

## Numero speciale *Guide Salva Famiglie*

postatarget creative

CENTRO/00670/05.2015

 **MOVIMENTO  
CONSUMATORI**

**maggio 2015**

Numero speciale - Anno 07 N. 02

**Posteitaliane**

via Piemonte, 39/A 00187 Roma Tel. 064880053 Fax 064820227 www.movimentoconsumatori.it info@movimentoconsumatori.it

### GUIDA UTENZE



UTENZE

Informazioni  
e consigli  
per gestire  
al meglio  
utenze e servizi

**L**'emergenza della recessione economica e sociale che milioni di famiglie stanno vivendo si riflette in maniera drammatica sul calo dei consumi, sulla qualità degli stessi, nonché sul forte aumento delle tensioni sociali e del degrado relazionale. Queste sono solo alcune delle gravi conseguenze determinate dalla contrazione del potere di acquisto delle famiglie e dalla caduta occupazionale, che ha fatto piombare l'economia italiana in un tunnel da cui ancora non si intravede via d'uscita, né si intravedono speranze e prospettive per il futuro del Paese e dei nostri giovani. Questa mini-guida della collana del progetto Salva Famiglie va nella direzione di fornire un ausilio concreto ai cittadini su come risparmiare e difendersi nei diversi ambiti che interessano la vita quotidiana: da come contenere i costi delle bollette a come chiederne una rateizzazione, da come evitare i contratti capestro o truffaldini a come usufruire delle tariffe o bonus nelle forniture energetiche, idriche e dei rifiuti, da come risparmiare energia a come ottenere gli Ecobonus. I cittadini avranno così in mano uno strumento concreto, utile a far valere la forza della conoscenza, propeudica per l'esercizio dei propri diritti.

segue a **pagina 2**

### GUIDA CONDOMINIO



CONDOMINIO

Una guida  
per una  
gestione consapevole  
del condominio

**L**il 18 giugno 2013, è entrata in vigore la legge n. 220 dell'11 dicembre 2012, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale del 17 dicembre 2012 e recante "Modifiche alla disciplina del condominio negli edifici".

Dopo un lungo e faticoso iter parlamentare si è arrivati dunque, alla tanto attesa riforma del condominio la cui disciplina aspettava di essere modificata da oltre settant'anni.

Ben può dirsi che la legge n. 220/2012 rappresenti una vera e propria svolta all'interno del nostro ordinamento civilistico.

La stessa, infatti, mira a rendere più attuale la disciplina del condominio anche e soprattutto in considerazione degli orientamenti giurisprudenziali che, nel corso degli anni, si sono consolidati in materia.

Il legislatore ha apportato modifiche significative a quegli aspetti della disciplina che necessitavano di essere rivisitati quali, a titolo meramente esemplificativo, la figura dell'amministratore di condominio, le norme sulla contabilità, quelle sul regolamento di condominio e sul procedimento di revisione delle tabelle millesimali.

segue a **pagina 7**

### IL PROGETTO

#### Associazioni di consumatori in campo per dare sostegno alle famiglie in tempo di crisi

**L**a difficile situazione economica e finanziaria che si protrae ormai da diversi anni ha colpito gravemente i cittadini e in particolare le famiglie. Una crisi che è andata progressivamente peggiorando, soprattutto per i nuclei familiari a reddito fisso, che hanno conosciuto una contrazione sempre più marcata del proprio potere di acquisto.

La realtà, infatti, è che oggi una famiglia su tre non riesce a far fronte alle esigenze essenziali.

Il progetto Salva Famiglie, finanziato dal Ministero dello Sviluppo economico, nasce dalla constatazione che il cittadino-consumatore italiano vive in una condizione di forte difficoltà economica e sociale, e che questa situazione viene raccolta e, talvolta, amplificata all'interno della famiglia come primo e principale nucleo aggregativo di comunità.

Partendo da queste considerazioni, le associazioni dei consumatori, Adoc, Adusbef, Asso-consum, Federconsumatori e Movimento Consumatori, con questa iniziativa intendono fornire le informazioni e gli strumenti utili ad aumentare la conoscenza dei consumatori riguardo ai propri diritti e agli strumenti di tutela di cui dispongono, concentrandosi principalmente su tre categorie di prodotti/ servizi che quotidianamente interessano la vita delle famiglie: acquisti, casa, portafoglio.

Le associazioni che partecipano al progetto hanno realizzato un network raggiungibile on line all'indirizzo [www.salvafamiglie.it](http://www.salvafamiglie.it), ricco di notizie e materiali informativi, una serie di attività ed eventi sul territorio nazionale, hanno attivato una rete di sportelli, un numero verde 800 92 64 22, pubblicato e divulgato dieci utili guide allo scopo di fornire ai consumatori informazioni e strumenti utili ad aumentare la consapevolezza sui loro diritti. Un valido contributo per orientare scelte e consumi in tempo di crisi.

Ognuna delle dieci guide - scaricabili in versione integrale sul network dei siti Salva Famiglie - tratta un argomento specifico: abbigliamento, cosmetici, apparecchiature elettroniche, giocattoli, gruppi d'acquisto solidale, utenze, condominio, investimenti, polizze vita, indebitamento.

In questo numero speciale di Consumers' magazine, il primo di due interamente dedicati ad alcune delle guide realizzate, si offre un'ampia panoramica dei contenuti presenti in questi vademecum.

Estratti ad hoc dalle pubblicazioni, per dare ai nostri lettori un'informazione puntuale ed esaustiva sui temi scelti.

In questo numero è la volta degli argomenti utenze e condominio.

Due tematiche che incidono in maniera particolare sulla vita quotidiana dei cittadini e che possono comportare diversi problemi, spesso difficili da risolvere. Buona lettura a tutti!

## GUIDA UTENZE

segue dalla prima



## UTENZE

Informazioni  
e consigli  
per gestire  
al meglio  
utenze e servizi

## I CONTRATTI

**I CONTRATTI DI FORNITURA ENERGIA E GAS: MERCATO TUTELATO E LIBERO E STANDARD DI QUALITÀ**

Dal 1 gennaio 2003 per il gas e dal 1 luglio 2007 per l'energia elettrica (date in cui è avvenuta la liberalizzazione dei rispettivi mercati) le famiglie e le imprese italiane possono scegliere da quale società di vendita rifornirsi, approfittando delle innumerevoli offerte presenti sul mercato libero. Al **Mercato Libero**, si accede sottoscrivendo un nuovo contratto di fornitura con una qualsiasi delle diverse società di vendita, scegliendo tra le varie tipologie di offerte commerciali: A) con prezzo "indicizzato";

B) a prezzo "fisso" (cioè bloccato generalmente per uno o due anni);

C) con prezzo "a forfait" (che prevede un fisso mensile in base a consumi prestabiliti: chi supera la soglia stabilita dal contratto paga l'eccedenza a prezzi concordati ma in genere molto superiori). In qualsiasi momento, comunque, si può passare dal mercato libero a quello tutelato e viceversa, dando un preavviso di 30

giorni. Sarà il nuovo venditore a trasmettere al precedente fornitore la richiesta di chiusura del vecchio contratto e a gestire tutte le fasi di passaggio dell'utenza.

**Mercato tutelato****Gas**

Il mercato tutelato del gas è riservato ai clienti domestici ed ai condomini con consumi annui fino a 200.000 mc e si caratterizza per il fatto che le relative tariffe sono definite trimestralmente dall'AEEGSI facendo riferimento ai prezzi di un paniere di prodotti energetici. Dal 1° ottobre 2013 è entrato in vigore il nuovo metodo di indicizzazione del prezzo del gas messo a punto dall'AEEGSI ed applicato a tutti i contratti di fornitura dei clienti domestici, che si basa sulle quotazioni del gas all'ingrosso alla borsa sulla base dei contratti spot o a termine.

**Energia elettrica**

Nel mercato tutelato l'energia elettrica è acquistata dall'Acquirente Unico, una società pubblica interamente partecipata dal Gestore dei Servizi Energetici spa., alle condizioni più favorevoli sul mercato e la cede agli Esercenti il servizio di maggior tutela, per la

fornitura ai consumatori domestici alle piccole imprese connesse in bassa tensione. Inoltre l'Acquirente seleziona, mediante procedure concorsuali, i fornitori di energia elettrica (cd. Servizio di salvaguardia) e di gas naturale (cd. Fornitore di Ultima Istanza), per i clienti finali aventi diritto che si trovano temporaneamente senza fornitore.

