Sportello legale

Con il contributo di
DS
Depresbiteris – Scura
Studio legale

sportellolegale@iltirreno.it

IL QUESITO/1



di **Giulia Orsatti (avvocata)**

Le bollette "salate" e la loro lettura

Non confondete gli oneri generali di sistema con tutte le altre voci



Vorrei sapere: nelle bollette del metano le aliquote riduzioni oneri di sistema introdotte nel 2021 dal governo italiano perché non applicano gli importi rideterminati? (Valter)

La ricezione delle bollette rappresenta una delle maggiori preoccupazioni che affligge ogni cittadino dall'avvento del cosiddetto "carobollette". Questo perché il costo dell'energia elettrica e del gas metano hanno visto negli ultimi tempi un incremento considerevole, al punto di mettere in ginocchio molte famiglie ed imprese. La problematica dell'aumento dei costi per il fabbisogno energetico ha avuto un impatto tale sui consociati da aver smosso le più alte cariche governative, le quali, data la necessità e l'urgenza di interventi correttivi, hanno avviato una serie di norme tese a contenere le spese e ad aiutare le fasce più deboli della popolazione.

Dall'entrata in vigore della legge del 30 dicembre 2021, abbiamo assistito, infatti, al ribasso – finanche all'azzeramento – dei costi delle aliquote presenti in bolletta, l'introduzione del cosiddetto "Bonus Sociale", la regolamentazione della redazione delle fatturazioni, l'introduzione di provvedimenti per agevolare le imprese, le regioni e gli enti locali e molto altro. In particolare, il ribasso delle bollette di luce e gas si è potuto apprezzare maggiormente grazie all'abbattimento degli "oneri generali di sistema", ovvero di quelle voci di spesa decise dall'Autorità, in misura fissa o variabile, che vengono aggiunti al prezzo della fornitura per coprire le spese di interesse generale della collettività. Il provvedimento emanato per far fronte alla crisi energetica che prevedeva, sul punto, il contenimento degli oneri di sistema è stato il decreto legge n.17 del 1° marzo 2022 ("Misure urgenti per il contenimento dei costi dell'energia elettrica e del gas naturale, per lo sviluppo delle energie rinnovabili e per il rilancio delle politiche industriali"), che proponeva, con riguardo alla somministrazione di gas metano, un assoggettamento della stessa all'aliquota del 5% indipendentemente dallo scaglione di consumo.

Gli effetti del succitato decreto-legge erano riproposti in ultimo dal decreto legge n. 34 del 30 marzo 2023, convertito nella legge n. 56 del 26 maggio 2023, i quali, tuttavia, sono scaduti quest'anno. Ogni cliente domestico residente, non beneficiario del "Bonus Sociale", quindi, è tornato a pagare un'aliquota calcolata tra il 10 e il 22 per cento per la somministrazione di gas metano. Sul punto, l'Arera aveva deciso di reintrodurre i costi di tassazione della somministrazione con riguardo all'energia elettrica dal mese di aprile 2023, ma aveva lasciato invariato il tetto dell'Iva al 5% per quanto riguardava il gas metano.

Cercando di rispondere al quesito che ci è stato sottoposto, dunque, non bisogna confondere gli oneri generali di sistema dalle altre voci che compongono integralmente il prezzo della somministrazione della bolletta di luce e di gas metano, dal momento che le prime – essendo vere e proprie aliquote – sono decise esclusivamente dall'Autorità e non dipendono in alcun modo dalla volontà del fornitore, che, al contrario, potrà intervenire, ad esempio, sui costi della materia prima o sulle spese di trasporto. Ferma restando l'esclusione di alcuni consumatori più vulnerabili, quindi, i costi determinati come oneri generali di sistema dovranno essere sopportati da ogni cliente domestico per coprire, a titolo esemplificativo, la spesa per la messa in sicurezza del nucleare, il sostegno alla ricerca, gli incentivi per le fonti rinnovabili e la promozione dell'efficienza energetica, ma potranno essere determinati solo e soltanto dall'Autorità, non essendo assoggettate alle decisioni concorrenziali del singolo fornitore.

Per un miglior approfondimento sul tema, in ogni caso, si consiglia di consultare i canali ufficiali e, soprattutto, il sito Internet di Arera. ●

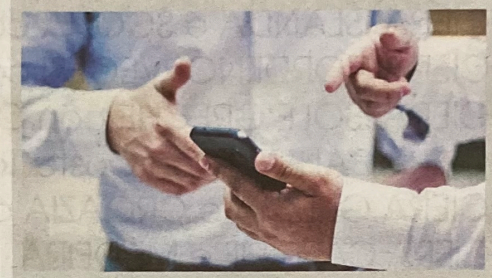
IL QUESITO/2



di **Domenico Nicosia (avvocato)**

I rapporti con le aziende telefoniche

Se ci negano un rimborso il primo passo è attivare la procedura conciliativa



Da mesi attendo un rimborso da parte di un operatore telefonico per un loro errato addebito. Da mesi ogni mio sollecito tramite call center risulta vano. Possiamo fare qualcosa? (Bruno)

I contratti telefonici per l'erogazione dei servizi voce e dati sono un bene essenziale per ogni cittadino. Le compagnie telefoniche nel corso del tempo hanno migliorato sempre di più le loro performance in termini di stabilità del segnale, velocità di banda e diminuzione dei costi. Può capitare, tuttavia, che le prestazioni promesse al consumatore non vengano rispettate correttamente oppure che nascano problemi di tipo amministrativo in relazione a costi non dovuti o a doppia fatturazione. In questi casi, purtroppo, non è sufficiente rivolgersi al servizio clienti offerto dalla società erogatrice ma occorre inoltrare un reclamo scritto, all'indirizzo della compagnia telefonica, che contenga i dati essenziali per la corretta individuazione dell'utente e del problema contestato. Ricevuto il reclamo, l'operatore telefonico è tenuto a prendere in carico la questione e a risolverla entro i tempi stabiliti dalla normativa di settore. Se non lo fa, oppure, se ritarda rispetto ai tempi previsti, il consumatore può avviare una procedura di conciliazione per trovare un accordo transattivo con la società telefonica.

La procedura di conciliazione in parola si può avviare gratuitamente attraverso la piattaforma telematica ConciliaWeb, sia personalmente che per il tramite di un'associazione o di un professionista. Qualora la conciliazione avesse esito negativo, il consumatore può attivare la procedura di definizione della controversia innanzi al Co.Re.Com. competente. Quest'ultimo, all'esito del procedimento, emette un provvedimento finale che costituisce un ordine per l'erogatore del servizio telefonico di reintegrare il diritto dell'utente e di pagare le indennità previste a carico delle compagnie telefoniche inadempienti.

Riassumendo, si tratta di un procedimento stragiudiziale che consente ai consumatori di risolvere le controversie telefoniche innanzi ad un soggetto, altamente specializzato in comunicazione, senza costi e in tempi più brevi rispetto ad un giudizio in Tribunale. Considerata, inoltre, l'asimmetria informativa che c'è fra utente e professionista, la valutazione dei fatti e della questione giuridica viene interpretata dall'Autorità secondo un principio di favor utentis. Si tratta, senza dubbio, di uno strumento importantissimo per la tutela del consumatore e che si distingue per efficienza e vicinanza al cittadino. È fondamentale, tuttavia, informarsi sui propri diritti che sono tanti e spesso non conosciuti. A titolo di esempio si ricordano: il diritto alla trasparenza (gli operatori devono fornire informazioni chiare e comprensibili sui prezzi dei servizi e sulle condizioni contrattuali), il diritto al rimborso per addebiti erronei o non autorizzati, il diritto alla correttezza (gli operatori devono trattare i consumatori in modo equo e corretto incluso di rispondere in maniera adeguata e tempestiva ai reclami avanzati dagli utenti), il diritto di ottenere le prestazioni promesse dall'operatore, il diritto ad una erogazione del servizio stabile ed ininterrotta, il diritto alla portabilità del numero ecc. Pertanto, nei casi di interruzione ingiustificata della linea, mancata o tardiva installazione del servizio offerto, connessione più lenta di quanto stabilito nel contratto, mancata migrazione per problema tecnico non imputabile all'utente, eccessiva onerosità delle fatture, risposta tardiva al reclamo ecc., il consumatore potrà vedersi reintegrato il diritto violato ed ottenere il pagamento di una somma a titolo di indennità. Il consiglio, in conclusione, è quello di avvalersi della procedura di risoluzione delle controversie telefoniche sopra descritta, da soli o per mezzo di associazioni o professionisti, con la consapevolezza che, se all'esito del procedimento il consumatore restasse comunque insoddisfatto, resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria. ●

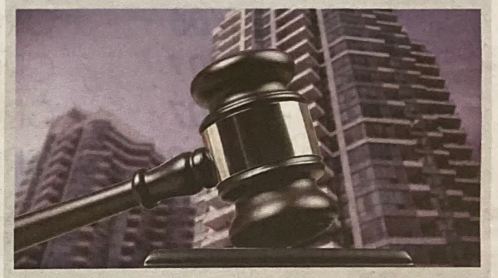
IL QUESITO/3



di **Annalisa Scura (avvocata)**

Dopo l'acquisto all'asta di una casa

L'odissea per ottenere dal giudice il decreto di trasferimento



Ho acquistato un immobile all'asta ma dopo oltre un anno e mezzo non è stato emesso il decreto di trasferimento. Come faccio ad ottenere la proprietà ed il possesso dell'immobile che ho acquistato? (Manrico)

Quando si cerca un immobile da acquistare, come abitazione propria o per investimento, capita spesso di imbattersi nella vendita di beni che, per la loro rilevanza storico-culturale, per il pregio o per la posizione strategica in cui sono ubicati, allettano all'acquisto anche se non sono sottoposti alle classiche regole della compravendita: si tratta spesso di immobili "all'asta", cioè sottoposti alle procedure di pignoramento da parte dei creditori del proprietario debitore.

In questo caso, non è sufficiente una semplice proposta di acquisto, ma occorre partecipare alla vendita all'asta nei modi e nei termini fissati dal giudice dell'esecuzione, interfacciandosi non col proprietario, ma con il custode giudiziario (Istituto Vendite Giudiziarie) per prendere visione del bene e dei documenti ad esso correlati e con il delegato alla vendita (notaio, commercialista o avvocato nominato dal giudice) per depositare l'offerta e la cauzione.

Ma cosa accade quando sono finalmente riuscito ad aggiudicarmi quella casa all'asta e ho già pagato la cauzione?

Il codice di procedura civile prevede che "l'aggiudicatario deve versare il prezzo nel modo e nel termine fissati nell'ordinanza che ha disposto la vendita e consegnare al cancelliere il documento comprovante l'avvenuto versamento", oltre che consegnare una dichiarazione scritta contenente le informazioni di adeguata verifica ai fini delle norme del cosiddetto antiriciclaggio.

Solo a questo punto, il giudice dell'esecuzione può pronunciare il decreto di trasferimento dell'immobile all'aggiudicatario, ordinando la cancellazione delle trascrizioni e delle iscrizioni pregiudizievoli, ingiungendo al debitore e al custode di rilasciare l'immobile in favore dell'aggiudicatario ed autorizzando quest'ultimo a procedere con la trascrizione della vendita nei registri immobiliari.

Il decreto di trasferimento, dunque, è l'atto pubblico che segna ufficialmente il passaggio di proprietà della casa aggiudicata: nelle aste immobiliari è quello che è il rogito notarile nelle compravendite sul mercato libero.

Tuttavia, la legge non prevede alcun termine entro il quale il giudice dell'esecuzione deve pronunciare il decreto di trasferimento: in tal caso, decorso invano un "congruo termine" (che può variare di settimane o mesi da tribunale in tribunale) è bene inviare una richiesta di informazioni al professionista delegato o alla cancelleria del giudice e, se del caso, depositare in tribunale, nel fascicolo della procedura esecutiva, un'istanza formale al giudice dell'esecuzione per l'emissione o per il rilascio di copia del decreto di trasferimento (contenente i dati anagrafici dell'aggiudicatario e tutti i dati della procedura esecutiva da cui si è acquistato l'immobile, con allegazione dei documenti da cui risulti il versamento del prezzo e il pagamento dei diritti di copia e delle imposte di conservatoria).

Non si dimentichi, tuttavia, che il ritardo nel rilascio della copia del decreto di trasferimento può anche dipendere dall'opposizione proposta dal debitore proprietario o da chiunque abbia un interesse legittimo sul bene venduto all'asta e non ancora definitivamente trasferito.

In questi casi, può diventare inevitabile la partecipazione al processo. ●