o decorsi 90 giorni dal silenzio/rifiuto (Circolare n. 1/E del 12 febbraio 2014 dell'Agenzia delle Entrate).

Con l'introduzione del comma 9 bis dell'art. 17 bis D. Lgs n. 546/92 ad opera dell'art. 4 comma 1 lett. e) della legge 130/92, a partire dai ricorsi notificati il 16.09.2022, nelle ipotesi di rigetto del reclamo o di mancato accoglimento della proposta di mediazione formulata ai sensi del comma 5 del citato art, 17 bis, la soccombenza di una delle parti, in accoglimento delle ragioni già espresse in sede di reclamo o mediazione comporta per la parte soccombente, la condanna al pagamento delle relative spese di giudizio.

Per quanto riguarda la proposizione del ricorso avverso il ruolo e la cartella di pagamento, si segnala il nuovo comma 4- bis dell'art. 12 DPR n. 602/73, introdotto nell'ordinamento con l'art. 3 – bis del decreto – legge n. 146/21 convertito con L. 17 dicembre 2021 n. 215, il quale ha stabilito la non impugnabilità dell'estratto di ruolo nonché alcuni limiti all'impugnabilità del ruolo e della cartella di pagamento.

In particolare la novella legislativa dispone al primo periodo la non impugnabilità dell'estratto di ruolo. Il secondo periodo,

Diritti del cittadino

invece, chiarisce che il ruolo e la cartella di pagamento che si assume invalidamente notificata, sono suscettibili di diretta impugnazione nei soli casi in cui il debitore che agisce in giudizio dimostri che dall'iscrizione a ruolo possa derivargli un pregiudizio per:

- La partecipazione a una procedura di appalto;
- La riscossione di somme allo stesso dovute da soggetti pubblici;
- La perdita di un beneficio nei rapporti con la Pubblica Amministrazione.

Per ciò che riguarda, infine, i potenziali vizi che potrebbero in qualche modo inficiare la validità della cartella di pagamento ricevuta, appare più agevole rappresentare come le principali anomalie che possono senza dubbio condurre alla declaratoria di nullità della stessa sono:

- Intervenuta decadenza dall'azione accertativa o riscossiva;
- Prescrizione del diritto a riscuotere la somma;
- Omessa e/o irrituale notifica dell'avviso di accertamento o dell'atto prodromico alla emissione della cartella (verbale sanzione, multa ecc);
- Difetto di motivazione circa le ragioni che legittimano l'agente della riscossione a richiedere determinate somme;
- Infondatezza della pretesa (vizio quest'ultimo contestabile solo quando la cartella di pagamento rappresenti il primo atto con il quale si porta a conoscenza il contribuente dell'esistenza di una

pretesa debitoria a proprio danno);

- Omessa indicazione del nominativo del responsabile del procedimento.

17. Misure cautelari

Notificata la cartella di pagamento, il contribuente ha 60 giorni di tempo per pagarla o rateizzarla, se il predetto termine scade senza che l'utente abbia ottemperato in tal senso, l'Agenzia delle Entrate Riscossione, può entro un anno dalla sua notifica, avviare le procedure cautelari quali: a) fermo amministrativo dei beni mobili, iscrizione di ipoteca, pignoramento mobiliare o immobiliare.

Decorso un anno dalla notifica della cartella esattoriale, senza che alcuna misura cautelare sia stata adottata dall'Ente concessionario, quest'ultimo non può adottare alcune delle predette misure, se non prima notifica un avviso di intimazione di pagamento, con il quale si concedono altri 5 giorni di tempo per pagare o rateizzare il debito.

Decorso tale ulteriore termine senza che il contribuente ottemperi al pagamento, l'ente concessionario potrà attivare le misure cautelari che riterrà idonee.

Le misure cautelari sono:

- **Fermo amministrativo del veicolo** la cui adozione presuppone la notifica del preavviso di fermo entro un anno dalla notifica della cartella o dell'avviso di intimazione;
- **Iscrizione di ipoteca**, questa può essere iscritta per debiti superiori a € 20.000,00 e sempre previa notifica

del preavviso di iscrizione ipotecaria. Sia nel caso del fermo sia per l'ipoteca, il debitore riceve una comunicazione preventiva che dà 30 giorni di tempo dalla notifica per mettersi in regola. Scaduti 30 giorni, l'Agenzia delle Entrate – Riscossione è legittimata a iscrivere la procedura cautelare. Resta sempre la possibilità di chiedere la rateizzazione delle somme a debito o la sospensione legale della riscossione nei casi e nei termini previsti dalla legge. Per i debiti fino a € 1.000,00 non si procede alle azioni cautelari prima di 120 giorni dall'invio mediante posta ordinaria, di una comunicazione contenente il dettaglio del debito;

- **Pignoramento immobiliare** per debito superiori a € 120.000,00:
- **Pignoramento ex art. 72 bis** del DPR n. 602/73. Si tratta del pignoramento “ diretto di crediti verso terzi”, quale mezzo di recupero del credito che può essere impiegato dall'agente della riscossione in alternativa al pignoramento presso terzi ex art. 543 ss cpc. La norma speciale prevede che, salvo che per i crediti pensionistici, l'agente della riscossione possa impartire al terzo debitore l'ordine di pagare il credito direttamente all'agente stesso fino a concorrenza del credito per cui si procede:
 - a) nel termine di 60 giorni dalla notifica dell'atto di pignoramento, per le somme per le quali il diritto alla percezione sia maturato alternativamente alla data di tale notifica;
 - b) alle rispettive scadenze per le restanti somme;

se l'ordine di pagamento rimane inevaso, debbono applicarsi le disposizioni di cui all'art. 72, comma 2, del DPR n. 602/73

“nel caso di inottemperanza all’ordine di pagamento si procede, previa citazione del terzo intimato e del debitore, secondo le norme del codice di procedura civile” e cioè si deve procedere con il tradizionale pignoramento presso terzi, mediante citazione del debitore e del terzo pignorato a comparire davanti al giudice dell’esecuzione.

Nell’ambito della procedura espropriativa speciale ex art. 72 bis, avendo natura stragiudiziale, non è prevista alcuna dichiarazione del terzo pignorato, posto che non si fa luogo ad assegnazione.

Se al comando segue l’adempimento del terzo pignorato, il pagamento ha effetto satisfattivo del credito (Cass. sez. 5 sent. 32203/19) al contrario, se il pagamento non avviene entro 60 giorni dalla notifica, il pignoramento perde efficacia, le somme ritornano libere e l’agente della riscossione è tenuto ad avviare un ordinaria procedura espropriativa presso terzi, ex art. 543 e ss. cpc o alternativamente a rinnovare il procedimento speciale con un nuovo ordine ex art. 72 bis.

18. Regole da seguire se si riceve una cartella esattoriale

1. Recarsi da un consulente di fiducia (avvocato, commercialista);
2. Verificare la correttezza della notifica dell’atto prodromico (avviso di accertamento ecc) alla cartella esattoriale;
3. Verificare che sono stati rispettati i termini di decadenza dell’iscrizione a ruolo delle somme dovute e quelli di notifica della cartella esattoriale;
4. Verificare la correttezza delle somme iscritte a ruolo;
5. verificare se è maturata la prescrizione del tributo riportato in cartella;

Diritti del cittadino

6. Verificare se è riportato il nominativo del responsabile del procedimento;

7. Verificare se è riportata la motivazione delle somme iscritte a ruolo.

ALLEGATO 1 FAC SIMILE CARTELLA ESATTORIALE

ALLEGATO 1

CARTELLA DI PAGAMENTO N. 000 0000 00000000 00 000

Questa cartella è stata emessa da **Denominazione Agente della riscossione, Agente della riscossione - prov. di denominazione Provincia**
Indirizzo Cap Comune
 su incarico di:

- Denominazione Ente creditore 1
- Denominazione Ente creditore 2


 000000000000000000000000
 DESTINATARIO

Lotto di stampa n. 00000
 Gruppo: 0000

Nome Cognome/Denominazione

Indirizzo

Cap Denominazione Comune Sigla Pr

Cod. Fisc. 000000000000000000
 Indicazione eventuale qualità di coobbligato

Spett. **Nome Cognome/Denominazione**,
 di seguito trova il dettaglio delle somme che gli Enti creditori sotto indicati ci hanno incaricato di riscuotere, nonché delle somme dovute all'Agente della riscossione per l'attività di notifica.

