

Quante volte, negli ultimi tempi, avrete avuto a che fare con una sgradita sorpresa che vi attendeva nella cassetta delle posta nascosta tra la pubblicità?

Quante volte il vostro sguardo si sarà posato incredulo su quelle cifre tanto elevate?

Stiamo ovviamente parlando della bolletta delle utenze domestiche.

Che si tratti di luce, acqua, gas, telefono, non è raro imbattersi in fatture che contengono importi maggiori, talvolta addirittura esorbitanti, rispetto ai consumi usuali ed effettivi. Può trattarsi di errore di fatturazione, di doppia fatturazione, di sostituzione del contatore, di contratti non sottoscritti.

Prima di mettere mano al portafogli, è bene ricordare che non tutti gli importi richiesti hanno una legittima fondatezza, non essendo sempre corrispondenti al reale utilizzo delle utenze.

Al di là dello “spavento” iniziale e della seguente immancabile esplosione di rabbia la prima cosa da fare è armarsi di pazienza e contattare il numero verde del gestore. Se la soluzione non arriva da questa via, per così dire breve, è **assolutamente necessario** contestare la fattura mediante l’invio di una

**raccomandata con ricevuta di ritorno**

indirizzato all’Ufficio reclami, solitamente indicato nelle bollette o facilmente reperibile nei siti Internet la cui consultazione si rivela sempre utile anche per conoscere la Carta dei servizi, ove sono indicati i diritti e obblighi discendenti dal rapporto contrattuale. Se poi si è costretti ad andare oltre, perché l’importo l’impone e la vicenda non si è risolta in sede stragiudiziale conforta il fatto che numerose sentenze di merito hanno stabilito che in caso di contestazione della bolletta,

**non è al consumatore che spetta l’obbligo di dimostrare il corretto funzionamento dell’impianto, bensì al gestore. Non è cosa di poco conto da un punto di vista processuale.**

*“Qualora il consumatore contesti gli importi riportati in bolletta (Giudice di Pace di Potenza, Sent. 579/1 2014) è la società*

*erogatrice del servizio che deve dimostrare la correttezza dei conteggi effettuati. I consumi dell'utente, infatti, devono essere rilevati correttamente e non possono essere mai presunti. Ciò vale anche quando il cliente, pur contestando la bolletta, non chiede che venga effettuata una verifica sul contatore*

”. Detta in altre parole, a fronte delle contestazioni formulate dall'utente i consumi presunti indicati dal gestore non hanno alcun valore. E ciò per l'evidente ragione che il consumatore, non può essere penalizzato in sede di distribuzione dell'onere della prova, dovendo la contestazione a lui rivolta basarsi su dati correttamente ed effettivamente rilevati.

Già la Cassazione, in un passato ormai lontano aveva stabilito che: *“l'utente conserva il relativo diritto di contestazione e il gestore è tenuto a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra il dato fornito e quello trascritto nella bolletta”*

(Cass. 10313/2004). È quindi opportuno, per il consumatore, informarsi circa le concrete possibilità offertegli dall'ordinamento in difesa dei suoi diritti, in modo da poter prontamente contrastare l'operato degli enti erogatori. In estrema sintesi, chiudete l'acqua, spegnete la luce, controllate il contatore, ma se occorre difendetevi con decisione!

*\* Articolo pubblicato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Umbria denominato: informazione ed assistenza ai consumatori ed agli utenti 2013 – 3° intervento con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico*