

Le conseguenze di una bolletta poco trasparente: quali danni per il consumatore?

Autore: Polito Antonio M.

In: Diritto civile e commerciale

Con un'interessante deliberazione del 7 febbraio scorso (VIS 20/11), l'Autorità dell'Energia ed il Gas ha sanzionato, con altre sei Società, la IREN MERCATO S.p.A. per l'utilizzo di bollette poco trasparenti.

In particolare, l'Autorità ha verificato, da parte della Società che opera a Genova ed a Torino, l'uso di bollette per l'Energia elettrica carenti di alcuni fondamentali elementi di verifica nell'interesse dei consumatori, per un lungo periodo di tempo che, a seconda dell'infrazione, varia da due a tre anni.

I più importanti elementi non comunicati con la necessaria trasparenza, sono risultati essere, a seconda delle tipologie di contratto, i seguenti:

- La mancanza delle voci, macro-voci, aggregazioni e denominazioni indicate dall'Autorità nei corrispettivi fatturati ai clienti;
- L'indicare anche altre voci non indicate dall'Autorità nella redazione del 'Quadro sintetico' della bolletta, che ne vanifichino la leggibilità e la trasparenza;
-

La mancata indicazione, in bolletta, delle condizioni economiche dell'offerta, pur in presenza di un richiamo a quelle sottoscritte in contratto;

- Mancanza di informazioni, in bolletta, relative al consumo annuo, al tasso di interesse di mora applicato qualora il pagamento avvenga oltre la scadenza, al termine che intercorre tra la scadenza indicata per il pagamento e l'attivazione delle procedure previste dal contratto in caso di morosità del cliente;

Come già anticipato, le violazioni di cui sopra sono state accertate per un periodo di tempo di almeno due anni, se non più.

Ma, a parte la sanzione di natura amministrativa comminata alla Società ligure per 84.000 euro totali (che, a fronte di un fatturato di 745 milioni di euro, appaiono davvero poco incisivi, al fine di servire da 'mònitò' per adeguarsi alla normativa vigente...), qual è il danno che tali mancanze (gravi e prolungate, per migliaia e migliaia di utenti) hanno comportato per i consumatori finali?

Trattandosi di 'trasparenza', è evidente che qualsiasi elemento del contratto possa essere in astratto inficiato da una violazione delle sue regole ma, a seconda della natura di tale elemento, diversi potranno essere gli effetti sulle azioni a tutela del consumatore.

Fondamentalmente, potremmo distinguere tre strumenti di tutela: l'annullamento del contratto, la cancellazione e/o sostituzione di clausole, ed il risarcimento del danno economico, ogni qualvolta questo sarà dimostrabile (anche unitamente all'annullamento ed alla cancellazione di clausole).

L'utente consumatore potrà infatti chiedere l'annullamento del contratto nei casi in cui la violazione delle regole di trasparenza abbia comportato una non sufficiente chiarezza sulle caratteristiche fondamentali della fornitura di energia, quali ad esempio il costo vivo dell'energia, le condizioni di utilizzo della stessa (fasce orarie, ecc.), ovvero altre caratteristiche fondamentali del servizio reso dalla Società fornitrice (inserimento e costi di tasse, servizi, ecc.).

In altre parole, l'utente potrà chiedere l'annullamento del contratto (oltre al risarcimento dei danni eventualmente subiti e dimostrabili) se, dalla violazione delle regole di trasparenza, derivi una fondata incertezza sulle condizioni contrattuali accettate, o meglio: su quelle che si ritenevano tali, ma che poi si sono rivelate distorte a causa dell'atteggiamento poco trasparente della Società.

Invece, potrebbe presentarsi il caso in cui, ad essere state comunicate in maniera poco trasparente, siano singole clausole che, di per sé, non sono quelle fondamentali del servizio reso, ma che determinano limitazioni o esclusioni di diritti da parte dell'utente-consumatore, o comunque riguardano aspetti meno essenziali della fornitura di energia: tali clausole potrebbero ad esempio essere quelle (nell'interesse dell'utente) relative a limitazioni di tutela, inserzione non trasparente di eventuali penali o costi maggiorati, o altri elementi, diciamo così, 'accessori' al contratto principale.

In questi casi, l'utente avrà il diritto, oltre ad una eventuale richiesta di risarcimento del danno per quanto pagato in più in virtù dell'inserzione della clausola poco trasparente, a vedersi cancellare tali tipologie di clausole, che così verranno disapplicate per tutto il periodo di vigenza del contratto stipulato, che rimarrà comunque valido a tutti gli effetti.

Infine, ci potrà essere il caso in cui la violazione della trasparenza, da parte della Società di Energia, potrà riguardare singoli momenti del contratto, come ad esempio, si veda il caso di specie, la mancanza, in bolletta e non in contratto (che sennò si ricadrebbe in uno dei casi precedenti), di alcune voci importanti, come quelle relative al consumo annuo, o al tasso di mora applicato in caso di ritardato pagamento.

In questo caso, ad essere oggetto di censura non sarà né il contratto, né la singola clausola (del contratto), bensì il comportamento scorretto tenuto dalla Società nelle sue comunicazioni periodiche (bollette). Bollette che, se avranno danneggiato o comunque illegittimamente determinato, con la loro mancanza di trasparenza, le scelte economiche dell'utente-consumatore, daranno diritto a quest'ultimo di pretendere un risarcimento economico per le (comprovate) perdite ingiustamente subite (applicazioni di penali, interessi di mora, aumenti, ecc.).

E tanto, potrà avvenire ogni qualvolta, nel corso del rapporto commerciale con la Società fornitrice, questa non fornisca, all'interno delle sue comunicazioni periodiche, gli elementi che le normative prevedono.

<https://www.diritto.it/le-conseguenze-di-una-bolletta-poco-trasparente-quali-danni-per-il-consumatore/>