

Rapporti tra consumatori e venditori/distributori di energia elettrica

— *Alfredo Marrocchelli, Libero professionista esperto settore energia*

Una crescente richiesta di assistenza specialistica, per consulenze tecniche nel contenzioso con i venditori di energia elettrica, da parte di piccoli clienti privati (per esempio condomini, appartamenti o negozi), è, a mio parere, un indicatore certo del degrado dei rapporti tra i clienti e le società venditrici di energia.

In questo campo sia il legislatore, che recentemente è intervenuto¹ all'interno della legge di Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018, sia l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), hanno cercato di aiutare il cliente a difendersi dai comportamenti scorretti di queste società ma il risultato è poco apprezzabile perché si tenta di risolvere un problema rendendo ancora più complicata la burocrazia dei reclami.

E, poi, si aggiunga che le penalità per i comportamenti scorretti dei venditori e dei distributori sono di fatto risibili o inesistenti. E quando la liberalizzazione del mercato, con l'eliminazione del mercato tutelato,

sarà davvero operativa (al momento il termine è fissato a luglio 2020) la situazione non potrà che peggiorare. Il mercato libero può essere un vantaggio quando i rapporti contrattuali godono di chiare regole e di una giustizia in grado di intervenire con rapidità, efficacia e costi ragionevoli, cioè proprio tutto quello che, in Italia, manca e di cui tutti abbiamo ben acuta consapevolezza, senza necessità di ulteriori spiegazioni.

In queste condizioni il mercato libero si può rappresentare come un rapporto tra un lupo (le società di vendita e distribuzione) ed un agnellino (il singolo cliente privato), ai quali si chiede di confrontarsi e di decidere, assieme, nel buio del bosco, quale sia il migliore rapporto da instaurare. Chi si pensa che possa vincere: il lupo o l'agnellino? E, infatti, proprio a difendere gli agnellini serviva, e purtroppo serve tuttora, il mercato libero tutelato: questo equivale a dire ti mando il guardiacaccia (l'ARERA), armato di tutto punto, a rappresentare l'agnellino e a discutere con il lupo. Vediamo ora alcuni

esempi di problemi ricorrenti (per gli agnelini); ai problemi del lupo (che pure esistono) siamo, al momento, meno interessati.

Letture consumi di energia elettrica

La lettura del contatore da parte del distributore deve avere una periodicità che è indicata nel contratto sottoscritto; un valore tipico è la lettura almeno mensile dei consumi (per i contatori elettronici attivi). E le letture devono poi essere trasmesse in tempo utile al venditore per l'emissione di bollette corrette, altrimenti esse letture non servono a nulla. Nella realtà si verificano casi di mancanza delle letture anche per periodi lunghissimi (perfino anni). E poi ecco arrivare micidiali bollette di conguaglio, con pagine e pagine di calcoli e conti, incomprensibili per il comune cittadino.

Funzionamento del contatore dell'energia elettrica irregolare

Qui l'introduzione dei contatori elettronici, con lettura da remoto da parte del distributore e trasmissione dei dati di lettura al venditore per i successivi addebiti al cliente, ha messo il cliente tra l'incudine (la società di distribuzione) ed il martello (la società di vendita). La società di vendita dice al cliente che lei si limita a fatturare con riferimento ai consumi che le sono trasmessi dal distributore. E che la mancanza di letture mensili è responsabilità del distributore. Il distributore non vuole e non può avere contatti diretti con il cliente se non per le sole segnalazioni di guasti. E, infatti, nelle bollette, il nome del distributore non è neanche indicato in chiaro e deve essere ricavato, dal cliente, in modo indiretto, leggendo il nome della

società alla quale devono essere segnalati i guasti! Ai reclami scritti presentati dal cliente al venditore si risponde con pagine e pagine di formalmente ineccepibili considerazioni (richiami generici a leggi e regolamenti vigenti) e, sostanzialmente, incomprensibili valutazioni tecniche che non cambiano nulla e, soprattutto, non risolvono quasi mai il problema. Il distributore invece ha (o finge di avere) cieca fiducia nei suoi sistemi di lettura automatica e da remoto dei contatori e conferma, senza verificare in campo, la bontà delle sue letture. Nella realtà il problema, spesso riscontrato, è dato dall'irregolarità delle misure di consumo: una corretta misura di consumo è data sia dal regolare funzionamento del contatore elettronico sia dalla corretta utilizzazione delle costanti di misurazione² (costante per trasformatore amperometrico, la più comune, e costante per trasformatore voltmetrico).