ENTI CREDITORI	SOMME DA PAGARE
• Denominazione Ente creditore 1	<i>eventuale esposizione della causale del debito</i> 0,00
• Denominazione Ente creditore 2	<i>eventuale esposizione della causale del debito</i> 0,00
•	diritti di notifica spettanti a denominazione Agente della riscossione 0,00

Totale da pagare entro 60 giorni dalla data di notifica euro 0,00

La scadenza che cade nelle giornate di sabato o festive è spostata al primo giorno lavorativo successivo.



In caso di pagamento oltre i 60 giorni, la legge prevede che alla somma dovuta vadano aggiunti gli interessi di mora, che l'Agente della riscossione deve incassare e versare agli Enti creditori.



Spettano all'Ente creditore

Somme dovute

Sono gli importi che l'Ente creditore ha posto a carico del debitore e che l'Agente della riscossione deve riscuotere.

Interessi di mora

Sono gli interessi dovuti dal contribuente qualora il pagamento sia effettuato oltre la scadenza (60 giorni). Gli interessi di mora, al tasso determinato con provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate (art. 30 del DPR n. 602/1973; art. 13 del D.Lgs. n. 159/2015), si applicano sugli importi iscritti a ruolo, escluse sanzioni e interessi, e vanno calcolati per ogni giorno di ritardo a partire dalla data di notifica della cartella fino al giorno dell'effettivo pagamento.



Spettano all'Agente della riscossione

Diritti di notifica

Sono le somme dovute per l'attività di notifica della cartella di pagamento fissate dalla legge.

Spazio per informazioni di contatto

INFORMAZIONI DALL'AGENTE DELLA RISCOSSIONE

Spazio per informazioni relative alle modalità di pagamento, alla rateizzazione del debito, alla richiesta di sospensione, alle modalità di presentazione del ricorso nei confronti dell'Agente della riscossione, alle modalità di contatto ed altre informazioni



Questa cartella ha valore di intimazione ad adempiere l'obbligo risultante dai ruoli in essa contenuti entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica. Nelle ipotesi in cui il ruolo emesso sia ripartito in più rate, l'intimazione produce effetti relativamente a tutte le rate. **In caso di mancato pagamento**, l'Agente della riscossione può acquisire, anche con richieste a terzi, notizie sul reddito e sul patrimonio dei singoli debitori e può procedere, sulla base del ruolo che costituisce titolo esecutivo, secondo le disposizioni di legge, a: fermo amministrativo di beni mobili registrati (veicoli, natanti, aeromobili), iscrizione di ipoteca sugli immobili, esecuzione forzata di beni immobili, mobili e crediti (per esempio, stipendio, emolumenti vari, parcelle, fatture, titoli, somme disponibili sui conti correnti e depositi).

Diritti del cittadino

Denominazione Agente della riscossione
Indirizzo Cap Comune



Destinatario
Nome Cognome/Denominazione
Indirizzo
Cap Comune

notifica

Oggi / / lo sottoscritto **ho notificato** questa cartella di pagamento
in _____

personalmente
al destinatario

consegnandola,
in assenza del
destinatario, in busta
sigillata,
al _____
signor _____

che si è qualificat _____

Della consegna ho informato il
destinatario con raccomandata.

**depositandola in
Comune** e affiggendo alla porta
dell'abitazione-ufficio-azienda del
destinatario l'avviso di deposito,
in busta chiusa e sigillata, dopo
aver constatato la temporanea
assenza del destinatario, e
 l'incapacità _____

il rifiuto _____

l'assenza di altre persone
previste dall'art. 139 del codice
di procedura civile.

Del deposito e dell'affissione ho informa-
to il destinatario con raccomandata
con avviso di ricevimento.

**depositandola in
Comune** e affiggendo
all'albo l'avviso di
deposito, dopo aver
costatato l'irreperibilità
del destinatario.

Dai registri anagrafici del
Comune risulta _____

_____ p. il Sindaco

ATTESTAZIONE DI AFFISSIONE

dal _____ al _____

data _____

_____ p. il Sindaco

Firma della persona che ha ricevuto la cartella

Firma del notificatore

Lotto di stampa n. 00000

CARTELLA DI PAGAMENTO N. 000 0000 00000000 00/000

pagina X di Y (compresi i moduli pagoPA)

Capitolo ottavo

**LA RESPONSABILITA' MEDICA DOPO
LA RIFORMA GELLI**

A cura di Isabella Giasprini

Molto spesso si rivolgono all'avvocato soltanto coloro che hanno subito ingenti danni sotto il profilo della responsabilità medica attinenti alla loro salute o a quella dei loro stretti congiunti, ritenendo, erroneamente, di non trovare ascolto nelle casistiche conseguenti a danni marginali.

Un eccessivo “timore reverenziale” che tuttora esiste nei confronti del medico o della struttura sanitaria, spesso scoraggia il paziente a far valere le proprie ragioni, in quanto, specie tra i consumatori meno informati, vige ancora la superstiziosa convinzione che “il medico ha sempre ragione” per il suo palesarsi in qualità di “parte forte” del rapporto.

In realtà consiglio di non demordere anche nelle ipotesi in cui si ritenga di aver subito una lieve ingiustizia in quanto il diritto alla salute è il bene più prezioso per l'essere umano come costituzionalmente garantito dall'art. 32 della Costituzione.

Esistono variegata tipologie di “danno risarcibile” ossia di danno conseguente all'azione o alla omissione dei medici e sanitari come quello derivante da errore diagnostico, di vigilanza, terapeutico etc.

La riforma Gelli (Legge n.24/2017) consente al consumatore di percorrere a sua scelta variegata strade affinché possa ricevere tutela dei propri diritti anche se talune si rivelano a mio avviso in parte ancora lacunose.

Diritti del cittadino

Tale riforma, invero, ha modificato la precedente normativa, escludendo la responsabilità penale dei medici per imperizia, laddove venga appurato e dimostrato che questi ultimi, nell'esecuzione delle loro mansioni professionali, si siano attenuti alle linee guida tracciate dall'Istituto Superiore di Sanità.

Va segnalata, tuttavia, congiuntamente, l'introduzione di una particolare responsabilità penale che la Legge Gelli, ex art. 590 sexies c.p., ha ascritto al professionista, fuori dai casi di imperizia, nelle ipotesi di lesioni ed omicidio colposo.

Ne consegue, quindi, che le strutture sanitarie, siano esse pubbliche, private o convenzionate con il SSN, dovranno rispondere a titolo di responsabilità contrattuale con la conseguenza dell'addebito in merito all'onere probatorio e al termine prescrizione che è di ben dieci anni.

Contrariamente, il professionista che opera a qualsiasi titolo con una struttura medica, sarà chiamato in sede civile a rispondere per colpa di una eventuale responsabilità a lui ascritta, a titolo extracontrattuale ai sensi dell'art. 2043 c.c. con la previsione di una prescrizione quinquennale.

Altro fattore di innovazione introdotto dalla legge Gelli concerne la subordinazione dell'instaurazione di un procedimento giudiziario civilistico alla obbligatoria consulenza tecnica preventiva nella quale è sancito il litisconsorzio necessario delle imprese assicurative.

Si tratta di una particolare procedura nella quale il Tribunale nomina un consulente tecnico di ufficio (c.t.u.) ossia un perito al quale viene affidato preliminarmente, sulla scorta di una perizia, il compito di accertare l'an ed il quantum in merito ai

profili di responsabilità per poi rimettere alle parti la scelta di accordarsi ai fini di una transazione o invece di intraprendere un procedimento civile.

In via alternativa alla procedura sopracitata, le parti, possono ricorrere all'ulteriore strumento della mediazione che richiede la presenza necessaria ed obbligatoria dei legali affinché possano addivenire ad un accordo stragiudiziale. Dopo che l'istante avrà intrapreso una delle suddette procedure che si rivelano come condizioni obbligatorie di procedibilità, avrà facoltà, se vorrà, di rivolgersi al giudice civile per chiedere il risarcimento del danno attraverso un procedimento sommario ex art. 702 bis e s.s. del c.p.c..

La legge Gelli ha tuttavia introdotto la possibilità per l'istante di agire in via diretta nei riguardi dell'impresa di assicurazione della struttura sanitaria o del singolo professionista ed all'uopo è stato sancito l'obbligo per le cliniche di inserire all'interno del loro sito internet la denominazione delle compagnie assicurative affinché il paziente possa agevolmente visualizzarle.

In tale ipotesi, la clinica o il professionista, a seconda delle situazioni, assumono il ruolo di litisconsorte necessario.

Ne consegue, parimenti, che sia le strutture sanitarie che il professionista, sono obbligati ad aver sottoscritto una polizza assicurativa che li copre dalle eventuali azioni di responsabilità civile.

Pertanto, invito coloro che ritengano di aver subito un danno, di marginali o notevoli dimensioni, di non scoraggiarsi e di rivolgersi alle figure professionali in grado di valutare e tutelare i loro diritti.

Capitolo nono

**EVOLUZIONE DEGLI STRUMENTI DI TUTELA DEI
RISPARMIATORI**

A cura di Isabella Giasprini

Contrariamente a quanto avveniva qualche anno fa, la tutela del consumatore è in ascesa anche per quanto concerne la difesa dei suoi diritti nei confronti della banca.

Le modalità più note e celeri affinché il consumatore possa richiedere un prestito alle banche o alle società finanziarie all'uopo preposte, sono quattro: l'apertura di credito in conto corrente, il prestito con carta di credito "revolving", il prestito finalizzato e quello non finalizzato.

Una importante innovazione consiste nella istituzione dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), introdotta dal 15 ottobre 2009, generata dalla Bce a tutela dei consumatori per risolvere agevolmente le controversie in via conciliativa, senza dover ricorrere alle lungaggini di tempi e costi giudiziali.

Questo strumento alternativo imperniato sulla celerità della risoluzione dei contenziosi, si esplica in un contesto europeo recentemente finalizzato ad assicurare ai consumatori una maggior solidità e trasparenza.

A seguito del "bail in", gli investitori si sono sentiti privi di tutela così come in passato avevano visto in fumo i loro risparmi con i noti casi di Parmalat, Cirio, Argentina.

I nuovi obiettivi delle direttive europee, stavano mutando in favore di una maggior trasparenza dei consumatori.

Miifid 1, aveva a tal riguardo introdotto un doppio binario di sicurezza e di trasparenza che garantisse al correntista

obblighi informativi maggiori congiuntamente ad un primo livello di profilatura del cliente, volto a comprendere, altresì, il grado di rischio tollerabile dallo stesso.

A seguito del default delle quattro banche e delle apocalittiche conseguenze ai danni dei correntisti ed obbligazionisti, questo modello di tutela non era più sufficiente ed è stata introdotta l'ulteriore normativa della MIFID 2.

In sintesi, oltre ad un incremento della trasparenza che si concentra in particolar modo sui costi sostenuti dal cliente attraverso l'introduzione di un "Report di Adeguatezza" che evidenzia il costo sostenuto annualmente da quest'ultimo nel rapporto con la Banca, si registra una maggiore responsabilizzazione degli intermediari, dalla costruzione dei prodotti (Product Governance) alla distribuzione degli stessi.

I prodotti finanziari vengono, pertanto, ideati già in funzione di un target di clienti a cui dovranno essere adattati.

Con MIFID II, le banche e gli istituti finanziari, sono obbligati ad effettuare una valutazione più globale del cliente, che concerne altresì la sua struttura familiare, gli elementi patrimoniali, anagrafici, reddituali, le competenze e la cultura finanziaria dello stesso.

L'obiettivo della legge è sicuramente quello di rafforzare la tutela del consumatore, ma quest'ultimo non deve mai dimenticare di leggere con attenzione ogni singola clausola apposta al documento che sta per sottoscrivere.

In sintesi, consiglio al consumatore di essere sempre accorto e di rendersi edotto leggendo in maniera approfondita tutto ciò che si appresta a firmare ed, al contempo, non dovrà esimersi dal formulare qualsivoglia domanda all'intermediario finanziario nelle ipotesi di dubbio o perplessità.

L'IMPORTANZA DELL'EDUCAZIONE FINANZIARIA

A cura di Paolo Polimanti

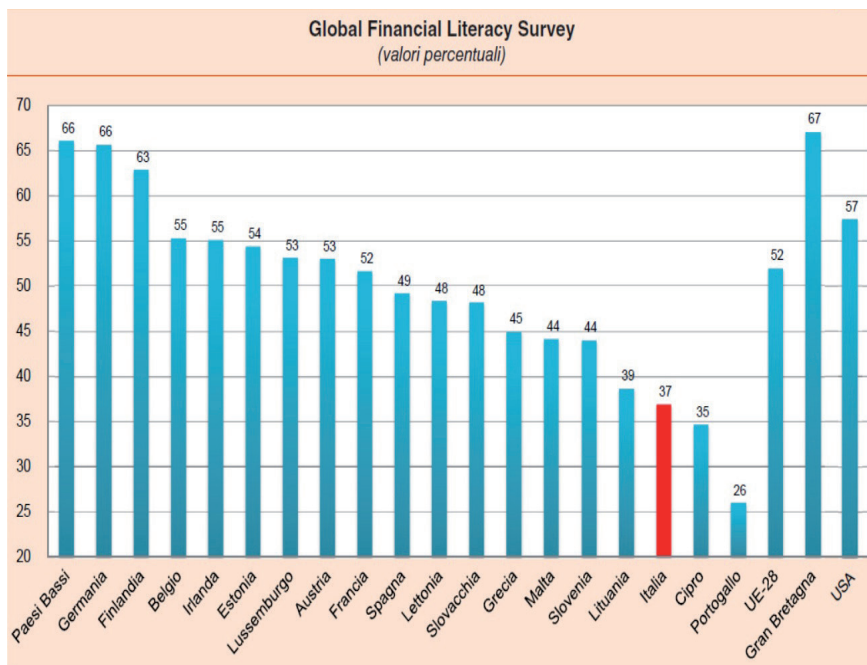
Le recenti crisi dei mercati hanno riproposto, se mai ci fosse ancora bisogno, la necessità di protezione del risparmiatore. Negli ultimi anni, le autorità preposte alla regolazione dei mercati sono intervenute, più volte, riscrivendo le regole che governano i mercati finanziari, cercando di accantonare una logica di vigilanza basata sulla “vendita dei prodotti finanziari”, ad una logica di vigilanza basata sul “servizio finanziario offerto al risparmiatore”, mettendo al centro del sistema il “servizio di consulenza”, ovvero quel servizio ritenuto il più idoneo a soddisfare le esigenze del risparmiatore.