**LA TARIFFA BIORARIA ENERGIA ELETTRICA**

Dal 1° luglio 2010, per i clienti domestici del mercato di maggior tutela sono entrati in vigore i nuovi prezzi elettrici biorari. I consumi vengono così ripartiti direttamente dal contatore in due fasce orarie stabilite dall'Autorità per l'energia:

- la Fascia F1, a maggior costo, comprende il periodo della giornata che va dalle 8.00 alle 19.00 per tutti i giorni dal lunedì al venerdì;

- la Fascia F2-F3, a minor costo, comprende i consumi effettuati nella fascia oraria notturna (dalle 19.00 alle 8.00) dei giorni feriali e tutte le ore del sabato, domenica e festivi. Per essere virtuoso l'utente finale dovrebbe concentrare almeno i 2/3 dei propri consumi nella Fascia F2-F3, cioè quando l'energia elettrica costa meno, ad esempio utilizzando gli elettrodomestici più comuni e dispendiosi dal punto di vista energetico la sera o nei fine settimana. Tuttavia da due anni a questa parte, a seguito della forte produzione ed immissione in rete di rinnovabili da fotovoltaico, i costi dell'energia dal mattino alla sera si sono riequilibrati ed i risparmi per il consumatore virtuoso si attestano attualmente a circa 1 euro su base annua rispetto ad una tariffa monoraria.

**COPERTURA ASSICURATIVA FORNITURA GAS**

L'AEEGSI ha imposto l'obbligo di copertura assicurativa per il pronto intervento, gli infortuni, gli incendi e la responsabilità civile conseguenti a sinistri occorsi a valle del contatore (c.d. "punto di consegna") derivanti dall'uso di gas fornito mediante una rete di distribuzione. Questa assicurazione è disposta a favore degli utenti civili ed è gestita dal Comitato Italiano Gas (CIG) attraverso polizze stipulate con una impresa di assicurazioni. Per gli incendi l'assicurazione indennizza i danni cagionati in conseguenza di esplosioni, scoppio od incendi determinati da dispersioni o fughe di gas fino ad un massimale di Euro 154.000,00 per ogni sinistro per i danni agli immobili, e di Euro 63.000,00 per ogni sinistro per i danni alle cose che si trovavano all'interno dell'abitazione. La polizza infortuni, invece, copre i sinistri occorsi all'utente ed alla sua famiglia che siano conseguenza diretta di dispersioni di gas fino alla concorrenza di un massimale pari a Euro 195.000,00. Infine la polizza per la responsabilità civile verso terzi copre l'utente per il risarcimento dei danni provocati a terzi per morte, lesioni personali e danneggiamento di cose derivanti dalla propria utenza fino ad un massimale di Euro 11.000.000,00. Per attivare l'assicurazione gas è necessario denunciare l'evento (sinistro) direttamente al C.I.G. (via Larga n. 2, 20122 Milano). Per richiedere informazioni basterà contattare lo Sportello del consumatore al numero verde 800.929.286.

**ACQUA: CONTRATTI DI FORNITURA E DI SERVIZIO**

In base alla previgente normativa (Legge 36/94 e leggi regionali di attuazione) i vari ex A.T.O. adottavano, con proprio Regolamento, i criteri specifici e gli standard e le condizioni contrattuali in base ai quali doveva essere effettuato il servizio idrico integrato nel territorio di competenza. Successivamente, sulla base del Regolamento di servizio adottato, gli ex A.T.O. appaltavano il servizio all'esterno attraverso dei Contratti di fornitura dei servizi alle aziende erogatrici del servizio idrico.



## GUIDA UTENZE

Sia i Regolamenti che i Contratti regolavano in materia "eteronoma" il rapporto tra l'azienda fornitrice e l'utente, provocando dunque un palese squilibrio a svantaggio del consumatore. Con la recente attribuzione all'AE-EGSI delle funzioni in materia di qualità, tariffe e costi dei servizi idrici integrati, tutti i rapporti tra le amministrazioni locali e le aziende e tra loro ed i cittadini, verranno opportunamente regolamentate, unitamente all'adozione da parte delle aziende della carta dei servizi.

### RIFIUTI: REGOLAMENTI DI SERVIZIO E CONTRATTI DI FORNITURA

In base alla vigente normativa i vari Comuni adottano, con proprio Regolamento, i criteri specifici e gli standard in base ai quali dovrà essere effettuata la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani nel proprio territorio.

Successivamente, sulla base del Regolamento adottato, i Comuni appaltano il servizio all'esterno (in genere alle aziende c.d. Ex municipalizzate) attraverso dei "Contratti di fornitura dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e dei connessi servizi di igiene urbana". Il costo del servizio così come appaltato viene coperto attraverso il pagamento di una apposita tassa o tariffa che, nel tempo, ha cambiato via via nome e modalità di calcolo. In ordine cronologico, seppur in un contesto di confusione normativa, si sono avvicendate:

- 1) La **TARSU** (Tassa sui rifiuti solidi urbani), attualmente disciplinata dal D.Lgs. 507/1993;
- 2) La **TIA1** (Tariffa di igiene ambientale), introdotta con il Decreto Ronchi (D. Lgs. N. 22/1997), che avrebbe dovuto sostituire la TARSU entro il 2007;
- 3) La **TIA2** (Tariffa integrata ambientale), introdotta dal Testo unico dell'ambiente (D.Lgs. 152/2006), che a sua volta avrebbe dovuto sostituire la TIA1;
- 4) La **TARES** (Tributo comunale sui rifiuti e sui servizi), istituita con la Legge n. 241/2011 ma entrata in vigore dal primo gennaio 2013 in sostituzione delle precedenti TIA (1 e 2) e TARSU;
- 5) La **TARI** (Tassa Rifiuti), adottata con la Legge di stabilità n. 147/2013, in vigore dal primo gennaio 2014 in sostituzione della TARES. Tutti i Comuni dovranno emanare un apposito regolamento comunale sulla TARI contenente anche i criteri di determinazione delle tariffe, le eventuali riduzioni ed esenzioni, che tengano conto altresì della capacità contributiva della famiglia, anche attraverso l'applicazione dell'ISEE.

### IVA SULLA TIA

A partire dal 1999 molti Comuni italiani hanno sostituito la Tassa Smaltimento Rifiuti Solidi urbani (TARSU) con la Tariffa di Igiene Ambientale (TIA), come definito dall'art. 49 del D.lgs. N. 22 del 1997 (il cosiddetto Decreto Ronchi) e dal D.P.R. n. 158/1999. Con il passaggio da "tassa" a "tariffa", nei Comuni dove è avvenuto, hanno applicato su quest'ultima l'IVA al 10%. La Corte Costituzionale tuttavia, con la sentenza n. 238 del 24 luglio 2009, ha stabilito che la TIA così come disciplinata è una "tassa" e non una "tariffa", pertanto, sulla stessa non è applicabile l'IVA. Si riconosce, così, del tutto illegittima l'IVA al 10% applicata dai Comuni, per la quale, oggi, i cittadini possono chiedere il rimborso.

### STANDARD DI QUALITÀ

#### Energia elettrica e gas

I servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica e del gas sono assoggettati alle disposizioni delle leggi vigenti e a regolamentazione da parte dell'AE-EGSI. Quest'ultima con i suoi provvedimenti, definisce standard specifici e generali di qualità e le modalità di fornitura e distribuzione del gas e dell'energia elettrica ai consumatori. Gli **standard specifici** di qualità si riferiscono alle singole prestazioni da garantire al

cliente; essi rappresentano il tempo massimo entro cui deve essere garantita ogni singola prestazione.

Gli **standard generali** di qualità si riferiscono al complesso delle prestazioni rese ai clienti e indicano la percentuale minima di clienti a cui deve essere garantita la prestazione richiesta entro un determinato tempo. A favore del cliente che ha subito la violazione di uno specifico standard di qualità l'Autorità ha introdotto un sistema di rimborsi automatici per i consumatori da accreditarsi nella prima bolletta utile. L'indennizzo automatico ha una base prefissata e aumenta nel suo ammontare in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione (cfr. Delibere AEEGSI n. N. 120/08 e 333/07 e successive modificazioni).

#### Servizio idrico

In Italia non esiste ancora una carta dei servizi unitaria che fissa in maniera univoca gli standard minimi, generici e specifici, di qualità del servizio idrico integrato, nonostante il passaggio di competenze all'AE-EGSI.

