



VADEMECUM *#pagosoloilgiusto*

PREMESSA

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

Non si forniscono soluzioni, quanto piuttosto si suggerisce un possibile rimedio per opporre ragioni in fatto e in diritto alle pretese unilaterali, illegittime, abusive gravemente nocive per la stabilità sociale ed economica delle famiglie e delle pmi.

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

L'azione suggerita non si limita soltanto all'applicazione di norme di diritto civile e commerciale, ma vuole anche sollecitare l'attivazione del dovere di solidarietà o welfare incombente sullo Stato, oltre che la sua responsabilità politica nel non garantire la tutela degli interessi nazionale e generali dei cittadini, nei cui confronti anche l'iniziativa privata deve trovare un limite nella messa a repentaglio della sicurezza, della salute, della dignità e del diritto al lavoro della popolazione.

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

Nell'attesa che lo Stato intervenga con misure adeguate a rimuovere e neutralizzare il pericolo concreto di danno alle famiglie, ai liberi professionisti e alle imprese, non vi è altra alternativa per i privati cittadini che resistere contro tale situazione, in economia, in autonomia e nel rispetto dei doveri di buona fede e correttezza da parte degli operatori dell'energia durante tutta l'esecuzione del contratto.



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

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

*

LA PROPOSTA/STRATEGIA #pagosoloilgiusto

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

1. revoca domiciliazione bancaria (file denominato “Doc. 1 revoca domiciliazione)
2. lettera di reclamo LUCE (file denominato “Doc. 2 giusto luce”)
3. lettera reclamo GAS (file denominato “Doc. 3 giusto gas”)
4. lettera rimborso somme (file denominato “Doc. 4 rimborso”)
5. segnalazione Autorità di controllo e Corte dei Conti (file denominato “segnalazione”)
6. lettera diffida/reclamo LUCE 2 (file denominato “Doc. 6 luce2”)
7. Vedemecum (con guida alla conciliazione)

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

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



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

Il problema resta, perché intanto le maxi somme vengono pretese (e, nel caso delle domiciliazioni bancarie, anche forzatamente prelevate) senza nessuna spiegazione, senza trasparenza, senza un giustificato motivo, ma sono ben perpetrate con la minaccia dei distacchi, della sospensione o del depotenziamento della fornitura.

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

In sostanza l'utente che si vede destinatario della fattura speculative, se ha interesse alla prosecuzione del rapporto, dovrà spendersi per riportare il contratto in equilibrio, pagando "il giusto" secondo il contratto stesso, e trasmettendo al fornitore la ricevuta di tale pagamento unitamente alla contestazione dell'eccedenza richiesta, non dovuta, non da lui almeno.

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

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

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

Il combinato delle richieste e delle iniziative suggerite evita all'utente di cadere in una morosità totale che provocherebbe senza nessun dubbio il distacco o il depotenziamento della fornitura.



Con il pagamento dei consumi secondo il contratto insieme al mancato riconoscimento del debito per le eccedenze richieste - da rivolgersi agli effettivi debitori opportunamente individuati -, diminuisce il rischio del distacco o del depotenziamento - NON si esclude però - in ragione della pendenza della contestazione, che anche qualora fosse ignorata, sarà certamente utile motivo di ricorso al giudice per il ripristino d'urgenza della fornitura e per il risarcimento del danno.

#pagosoloilgiusto: COME FARE

STEP 1 REVOCA RID BANCARIO

La prima precauzione da prendere in assoluto sarebbe la revoca della domiciliazione bancaria o postale per il pagamento delle fatture relative alle utenze di luce e gas, che potrà essere effettuata direttamente in banca o presso l'ufficio postale dove è stato aperto il proprio conto corrente oppure utilizzando l'allegato modello "revoca domiciliazione" (**Doc. 1**) da inviare a mezzo raccomandata A/R oppure a mezzo PEC. al proprio istituto di credito.

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

STEP.2 RECLAMO E PAGAMENTO

Per inviare la comunicazione di pagamento con contestuale diffida/reclamo avverso la fattura contestata, basterà compilare nelle parti evidenziate in giallo il modello editabile del documento in formato word denominato *pagosoloilgiustoluce* (**Doc. 2**), *pagosoloilgiustogas* (**Doc. 3**), a seconda che si tratti di fornitura luce o gas, **avendo cura di allegare tutti i documenti indicati in calce al modello editabile.**

I documenti *pagosoloilgiustoluce* (Doc. 2) e *pagosoloilgiustogas* (Doc. 3) una volta compilati e sottoscritti potranno essere trasmessi con i relativi allegati con tante raccomandate A/R quanti sono i destinatari in indirizzo (in tal caso, conservare una copia della lettera cui allegare le ricevute di invio e gli avvisi di ricevimento quando torneranno al mittente) oppure via pec, purchè il mittente sia titolare di una valida casella di posta elettronica certificata ed il messaggio sia trasmesso da pec a pec.