Tuttavia, affinché le norme poste dal legislatore possano fornire al risparmiatore una efficace protezione occorre che quest'ultimo abbia gli strumenti per usufruire nel migliore dei modi della tutela offerta; in una parole occorre abbia una educazione finanziaria adeguata. Il presente testo, pertanto, si pone come finalità quello di fornire le basi al lettore per affrontare in modo consapevole una pianificazione finanziaria, senza avere la pretesa di essere esaustivo nella trattazione di tutto ciò che effettivamente sarebbe necessario per sedersi di fronte all'intermediario.

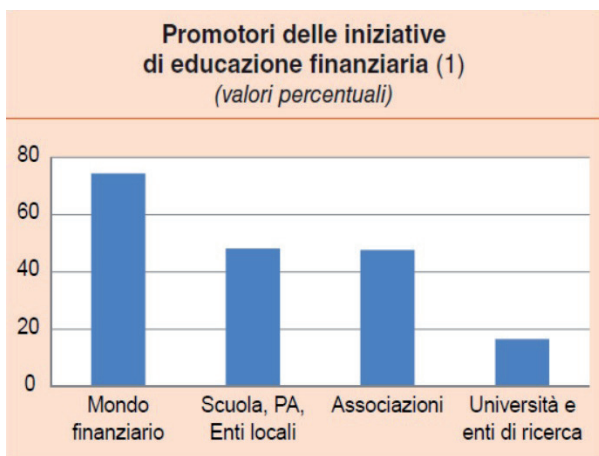
Occorre chiarirci, però, su cosa si intende per educazione finanziaria. Tra le definizioni più efficaci si può annoverare quella fornita dall'OCSE, nel 2005, che la identificò come “quel processo attraverso il quale i consumatori migliorano la propria comprensione di prodotti e nozioni finanziarie e, attraverso l'informazione, l'istruzione e la consulenza oggettiva, sviluppano le capacità e la fiducia necessarie

per diventare maggiormente consapevoli dei rischi e delle opportunità finanziarie, per effettuare scelte informate, comprendere a chi chiedere consulenza e mettere in atto altre azioni efficaci per migliorare il loro benessere finanziario”.

Numerose ricerche hanno dimostrato che risulta esserci una forte correlazione tra un basso livello di istruzione finanziaria e situazioni finanziariamente difficili: addirittura tra chi ha i livelli più bassi d'istruzione c'è un numero molto elevato di persone che sono addirittura prive di ogni rapporto con le banche.



Il tema della educazione finanziaria è particolarmente sentito in Italia che, per ragioni prevalentemente strutturali, registra un livello di conoscenza media del risparmiatore in materia del tutto insufficiente e ben al di sotto dei paesi più industrializzati. In molti paesi, sia il governo che i datori di lavoro hanno promosso programmi di educazione finanziaria: in Australia c'è una grande attenzione a questo problema; nel Regno Unito si stanno promuovendo corsi di educazione di base e organizzati dallo Stato e un servizio pubblico di consulenza gratuita per le famiglie; negli USA le aziende più grandi offrono una qualche forma di programmi di formazione la cui efficacia è, come dicevamo, ancora da provare. In Italia, nonostante un grande attenzione al problema, i programmi di educazione finanziaria è riservata a sporadiche iniziative di soggetti privati che hanno a cuore il problema come le associazioni di tutela dei consumatori e di addetti ai lavori, mentre le istituzioni pubbliche hanno varato pochi e disorganici programmi.

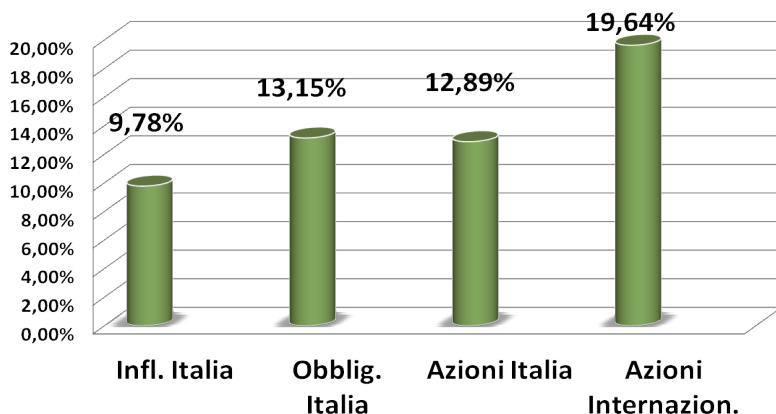


(1) Quota delle iniziative promosse da soggetti appartenenti alla tipologia o per le quali è stata dichiarata la partecipazione di un soggetto di quella tipologia calcolata rispetto al totale di iniziative. La somma complessiva eccede 100 perché alla medesima iniziativa possono concorrere più tipologie di soggetti.

Infatti, occorre evidenziare che per decenni il risparmiatore italiano, definito *Bot People* ha trovato un porto sicuro nei titoli di Stato italiani. Quest'ultimi offrivano rendimenti superiori al mercato azionario che, per definizioni, presenta un rischio decisamente più elevato. Ma ciò che li rendeva particolarmente attraenti era il fatto che presentavano un *gap* rispetto al costo della vita che permetteva al risparmiatore non solo di perdere in potere di acquisto ma addirittura di avere un extra-rendimento tale da accumulare un surplus di capitale.

Tutto ciò ha reso il risparmiatore italiano immune e indifferente da qualsiasi iniziativa (casomai ce ne fossero state) rivolta alla alfabetizzazione dei cittadini, in considerazione che gli unici impieghi e investimenti erano essenzialmente rivolti in due direzioni: titoli di Stato e immobili. Gli unici in grado di consentire sonni tranquilli se comparati con il resto degli altri possibili investimenti nel panorama nazionale e internazionale.

Universo degli investimenti in Italia
Performance annue ad intervalli di 5 anni (1975-1996)
Fonte : UBS



Diritti del cittadino

Promuovere l'educazione finanziaria sarebbe uno dei modi in cui possiamo aiutare le persone a fare le scelte giuste: l'obiettivo non è quello di rendere ogni risparmiatore un mago della finanza, ma di fornire alla clientela gli strumenti fondamentali per navigare nel sistema finanziario. Per utilizzare un confronto, l'idea è assimilabile a quella della patente di guida: la gente guida l'automobile anche senza bisogno di essere ingegnere, per guidare una macchina non occorre sapere tutto sul suo funzionamento. Gli incidenti accadono, ma nessuno si sogna di chiudere le strade all'utente normale e di permettere la guida solo a piloti specializzati.

La *conoscenza finanziaria* quindi deve essere improntata a quelle nozioni di base al fine, come vedremo in seguito, di pianificare nel miglior modo possibile le nostre scelte in materia finanziaria, ciò è estremamente rilevante perché influenza le scelte economiche a cui è collegato il benessere delle persone. Questo processo educativo permette alle persone, ai consumatori, agli investitori di migliorare la propria comprensione di nozioni e strumenti finanziari ed anche previdenziali. E' dimostrato che coloro che hanno maggiore conoscenza finanziaria pianificano di più il proprio futuro e investono meglio i propri risparmi.

Nell'era contemporanea, inoltre, il mondo intorno a noi continua a cambiare in modo vertiginoso e per convivere con questi cambiamenti dobbiamo attrezzarci per tenere il passo. Tutti noi ogni giorno operiamo movimenti finanziari che incidono sul nostro stile di vita e quindi l'ignoranza non può più essere una scelta.

Ma quando iniziare ad intraprendere un percorso di educazione finanziaria? In base alle linee guida dell'*International Network on Financial Education* dell'OCSE, l'educazione finanziaria dovrebbe iniziare già dalla scuola primaria ed

essere sviluppata con programmi specifici per ogni fascia d'età. Ma se per i più giovani la questione è relativamente semplice, intervenire sugli adulti presenta qualche ostacolo in più: tanto per cominciare, è più difficile individuare contesti dedicati, come la scuola per i ragazzi, e mettere tutti d'accordo sugli orari. Inoltre le modalità didattiche devono misurarsi con la diminuzione delle capacità di apprendimento che si verifica al crescere dell'età. Detto questo, anche per gli studenti italiani oggi l'educazione finanziaria è estremamente frammentata, con una quota rilevante di iniziative legata alla proposta individuale dei docenti e dei dirigenti scolastici. Il motivo è che ad oggi l'educazione finanziaria non è ancora inserita di diritto nei programmi didattici, complici la già densa tabella di marcia e la non adeguata preparazione dei docenti sul tema, ma aggiungerei anche la poca sensibilità delle istituzioni pubbliche.

**SANZIONI AMMINISTRATIVE ELEVATE PER
INFRAZIONI STRADALI: rimedi e tutele**

Laura Biarella

Ricorso al Prefetto. Nell'originaria stesura del Codice della Strada, il rimedio del ricorso al Prefetto doveva rappresentare l'unico strumento in prima istanza avverso le sanzioni amministrative elevate per infrazioni alle norme del Codice stesso. Tale sistema, che prevedeva un'unica possibilità di adire alla giustizia, ha tuttavia avuto scarso successo operativo, in quanto la Corte Costituzionale, nel 1994 (attraverso la Sentenza n. 255 del 23 giugno) spalancò le porte di accesso alla giurisdizione ordinaria fin dal primo momento di opposizione ai verbali di contestazione. Il ricorso al Prefetto è stato quindi disciplinato dall'art. 203 del C.d.S. il quale, unitamente al successivo art. 204, ha subito, nel corso dei decenni, talune modificazioni.

Soggetti legittimati alla presentazione del ricorso. Il legislatore individua i soggetti legittimati alla proposizione del ricorso avverso i verbali di contestazione per infrazioni al Codice della Strada, valendo tale elencazione sia per la presentazione del ricorso dinanzi al Prefetto che dinanzi al Giudice di Pace. Nella finalità di individuare i soggetti legittimati all'attivazione del rimedio, l'art. 203 C.d.S. opera un esplicito rimando ai soggetti indicati all'art. 196 C.d.S., come solidalmente obbligati per il pagamento delle sanzioni amministrative pecuniarie: il trasgressore, il proprietario del veicolo e, in sua vece, l'usufruttuario, l'acquirente con patto di riservato dominio ovvero l'utilizzatore a titolo di locazione finanziaria.

Modalità di presentazione del ricorso. Il ricorso può essere

presentato o presso l'ufficio o comando cui appartiene l'agente accertatore, oppure al Prefetto competente alla decisione, in ambedue i casi lasciando al ricorrente la possibilità di optare tra la presentazione diretta ovvero quella tramite spedizione mediante plico raccomandato con ricevuta di ritorno. Quanto al termine per la presentazione del medesimo, viene individuato in maniera tassativa in sessanta giorni decorrenti dalla data di contestazione o notificazione del verbale. L'inderogabilità di termine siffatto è stata plurime volte ribadita, a colpi di pronunce, dalla giurisprudenza, che ha peraltro escluso l'applicazione a tale tipo di gravame, di istituti mutuati da ulteriori procedimenti, e tendenti ad una dilazione del termine previsto, quale ad esempio quello delle "ferie giudiziarie", che al contrario, come si dirà nel proseguo del presente contributo, risulta applicabile alla procedura di ricorso attivabile dinanzi al Giudice di Pace. Per calcolare i termini utili alla presentazione del ricorso al Prefetto si applicano le regole generali previste per il computo dei termini dall'art. 2963 del Codice Civile: più in particolare i termini si computano secondo il calendario comune, non si computa il giorno nel corso del quale cade il momento iniziale del termine, la prescrizione si verifica con lo spirare dell'ultimo istante del giorno finale e, infine, qualora il termine scade di giorno festivo, viene prorogato di diritto al giorno seguente non festivo. L'effetto immediato in ipotesi di presentazione di un ricorso al Prefetto dopo lo spirare del termine dei sessanta giorni, calcolato secondo le modalità summenzionate, è la relativa inammissibilità, che andrà eccepita in via preliminare in sede di predisposizione delle deduzioni tecniche. Da evidenziare che, per quel che attiene al termine utile per la presentazione del ricorso spedito a mezzo del servizio postale, la giurisprudenza è unanime nel concordare il concetto che il termine rilevante a tal fine è rappresentato dal giorno in cui il plico è stato consegnato

all'ufficio postale, e non quello in cui il plico stesso è giunto presso la Cancelleria. In merito al pagamento in misura ridotta del verbale che si vuol contestare, risulta pacifico che, una volta effettuato il versamento, il ricorso non può più essere presentato, pena la sua inammissibilità per cessazione della materia del contendere. L'unica ipotesi ove risulta possibile presentare il ricorso, nonostante l'effettuazione del pagamento in misura ridotta, è quando sia prevista, oltre alla sanzione pecuniaria, finanche la decurtazione dei punti della patente di guida. In sede di presentazione del ricorso, il ricorrente può infine presentare i documenti ritenuti idonei e può chiedere di essere sentito personalmente prima dell'adozione della decisione definitiva.

Termini e questioni procedurali. Si è già accennato che la presentazione del ricorso oltre i termini previsti comporta l'inammissibilità dello stesso, tuttavia occorre tener in debito conto che l'intera procedura è scandita dall'individuazione di termini ben precisi, il cui mancato rispetto comporta l'illegittimità dei provvedimenti. Il comma I bis dell'art. 204 C.d.S. statuisce, infatti, che "I termini di cui ai commi 1-bis e 2 dell'art. 203 e al comma 1 del presente articolo sono perentori e si cumulano tra loro ai fini della considerazione di tempestività dell'adozione dell'ordinanza-ingiunzione. Decorsi detti termini senza che sia stata adottata l'ordinanza del Prefetto, il ricorso si intende accolto". A ciò deve aggiungersi il termine individuato dal II comma dell'art. 204 C.d.S., in virtù del quale "L'ordinanza-ingiunzione di pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria deve essere notificata, nel termine di centocinquanta giorni dalla sua adozione, nelle forme previste dall'articolo 201". Più in dettaglio, le "deduzioni tecniche" in riposta al contenuto del ricorso, unitamente all'atto impugnato con la prova dell'avvenuta contestazione o notificazione dello stesso, devono essere presentate da parte del Comando nel termine