Quindi se, come capita spesso nella realtà, il distributore sostituisce un vecchio contatore di energia elettrica dotato di trasformatori amperometrici con $K=10$ oppure 25 ed installa un nuovo contatore elettronico ad inserzione diretta (cioè senza trasformatori amperometrici, quindi con $K=1$) ma dimentica di aggiornare la configurazione del sistema di misura, inserita nel suo software di calcolo, ecco che i consumi addebitati finisco-



no per essere 10 o 25 volte i consumi effettivi. E gli importi da pagare pari a circa 10 o 25 volte quanto realmente dovuto.

Sia la società di distribuzione sia la società di vendita poi utilizzano tali dati di consumo sbagliati senza fare alcuna verifica di compatibilità con la potenza installata: ecco allora che, in qualche caso, il consumo addebitato risulta addirittura superiore a quello che deriverebbe da

un funzionamento alla massima potenza disponibile, per 24 ore al giorno, per tutti i giorni del mese!

Una condizione questa completamente fuori dalla realtà per le utenze civili. A titolo di esempio, proviamo a ragionare su cosa succede, in una situazione simile, quando andiamo dal benzinaio per fare il pieno al serbatoio della nostra autovettura; accettereste di non sapere quanti litri di benzina sono stati versati nel vostro serbatoio e di pagare, mesi dopo, un

quantitativo di benzina, dichiarato dal vostro benzinaio, che è maggiore del volume del serbatoio della vostra auto? Accettereste che il numero che voi vedete, di persona, sul visore della pompa, e che indica il quantitativo di benzina venduta, non valga niente per il vostro venditore? Certamente no, eppure è proprio quello che, invece, può succedere, mutatis mutandis, con il venditore di energia elettrica.

Ma nessuno si accorge del problema oppure si fa finta di non capire.

Le comunicazioni tra distributore e venditore

Anche quando il distributore si accorge, finalmente, che sta trasferendo dati di lettura sistematicamente sbagliati al venditore ed interviene, magari dopo mesi o anni, a rettificare le letture non è così banale che il venditore esegua davvero i ricalcoli, provveda a liquidare la restituzione delle somme indebitamente percepite o a cancellare gli addebiti impropri effettuati. Una possibile ulteriore complicazione è che, nel tempo trascorso, la società di vendita possa pure essere fallita. E nel frattempo l'attività commerciale del cliente, con costi energetici moltiplicati per 10 o per 25 volte quelli reali, nel paese con il kilowattora elettrico tra i più costosi in Europa, è probabilmente già fallita. Ancora più complicata è la situazione quando il cliente cambia il venditore dell'energia, così pensando di sfuggire alla morsa ed alle pretese assurde del suo iniziale venditore ma non è così. Esiste, infatti, la procedura CMOR (Corrispettivo per MORosità) che consente ad un ex venditore di energia di fare inserire i suoi supposti crediti nella bolletta di un altro venditore arrivando fino all'estremo della sospensione della fornitura in assenza di pagamento del CMOR. Una procedura nata con la buona intenzione di evitare il turismo energetico da un venditore all'altro per non onorare le bollette e diventata, invece, un ulteriore strumento di oppressione da parte del venditore (lupo) nei confronti del cliente (agnellino), con l'aiuto, per legge, degli altri venditori (i lupi del branco).