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

Compilare la parte anagrafica del documento.

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

A pagina 4, **nel caso in cui ricorra l'ipotesi A** inserire nuovamente il numero e la data della fattura in contestazione, specificando l'importo € _____ da ritenersi giusto secondo il criterio di calcolo (**analitico/medio/comparativo**) applicato

Nel caso in cui ricorra l'ipotesi B inserire nuovamente il numero e la data della fattura in contestazione, specificando l'importo € _____ da stornare in quanto pagato in eccesso rispetto all'importo € _____ da ritenersi giusto secondo il criterio di calcolo (**analitico/medio/comparativo**) applicato.

Cancellare l'intera parte dell'**ipotesi A** ovvero **ipotesi B** non inerente il caso concreto.

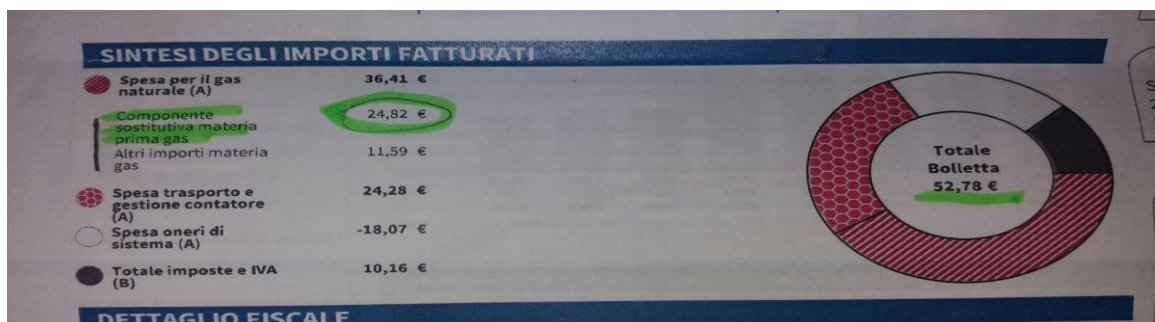
In entrambi i casi, selezionare nella lettera di reclamo esclusivamente il metodo di calcolo prescelto così come indicato in corsivo, cancellando gli altri (**analitico/medio/comparativo**), per cui bisognerà indicare uno dei seguenti criteri di calcolo dell'importo di giustizia valevoli in linea generale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

Allegare altresì alla lettera di reclamo una copia del **Doc. 5 denominato "segnalazione speculazione e abusi"** inviata dalle associazioni promotrici dell'iniziativa *#pagosoloilgiusto* ai responsabili degli aumenti dei costi energetici nonché alle Autorità di controllo (Anac e Corte dei Conti) per segnalare le condotte speculative e governative incidenti direttamente sugli aumenti.

→ CALCOLO ANALITICO (esempio su gas):

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

Esempio di dove trovare l'importo relativo alla tariffa aumentata



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

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

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

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

Tenendo presente che ciascuno dei tre criteri di calcolo rappresenta una determinazione logica, equa e giustificata, il consiglio che possiamo fornire è di provare a calcolare "la



somma ritenuta congrua e giusta” con tutti e tre i criteri e, poi, pagare la somma risultante maggiore o quella mediana tra i tre risultati

N.B.: Il pagamento della somma determinata secondo una delle modalità di calcolo sopra indicate (calcolo analitico/medio/comparativo) potrà essere effettuato tramite bonifico bancario o bollettino in bianco, avendo cura di *inserire nella causale il numero della fattura contestata*.

Si ricorda che la ricevuta di pagamento dovrà essere debitamente **allegata** alla comunicazione di pagamento con contestuale diffida/reclamo.

Utilizzando gli stessi principi, le medesime ragioni e identici criterio di calcolo, chiunque abbia subito addebito diretto sul proprio conto corrente di somme esorbitanti che sarebbero contestate alla luce dei reclami anzidetti, potrà richiedere, scaricando e compilando il **doc. 4**, il rimborso delle eccedenze automaticamente addebitate dal fornitore.

Per l'utilizzo di tale modello seguire i passaggi compilativi precedentemente illustrati per i documenti 2 e 3.

Questo modello è riservato solo a chi ha già subito il “prelievo”.

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

Anche questa comunicazione (**Doc. 5**), dopo essere stata compilata nelle parti in **giallo**, può essere trasmessa con tante raccomandate quanti sono i destinatari in indirizzo (in tal caso conservare una copia della lettera cui allegare le ricevute di invio e gli avvisi di ricevimento quando torneranno al mittente) oppure via pec, purchè il mittente sia titolare di una valida casella di posta elettronica certificata ed il messaggio sia trasmesso da pec a pec.