perentorio di sessanta giorni dal momento della ricezione del ricorso. Qualora il ricorso sia stato presentato direttamente al Prefetto, lo stesso ha invece trenta giorni di tempo per inviarlo all'ufficio o Comando da cui dipende l'organo accertatore per il compimento delle attività succitate. Ricevuti gli atti da parte dell'ufficio o Comando da cui dipende l'accertatore, il Prefetto vanta centoventi giorni per adottare la decisione finale, che possono essere prolungati unicamente nell'ipotesi in cui il ricorrente abbia richiesto l'audizione personale: in tal caso i termini restano sospesi a decorrere dalla notifica dell'invito che il Prefetto deve rivolgere al ricorrente, e fino al momento dell'audizione ovvero, in mancanza, fino al termine ultimo concesso per la presentazione all'audizione. La decisione finale del Prefetto viene espressa mediante una "ordinanza" che, qualora sia ritenuto fondato l'accertamento, conterrà, oltre alla motivazione, l'ingiunzione di pagamento di una somma non inferiore al doppio del minimo edittale della sanzione originariamente comminata maggiorata delle eventuali spese di procedimento (già indicate nel verbale di contestazione) e quelle per la successiva notifica del medesimo atto, da notificarsi nell'ulteriore termine perentorio di centocinquanta giorni dalla sua adozione, al ricorrente ed agli altri soggetti eventualmente obbligati. Se, al contrario, il ricorso venisse ritenuto fondato, il Prefetto adotterà un'ordinanza di archiviazione del verbale di contestazione da comunicare all'ufficio o Comando da cui dipende l'organo accertatore, al quale spetterà il compito di informare gli interessati circa l'avvenuto accoglimento del ricorso medesimo. La perentorietà di tutti i termini sopra elencati, e che scandiscono la procedura del ricorso dinanzi al Prefetto, viene inoltre evidenziata dalla circostanza, rappresentata dall'art. 204 comma I bis, ultimo inciso: "Decorsi detti termini senza che sia stata adottata l'ordinanza del Prefetto, il ricorso si intende accolto".

Ricorso in sede giurisdizionale. In alternativa alla proposizione del ricorso innanzi al Prefetto, il trasgressore, come pure gli ulteriori soggetti indicati all'art. 196 C.d.S., qualora non sia stato effettuato il pagamento in misura ridotta nei casi ove lo stesso sia consentito, possono proporre opposizione davanti all'autorità giudiziaria ordinaria. Pertanto l'art. 204 bis C.d.S. individua un'ulteriore modalità di opposizione avverso un verbale di accertamento di violazioni alle norme contenute nel Codice della Strada: il ricorso va diretto all'autorità giudiziaria ordinaria, dinanzi alla quale si seguirà il rito speciale delle "Controversie in materia di lavoro", disciplinato Titolo IV del Libro II del Codice di Procedura Civile. L'autorità giudiziaria competente a decidere le controversie in materia di opposizione ai verbali di accertamento di violazione del Codice della Strada è rappresentata dal giudice di pace del luogo in cui è stata commessa la violazione.

Termini e modalità per la presentazione dell'opposizione. L'articolo 7 c. III del D.Lgs. n. 150 del 2011, prevede che il ricorso dinanzi al Giudice di Pace deve essere proposto, a pena di inammissibilità, entro trenta giorni dalla data di contestazione della violazione o di notificazione del verbale di accertamento, ovvero sessanta giorni qualora il ricorrente abbia residenza all'estero. I termini in procedura siffatta, oltre al dimezzamento, rispetto al ricorso dinanzi al Prefetto, seppur computati secondo la disciplina generale dell'art. 2963 del codice civile, risultano soggetti all'applicabilità della sospensione estiva. Più in dettaglio, la Legge n. 742/1969, all'art. 1, come modificato dall'art. 16, comma I, del D.L. n. 132/14, statuisce che "Il decorso dei termini processuali relativi alle giurisdizioni ordinarie ed a quelle amministrative è sospeso di diritto dal 1° al 31 agosto di ciascun anno, e riprende a decorrere dalla fine del periodo di sospensione. Ove il decorso abbia inizio durante

il periodo di sospensione, l'inizio stesso è differito alla fine di detto periodo". In tal senso, considerando che il ricorso avverso il verbale di contestazione rientra nel novero dell'analisi della giurisdizione ordinaria, anche i termini per la presentazione del ricorso stesso vengono sospesi nel periodo anzidetto. Come già sottolineato, la procedura di opposizione dinanzi al giudice di pace risulta "alternativa" rispetto a quella prevista presso il Prefetto, in considerazione della disposizione perentoria contenuta nel III comma dell'art. 7 del D.Lgs. n. 150/2011 e, pertanto, innanzi a due opposizioni presentate per un medesimo verbale, bensì alle due autorità competenti, l'inammissibilità scatterà per quel solo ricorso presentato in un tempo successivo, con regolare prosecuzione del primo procedimento instaurato. Il ricorso, nei termini perentori appresso indicati, può essere presentato direttamente presso la cancelleria del giudice adito o avvalendosi del servizio postale. Le parti possono stare in giudizio personalmente, ai sensi dell'art. 7, c. VIII, D.Lgs. n. 150/2011.

Forma della domanda. In virtù dell'art. 414 del codice di rito civile, la domanda si propone mediante ricorso, il quale deve contenere:

- l'indicazione del giudice;
- il nome, il cognome, nonché la residenza o il domicilio eletto dal ricorrente nel comune in cui ha sede il giudice adito, nonché i dati identificativi del convenuto (denominazione e sede);
- la determinazione dell'oggetto della domanda;
- l'esposizione dei fatti e degli elementi di diritto sui quali si fonda la domanda con le relative conclusioni;
- l'indicazione specifica dei mezzi di prova di cui il ricorrente intende avvalersi e in particolare i documenti che si offrono in comunicazione.

Al giudizio in esame risulta applicabile il cd. “principio della domanda”, in base al quale (art. 99 c.p.c.) “Chi vuole fare valere un diritto in giudizio deve proporre domanda al giudice competente”. L’art. 112, invece, esplicita il principio dell’“Corrispondenza tra il chiesto ed il pronunciato” e, in linea col quale “Il giudice deve pronunciare su tutta la domanda e non oltre i limiti di essa; e non può pronunciare d’ufficio su eccezioni che possono essere proposte solo dalle parti”. In sede di presentazione del ricorso l’attore potrà richiedere (art. 7 c. VI, D.Lgs. n. 150/2011) la sospensione dell’efficacia esecutiva del provvedimento impugnato: il giudice adito, ai sensi dell’art. 5 del D.Lgs. n. 150/2011, può provvedervi, sentite le parti, con ordinanza non impugnabile, qualora ricorrano gravi e circostanziate ragioni esplicitamente indicate nella motivazione. A ciò si aggiunga che, in ipotesi di pericolo imminente di un danno grave ed irreparabile, la sospensione può essere disposta mediante decreto pronunciato fuori udienza, tuttavia in questa ipotesi la sospensione diviene inefficace qualora non confermata, entro la prima udienza successiva, attraverso l’ordinanza precitata.