Cosa fare per difendersi



Capire bene, dall'attenta lettura della bolletta, chi sia il proprio venditore e chi sia il proprio distributore è il primo passo per comprendere cosa e a chi chiedere, o presentare, istanze e reclami. Primo strumento di difesa è di chiedere, per raccomandata o tramite PEC, al distributore, copia di tutte le letture dei consumi trasmesse al venditore ed il valore della costante di misurazione K utilizzata, nel periodo di tempo di interesse. Tali letture dovranno poi essere confrontate con quelle indicate, in bolletta, dal venditore. Provvedere ad eseguire le autoletture e trasmetterle al venditore in una forma che permetta di provare tale invio. Conservare le foto, con data ed ora, del visore del contatore elettronico. Anche qui, a proposito di autoletture, la normativa prevede casi nei quali, purtroppo, l'autolettura non è ammissibile; queste indicazioni sono riportate, spesso in caratteri piccoli, nelle note delle nostre bollette. Chiedere al venditore, tramite telefono o il suo sito web, di trasmettere la richiesta di verifica del contatore di energia elettrica al distributore; fare in modo che una persona, o meglio ancora un tecnico competente, sia presente il giorno in cui il distributore invierà il suo tecnico per verificare il contatore. Se tale verifica dimostra che il contatore di energia elettrica funziona in modo IRREGOLARE il costo della verifica è a carico del distributore ed il cliente non deve pagare nulla; se la verifica dimostra che il contatore funziona in modo REGOLARE il distributore addebiterà al venditore, che si rivarrà sul cliente, un importo di circa 49 euro. Se il contatore di energia elettrica funziona in modo IRREGOLARE è fondamentale per il cliente controllare che il distributore comunichi i nuovi dati corretti delle letture al venditore e che il venditore provveda, effettivamente, a restituire quanto indebitamente percepito. Ricor-

diamo pure che la legge di bilancio 2018 ha anche stabilito che per i contratti di fornitura di energia elettrica e gas, il diritto al corrispettivo si prescrive in due anni. Tutto semplice solo in apparenza perché le società di vendita continuano ad emettere richieste di pagamenti dopo più di due anni dal periodo di riferimento e chiedono al cliente, in una nota scritta in caratteri piccoli, di comunicare tempestivamente la volontà di non pagare tali importi, per esempio recandosi presso gli sportelli della società: che bel modo di ragionare, chissà perché un cliente dovrebbe essere, invece, interessato a pagare importi non dovuti per legge!

Assistenza tecnica e legale

Nei casi più gravi è necessario rivolgersi ad un tecnico preparato che valuti la situazione esistente e predisponga una perizia tecnica da consegnare ad un bravo avvocato per difendere, in Tribunale, le proprie ragioni.

Cosa si potrebbe fare per il futuro

Accettato che tra i tre interlocutori il cliente è quello debole, anzi debolissimo, ed il venditore e il distributore sono quelli forti, e che hanno il coltello dalla parte del manico, si dovrebbe avere una normativa mirata alla difesa dell'interlocutore debole e non fare finta che si tratti di rapporti tra pari.

A tal fine si potrebbe, per esempio, stabilire per legge che:

1. in bolletta deve essere indicata, in chiaro, la frequenza di lettura dei consumi presente nel contratto di fornitura stipulato;
2. senza letture corrette dei contatori, eseguite nel rispetto dei tempi stabiliti nel contratto, la società di vendita perde definitivamente il diritto al corrispettivo;

3. non deve essere più possibile emettere bollette ripetute, per gli stessi periodi di fatturazione, se non nel solo caso di restituzione di importi indebitamenti percepiti dal venditore;
4. prevedere la possibilità di fare verificare il contenuto testuale delle bollette da parte di ARERA, su richiesta del consumatore, quando le indicazioni in esse riportate siano ritenute sbagliate o fuorvianti; per esempio, in ordine all'indirizzo reale di fornitura, al tipo di alimentazione elettrica fornita, alla mancanza di dati importanti (matricola contatore), alla presenza di messaggi che poi si dimostrano infondati (per esempio, Tutte le bollette precedenti sono in regola), alla errata indicazione dei dati di consumo, alle

errate operazioni di moltiplicazione presenti nei calcoli (anche questo si trova nelle bollette), alle stime fantasiose di consumi fatte dal venditore, in spregio dei consumi storici noti e del buon senso.

Conclusione: Il Marchese del Grillo

A dispetto di tutti i tentativi di aiutare i clienti dei venditori di energia la situazione oggi è ancora a deciso sfavore del cliente, che si trova un po' nella situazione così coloritamente dipinta nel film *Il Marchese del Grillo*, con l'indimenticato Alberto Sordi: "Io (venditore, ndr) sono io e voi non siete ... nulla (traduzione edulcorata, ndr)".



1 Gazzetta Ufficiale, Serie Generale, S.O. n. 62/L, del 29 dicembre 2017, Legge 27/12/2017, n. 205, art. 1, commi 4 e 5.

2 Su questo aspetto si veda l'interessante Deliberazione 19 gennaio 2017, 9/2017/E/EEL di AEEGSI (oggi ARERA).