Tale comunicazione consiste in una diffida pure e semplice alle Autorità del mercato ed agli operatori economici volta all'interruzione di pratiche commerciali e contrattuali scorrette, senza però in alcun modo proporre reclami avverso gli eccessi della fatturazione o gli abusi contrattuali (reclamo in questo caso proposto dalle missive 2,3, e 4, cui la diffida sub. 5 deve essere accompagnata).



In alternativa proponiamo i modelli **sub. 6** e **sub. 7** che costituiscono dei reclami contrattuali contenenti la diffida e la segnalazione alle Autorità di controllo per le pratiche commerciali abusive e/o scorrette.

Il primo dei *fac-simile* (**Doc. 6**) costituisce l'esposto di violazioni unilaterali delle condizioni contrattuali (art. 13 Codice di condotta commerciale) nonché l'abuso del diritto di recesso da parte delle Compagnie.

Tale documento può essere utilizzato dai privati, dai consumatori e dalle microimprese che rientrano in una delle condizioni descritte alle lettere A e B del reclamo.

Per **Consumatore** si intende qualsiasi persona fisica che, nelle pratiche commerciali agisce per fini che non rientrano nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale.

Per **Microimprese** ai sensi dell'art. 18, lett. d-bis) del codice del consumo si intendono le *"entità, società o associazioni che, a prescindere dalla forma giuridica, esercitano un'attività economica, anche a titolo individuale o familiare, occupando **meno di dieci persone** e realizzando un **fatturato** annuo oppure un totale di bilancio annuo **non superiori a due milioni di euro**".*

Compilare i campi in **giallo**, inserire i dati e inviare con raccomandata a/r oppure, se si dispone di casella di posta certificata, inviare dalla propria pec alle pec indicate nel modello.

Il modello **Doc. 7**, invece, contiene un reclamo più articolato che può essere gestito anch'esso da privati e consumatori, ma esso è stato primariamente pensato per le **microimprese** che hanno più utenze legate alla propria attività, e tuttavia il modello può essere utilizzato anche dai possessori di un'unica utenza (cancellando le parti che si riferiscono alle utenze ulteriori).

Ecco come utilizzare il modello:

- Inserire il nome, l'indirizzo, la via e la pec del gestore della fornitura che si intende contestare e completare il documento con i propri dati anagrafici, anche con riguardo ai dati fiscali compilando i campi evidenziati **in giallo**;
- Inserire tutti i dati relativi alla/e utenze le cui fatture sono oggetto di contestazione (sempre evidenziati **in giallo**)



- In caso si sia in possesso di una sola utenza cancellare le parti predisposte per l'inserimento della seconda utenza. In caso di ulteriori utenze aggiungere i dati dell'ulteriore contratto seguendo il modello dei precedenti;
- Nella parte relativa alle condizioni economiche dei contratti inserire lo screen shot delle condizioni come riportato nell'esempio sottostante

Tali contratti presentano condizioni economiche completamente diverse:

- per Nome contratto (vedasi pag. del contratto, doc 1)

| Estimo | Profilo | Prezzo applicato | |
|----------------------------|-------------|--|---|
| | MONO | F0 (F1, F2, F3) €/kWh | |
| L1_IMP FLEX02200520_010622 | TEMPO PIENO | PICCO F1+F2 0,08427 €/kWh | FUORI PICCO F3 0,04881 €/kWh |

con l'indicazione che

"I prezzi sopra indicati si aggiorneranno mensilmente in base alla variazione del parametro PUN rispetto al valore di riferimento pari a 0,0393 EURO/kWh";

- per nome del contratto (vedasi pag. del contratto, doc. 2)

$$P = PUN + \text{fee pari a } 0,01 \text{ Euro/kWh}$$

con l'indicazione che

"Nel caso in cui la fornitura sia in bassa tensione e il misuratore abbia potenza disponibile minore di 55KW, Sorgenia utilizzerà i valori medi aritmetici delle quotazioni dell'indice PUN per ciascuna fascia oraria contrattuale (F1/F2/F3), definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con delibera n. 181 del 2006, così come determinati dal GME, applicando una maggiorazione pari a fee + 0,002 €/kWh".