Fissazione dell’udienza e costituzione dell’Amministrazione chiamata in giudizio. Presentato il ricorso, il giudice nel termine di cinque giorni deve fissare con decreto l’udienza di discussione, tenendo conto che tra il giorno di deposito del ricorso e quello della prima udienza non devono decorrere più di sessanta giorni, e che tra la data di notificazione al convenuto e quella dell’udienza devono trascorrere almeno trenta giorni. In tema di ricorso avverso verbali di contestazione per violazioni al Codice della Strada, la legittimazione passiva spetta al Prefetto, quando le violazioni sono state accertate da funzionari, ufficiali e agenti dello Stato, nonché da funzionari e agenti delle Ferrovie dello Stato, delle ferrovie e tranvie in concessione e dell’ANAS; appartiene a regioni, province e comuni, quando le violazioni sono state accertate

da funzionari, ufficiali e agenti, rispettivamente, delle regioni, delle province e dei comuni. In giudizio l'Amministrazione resistente può avvalersi anche di funzionari appositamente delegati. La parte attrice può stare in giudizio personalmente, ferma restando la possibilità di farsi rappresentare da altri: in tal senso l'art. 317 c.p.c. prevede che, dinanzi al Giudice di Pace, le parti possono farsi rappresentare da persona munita di mandato scritto in calce alla citazione ovvero in atto separato, salvo che il giudice ordini la loro comparizione personale. Ricevuta la notifica del ricorso a cura della cancelleria, la Pubblica Amministrazione convenuta deve costituirsi almeno dieci giorni prima dell'udienza e tale costituzione si effettua materialmente mediante deposito in cancelleria di una memoria difensiva nella quale devono essere proposte, a pena di decadenza, le eccezioni processuali e di merito che non siano rilevabili d'ufficio. L'art. 416 c.p.c. statuisce che nella memoria il convenuto deve prendere posizione, in maniera precisa e non limitata ad una generica contestazione, dei fatti affermati dall'attore a fondamento della domanda, proporre tutte le sue difese in fatto e in diritto ed indicare specificamente, a pena di decadenza, i mezzi di prova dei quali intende avvalersi ed in particolare i documenti che deve contestualmente depositare. Sempre entro dieci giorni dallo svolgimento della prima udienza, l'autorità chiamata in giudizio deve depositare in cancelleria copia del rapporto con gli atti relativi all'accertamento, nonché alla contestazione o notificazione della violazione.

Svolgimento dell'udienza. Nell prima udienza dinanzi al Giudice di Pace viene accertata l'ammissibilità del ricorso: il giudice deve quindi verificare se il ricorso risulti o meno ammissibile, valutando, secondo quanto stabilito all'art. 7 c. IX, lett. a), se sia stato presentato entro i termini perentori previsti e che non sia stato previamente presentato ricorso al Prefetto. Nell'udienza fissata per la discussione della causa

il giudice interroga liberamente le parti presenti ed ammette i mezzi di prova che le parti hanno già indicato (in sede di presentazione di ricorso il ricorrente e all'atto del deposito della memoria di comparsa la parte resistente) e ne può ammettere altre, qualora ritenute rilevanti, e se non è stato possibile proporle in precedenza. Nell'ipotesi in cui siano ammesse nuove prove, la controparte può dedurre i mezzi di prova che si rendano necessari in relazione a quelli ammessi, ed il giudice fissa di conseguenza un termine per l'eventuale deposito di note difensive. Ritenuta matura la decisione, il giudice emette sentenza, che può essere di accoglimento o di rigetto dell'opposizione. In ipotesi di accoglimento del ricorso, il giudice può annullare in tutto o in parte il provvedimento opposto e può anche accogliere l'opposizione quando non vi siano prove sufficienti in merito alla responsabilità dell'opponente. In ipotesi di rigetto dell'opposizione al contrario, il Giudice determina l'importo della sanzione in una misura compresa tra il minimo ed il massimo editale stabilito dalla legge per la violazione accertata, e non può escludere l'applicazione delle sanzioni accessorie o la decurtazione dei punti dalla patente di guida. Il pagamento della somma individuata dal giudice deve avvenire entro i trenta giorni successivi alla notificazione della sentenza e deve essere effettuato a vantaggio dell'amministrazione cui appartiene l'organo accertatore, attraverso le modalità di pagamento dalla stessa determinate.

Condanna alle spese. Nell'ordinamento civilistico opera il "principio della soccombenza" (art. 91 c.p.c.), in virtù del quale "Il giudice, con la sentenza che chiude il processo davanti a lui, condanna la parte soccombente al rimborso delle spese a favore dell'altra parte e ne liquida l'ammontare insieme agli onorari della difesa". Per evitare un eccessivo squilibrio tra il valore della causa e le eventuali spese cui si può essere condannati a versare, è stato inoltre previsto che in

tali controversie le spese, competenze ed onorari liquidati dal giudice non possono superare il valore della domanda. Il principio in esame risulta inoltre mitigato dalle disposizioni contenute nell'art. 92 c. I c.p.c., ove si prevede che "Il giudice, nel pronunciare la condanna di cui all'articolo precedente, può escludere la ripetizione delle spese sostenute dalla parte vincitrice, se le ritiene eccessive o superflue (...)"; e può, indipendentemente dalla soccombenza, condannare una parte al rimborso delle spese, anche non ripetibili che, per trasgressione ai doveri di lealtà e probità che devono caratterizzare la condotta delle parti durante il giudizio. Doveroso è un cenno alla cd. "compensazione delle spese": l'art. 92 c. II c.p.c. come modificato dall'art. 13, comma I, D.L. n. 132/14 convertito, con modificazioni, dalla Legge n. 162/14, statuisce che "Se vi è soccombenza reciproca ovvero nel caso di assoluta novità della questione trattata o mutamento della giurisprudenza rispetto alle questioni dirimenti, il giudice può compensare le spese tra le parti, parzialmente o per intero". Sempre in tema di spese processuali, appare doveroso rammentare che tutti gli atti del processo, come pure la decisione, risultino esenti da ogni tassa e imposta, ad eccezione dell'obbligo di versamento del c.d. "contributo unificato" all'atto del deposito del ricorso, di importo variabile a seconda del valore della causa proposta.

Ricorso avverso l'ordinanza ingiunzione di pagamento del Prefetto. Come già esplicitato, il ricorso al Giudice di pace rappresenta un rimedio giurisdizionale di primo grado avverso la contestazione di verbali di accertamento di violazioni alle norme contenute nel Codice della Strada. Lo stesso giudice assume anche l'ulteriore ruolo di vagliare la legittimità delle ordinanze - ingiunzioni emesse dalle Prefetture, in precedenza chiamate a decidere sui ricorsi presentati secondo la procedura individuata dall'art. 203 del C.d.S. L'art. 205 c. I del C.d.S. prevede, infatti, che "Contro l'ordinanza ingiunzione

di pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria gli interessati possono proporre opposizione davanti all'autorità giudiziaria ordinaria. L'opposizione è regolata dall'articolo 6 del decreto legislativo 1° Settembre 2011, n. 150". La procedura prevista da tale disposizione riproduce, in larga parte, il giudizio di primo grado. Tuttavia va evidenziato come il termine per la presentazione del ricorso sia identico a quello del ricorso di prima istanza, ovvero trenta giorni dalla notificazione del provvedimento, che divengono sessanta se il ricorrente risiede all'estero, ed inoltre competente al giudizio sia il giudice di pace del luogo in cui è stata commessa la violazione. La diversità sostanziale tra i due procedimenti in esame risiede nella rappresentanza in giudizio: ai sensi del IX comma dell'art. 6 del D.Lgs. n. 150/2011, l'autorità che ha emesso l'ordinanza può stare in giudizio personalmente e può avvalersi anche di funzionari appositamente delegati. Nella procedura in esame, tuttavia, il prefetto può farsi rappresentare in giudizio dall'amministrazione cui appartiene l'organo accertatore, la quale vi provvede a mezzo di propri funzionari appositamente delegati, laddove sia anche destinataria dei proventi della sanzione secondo l'art. 208 C.d.S. Da evidenziare, infine, che il giudice, in sede di decisione finale, può anche modificare l'ordinanza – ingiunzione opposta, determinando un differente importo da pagare, comunque non inferiore al minimo editale previsto per legge per la violazione accertata.