- In caso di contratti sottoscritti da poco, inserire le motivazioni che hanno determinato la scelta del fornitore oggi contestato tra quelle indicate nel modello, avendo cura di eliminare quelle che non interessano. In caso in cui le motivazioni non siano tra quelle indicate nel modello, cancellare le ipotesi indicate e inserire quella di pertinenza;



- Inserire i riferimenti delle singole fatture indicandone il numero, la data di emissione, il periodo di riferimento, l'ammontare ed il costo per Kwh (da calcolarsi dividendo il costo per la materia prima/consumi indicato in fattura ed i kwh di consumi totali relativi al mese di riferimento);
- Ripetere le indicazioni di cui al punto precedente per ogni utenza;
- Sul motivo di contestazione **n. 1** indicare il danno che ne deriverebbe in caso di distacco della somministrazione di energia (a titolo esemplificativo perimento delle piante oppure perimento delle materie prime, dei prodotti oppure mancato rispetto di tempistiche contrattuali con obbligo di penali etc.) elidendo le parole che non interessano ed eventualmente aggiungere quelle di interesse specifico;
- Sempre sul motivo di contestazione **n. 1** indicare le necessità improcrastinabili della ditta legate all'uso di energia elettrica (nel modello a titolo esemplificativo sono elencate le necessità connesse ad una impresa agricola, ad un supermercato; ad una pasticceria, etc.);
- Sul motivo di contestazione **n. 2** indicare il nome del fornitore contestato;
- Sul motivo di contestazione **n. 4** indicare il numero della/e fattura/e che si riferiscono a due o più mesi se presenti, in caso contrario eliminare la frase;
- Sempre sul motivo di contestazione **n. 4** indicare la bolletta per il quale si ritiene di avere un credito se dai controlli effettuati si evince o si presume un errore di calcolo, diversamente eliminare la frase;
- Nella parte conclusiva con l'*incipit* "Tanto premesso" indicare le fatture i contratti contestati e/o le fatture contestate ed il nome della società fornitrice nelle parti in cui è richiesto;
- Datare e firmare il documento (una copia dovrà essere trattenuta dall'utente) allegare tutti i documenti indicati nella lettera e spedire a tutti i destinatari o con raccomandata a/r o con pec secondo le istruzioni di cui ai punti precedenti.



STEP. 4 ADEMPIMENTI SUCCESSIVI

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

Allo spirare del termine (40 gg, come sopra), in caso di risposta, o di silenzio, è necessario azionare la procedura di conciliazione per cercare di trovare un accordo con l’operatore.

Qualora il fornitore dia una risposta sul reclamo, ma essa sia un rigetto o non sia soddisfacente, l’utente potrà attivare il Servizio di conciliazione **non oltre 6 mesi** dalla data di ricevimento della risposta, mentre solo in caso di **MANCATA RISPOSTA** al reclamo, la conciliazione potrà essere presentata **dopo 50 giorni** dalla presentazione del reclamo e comunque **entro un anno**.

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

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

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



La conciliazione può essere esperita dai **clienti domestici delle forniture luce o gas**, non sussiste alcun tipo di problema, in altri casi è necessario consultare la tabella sottostante.

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

STEP. 5 - RISCHI



Non vi è certezza alcuna in ordine all'efficacia dell'iniziativa *#pagosoloilgiusto* di poter prevenire o impedire distacchi, sospensioni o depotenziamenti della fornitura di energia, che potrebbero comunque essere attuati a discrezione del fornitore, che potrebbe decidere di utilizzare questa possibilità in mancanza dell'integrale pagamento di quanto unilateralmente richiesto.

Abbiamo invece due certezze:

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

Proprio per ovviare alle due situazioni capestro di cui sopra, la condotta contrattuale di *"pagosoloilgiusto"* si pone come soluzione mediana e rappresenta una strategia di difesa del diritto in uno stato di necessità, un tentativo di riequilibrio del sinallagma contrattuale, per riportare le prestazioni ad un bilanciamento del piano economico-finanziario del contratto, ma non si può scongiurare in nessun caso il pericolo che il fornitore, attraverso l'esercizio della propria forza contrattuale, possa ricorrere - in caso di ritenute persistenti contestazioni, seppur parziali - al distacco, al depotenziamento o alla sospensione della fornitura di energia elettrica/gas.

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

E' necessaria l'assistenza legale. In tali casi si consiglia di rivolgersi al proprio legale di fiducia o, in mancanza, ad un avvocato reperibile dalla consultazione pubblica (on line) dell'albo presso il Consiglio dell'Ordine degli Avvocati del tribunale locale oppure, nel caso sussistano le condizioni soggettive, contattare un avvocato iscritto nell'elenco dei professionisti autorizzati al patrocinio a spese dello Stato.

Tutte le associazioni sono disponibili a fornire eventuali chiarimenti tramite i contatti indicati sui rispettivi siti. Per contattare ALI in relazione all'iniziativa *#pagosoloilgiusto* scrivere una mail a:

pagosoloilgiusto@avvocatiliberi.legal