Appello avverso le sentenze di primo grado. Il Dlgs. 40/2006 aveva introdotto l'appellabilità delle sentenze del giudice di pace emesse a seguito di una ordinanza – ingiunzione, ovvero di un verbale di contestazione alle norme contenute nel Codice della Strada. Ai sensi dell'art. 341 c.p.c. l'organo competente a giudicare in secondo grado le pronunce emesse in prima istanza dal giudice di pace è il Tribunale in composizione monocratica, da individuarsi territorialmente

come quello della circoscrizione nella quale ha sede l'ufficio del Giudice di primo grado. L'impugnazione in appello delle sentenze è soggetta al rispetto di termini aventi carattere perentorio: trenta giorni decorrenti dalla notificazione della sentenza. La sentenza, tuttavia, non viene notificata d'ufficio, bensì le parti vengono informate, attraverso il biglietto di cancelleria, dell'avvenuto deposito della sentenza e del dispositivo contenuto nella stessa. L'art. 285 c.p.c. rubricato "modo di notificazione della sentenza", prevede che "La notificazione della sentenza, al fine della decorrenza del termine per l'impugnazione, si fa, su istanza di parte, a norma dell'art. 170 primo comma e terzo". Nell'ipotesi ove nessuna parte abbia provveduto alla notificazione della sentenza nei confronti della controparte, opera l'art. 327 c.p.c.: "Indipendentemente dalla notificazione, l'appello, il ricorso per cassazione e la revocazione (...) non possono proporsi decorsi sei mesi dalla pubblicazione della sentenza". In appello non è possibile stare in giudizio personalmente o, nel caso delle pubbliche amministrazioni, attraverso la partecipazione alle udienze dei propri funzionari. Ai sensi dell'art. 82 c. 2 c.p.c. infatti "(...) le parti non possono stare in giudizio se non col ministero o con l'assistenza di un difensore". In merito all'oggetto del giudizio di secondo grado, l'art. 345 del c.p.c. statuisce che non possono proporsi domande nuove e, se proposte, debbono essere dichiarate inammissibili d'ufficio: in secondo grado devono essere posti all'attenzione del giudice non nuovi fatti concernenti la questione, bensì gli stessi che già sono stati oggetto di esame ad opera del giudice di pace. L'art. 345 c.p.c., inoltre, stabilisce che non possono proporsi, in secondo grado, nuove eccezioni, a meno che le stesse non siano del tipo di quelle rilevabili anche d'ufficio, e non sono ammessi nuovi mezzi di prova, a meno che l'organo giudicante non li ritenga indispensabili ai fini della decisione ovvero che la parte proponente non dimostri di non aver

potuto proporli nel giudizio di primo grado per una causa a lui non imputabile.

Efficacia delle sentenze di primo grado in ipotesi di appello.

La questione dell'efficacia delle sentenze di primo grado nell'ipotesi ove intercorra la presentazione dell'appello, va risolta con la lettura dell'art. 282 c.p.c., in virtù del quale la sentenza di primo grado è provvisoriamente esecutiva tra le parti. Tale disposizione è inoltre ribadita dall'art. 337 c.p.c., il quale afferma che "L'esecuzione della sentenza non è sospesa per effetto dell'impugnazione di essa", lasciando però spazio alla possibilità di alcune eccezioni all'operatività di tale principio. La deroga è contenuta nell'art. 283 c.p.c., ove si prevede che "Il giudice dell'appello, su istanza di parte, proposta con l'impugnazione principale o con quella incidentale, quando sussistono gravi e fondati motivi, anche in relazione alla possibilità di insolvenza di una delle due parti, sospende in tutto o in parte l'efficacia esecutiva o l'esecuzione della sentenza impugnata, con o senza cauzione".

Ricorso per Cassazione. Lo strumento del ricorso presso la Corte di Cassazione non rappresenta un terzo grado di giudizio, bensì si limita unicamente agli aspetti di legittimità della vicenda, tralasciando il merito. La rappresentanza in giudizio è riservata ad un avvocato, tra l'altro iscritto nell'apposito elenco dei "cassazionisti". Per quanto attiene ai termini per la proposizione del ricorso dinanzi alla Corte di Cassazione, gli stessi non mutano rispetto a quanto già visto a proposito dell'appello avverso le sentenze di primo grado. In merito invece all'efficacia della sentenza di appello in caso di presentazione del ricorso in Cassazione, l'art. 373 c.p.c. prevede che il ricorso per cassazione non sospende l'esecuzione della sentenza, anche se il giudice che ha pronunciato la sentenza impugnata può, su istanza di parte e qualora dall'esecuzione possa derivare grave e irreparabile danno, disporre con

ordinanza non impugnabile che la esecuzione sia sospesa o che sia prestata congrua cauzione. I motivi del ricorso per Cassazione sono elencati all'art. 360 c.p.c., ove si prevede che le sentenze pronunciate in grado d'appello o in unico grado (nei soli casi previsti) possono essere impugunate per cassazione:

- per motivi attinenti alla giurisdizione;
- per violazione delle norme sulla competenza, quando non è prescritto il regolamento di competenza;
- per violazione o falsa applicazione di norme di diritto e dei contratti e accordi collettivi nazionali di lavoro;
- per nullità della sentenza o del procedimento;
- per omesso esame circa un fatto decisivo per il giudizio che è stato oggetto di discussione tra le parti.



UNC Umbria
www.consumatoriumbria.it

#NonSoloConsumatori una risposta completa
e variegata per i cittadini ad ogni tipo di problema



SIAMO PRESENTI A *Perugia, Terni, Orvieto, Gubbio, Foligno, Spoleto, Deruta, Cannara, Amelia, Bevagna, Magione* E IN TANTI ALTRI COMUNI.

SCOPRI LO SPORTELLO PIÙ VICINO A TE!

UNC Umbria

opera attivamente dal 2005 con più di dieci sportelli sparsi per la Regione pronti a rispondere, tramite **professionisti** seri e preparati, agli svariati quesiti dei cittadini umbri

SERVIZI

Diritto di famiglia
e **mediazione familiare**

Tutela del **consumatore**

Truffe e raggiri



Diritto
delle **successioni**



Tutela del
**risparmiatore/
investitore**



Mobbing e stalking
e altre denunce ambito
penale

Responsabilità medica
e tutela del malato



Diritto **bancario**
e **assicurativo**

Costituzione di **parte
civile** nei procedimenti
penali

Responsabilità
da **vacanza rovinata**

**Acquisto e vendita
immobili** e rapporto
con agenti immobiliari

Tutela per
i professionisti



**Risarcimento
danni**



Tutela avverso cartelle
Agenzia Entrate e
Avvisi INPS

Tutela alle **piccole
e medie imprese**



Grazie alla preziosa collaborazione con **ALI (Associazione Legali Italiani)** UNC Umbria offre assistenza non solo per materie prettamente legate al consumo, ma anche in ambiti più tecnici.

L'associazione ALI raggruppa numerosi professionisti, di diversa matrice professionale, legati dallo scopo comune di **promuovere ed aggiornare la cultura giuridica e legale.**

 **ALI** Associazione
Legali
Italiani

UNC Umbria

Via XX Settembre 27 • 06124 PERUGIA • tel 075 5736035 • info@consumatoriumbria.it



Si ringraziano gli Autori (in ordine di interventi):

Avvocato Damiano Marinelli

Avvocatessa Floriana Tamburini

Abogado ed Avvocato stabilito Andrea Felicetti

Avvocatessa Silvia Dazzi

Avvocatessa Maria Grazia Matrone

Avvocato Leonardo Di Russo

Avvocatessa Elisabetta Congiusta

Avvocatessa Isabella Giasprini

Consulente finanziario, dottore Paolo Polimanti

Avvocatessa Laura Biarella

Per maggiori informazioni:

consumatoriumbria.it

consumatoriumbria.it/team/