In attesa dell'intervento dell'autorità occorrerà fare riferimento alla carta del servizio idrico che i singoli gestori del servizio (e gli ex A.T.O.) hanno di volta in volta adottato sulla scorta dei Contratti di servizio e dei Regolamenti di fornitura. Tali carte dei servizi prevedono, in alcuni casi, la corresponsione di indennizzi automatici in caso di mancato raggiungimento degli standard minimi, oltre ad indicare le procedure per l'inoltro dei reclami e per la costituzione di commissioni di conciliazione paritetica in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori.

#### Rifiuti

In Italia non esiste una carta dei servizi unitaria che fissa in maniera univoca gli standard minimi, generici e specifici, di qualità del servizio rifiuti urbani. A stabilire delle prestazioni qualitative minime del servizio dei rifiuti è dunque la stessa amministrazione comunale la quale adotta un Regolamento contenente i criteri specifici e gli standard in base ai quali dovrà essere effettuata la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti solidi



urbani nel proprio territorio e, in alcune realtà territoriali, promuove una carta dei servizi.

Successivamente, sulla base del Regolamento adottato, i Comuni appaltano il servizio all'esterno (in genere alle aziende c.d. Ex municipalizzate) attraverso dei contratti di fornitura che rispecchiano fedelmente il contenuto del Regolamento.

### LA BOLLETTA

#### COME LEGGERE LA BOLLETTA

##### Energia elettrica e gas

Ai sensi della Delibera n. 202/09 dell'AE-EGSI le bol-

lette dell'energia elettrica e del gas metano sono suddivise in tre macroaree:

A) il **Quadro di sintesi** dal quale si evince facilmente:

- il tipo di contratto sottoscritto (se a mercato libero o servizio di maggior tutela);
- i recapiti della società di vendita utili all'utente anche per segnalare guasti elettricità;
- il codice POD (punto di prelievo) che identifica l'utenza dell'energia elettrica o il codice PDR (punto di riconsegna) per le utenze del gas, oltre alla matricola del contatore;
- l'importo complessivo da pagare, la scadenza del pagamento, se la bolletta è in acconto o conguaglio;
- per l'energia elettrica i consumi espressi in kwh (chilovattora) fatturati per il periodo a cui si riferisce la bolletta e l'indicazione delle letture del contatore nelle varie fasce F (rilevate o presunte: i contatori elettronici infatti vengono letti l'ultimo giorno di ciascun mese. Pertanto se la decorrenza della bolletta non coincide con l'ultimo giorno del mese il consumo in eccesso viene stimato - c.d. "coda di fatturazione");
- per il gas metano i consumi espressi in Smc (Standard metro cubo che esprime la quantità di gas contenuta in un metro cubo a condizioni standard di temperatura e pressione che si ottiene moltiplicando i consumi espressi in mc per il valore del coefficiente "C" della località in cui si trova l'utenza);
- le varie componenti di costo che compongono il totale da pagare oltre alle imposte all'accisa ed all'IVA;
- la situazione dei pagamenti delle precedenti fatture.

B) il **Quadro di dettaglio** con il dettaglio dei corrispettivi fatturati suddivisi in:

- "servizi di vendita" (costi sostenuti per acquistare e commercializzare l'energia elettrica o il gas, a loro volta suddivisi in quota fissa e in quota energia (o variabile), da pagare in relazione alla quantità consumata);
- "servizi di Rete" (costi sostenuti per trasportare l'energia elettrica o il gas metano fino al contatore dell'utente, suddivisi in quota fissa, quota potenza - legata alla potenza del contatore elettrico - e quota energia, quest'ultima dipendente dalla quantità di materia prima trasportata sull'utenza);
- l'eventuale "bonus sociale" riconosciuto dal Comune per utenti con disagi economici o fisici;
- le "imposte", che includono l'imposta erariale di consumo (accisa), le addizionali regionali rapportate alla quantità di gas consumata;
- gli "oneri diversi dalla fornitura" (arrotondamenti, costi per la posa o rimozione del contatore o per la sua variazione di potenza, indennizzi automatici, etc.);
- "l'IVA" applicata in misura del 10% per i primi 480 mc (ed in misura del 22% per i consumi successivi) sul costo totale imponibile (compresa l'accisa) per l'uso domestico; - il "totale bolletta" con la somma algebrica degli importi fatturati.

C) Le **Ulteriori informazioni** che contengono di solito particolari avvisi per il cliente oltre alle comunicazioni utili dell'AE-EGSI. A partire dal 2015, le bollette dell'energia elettrica e del gas avranno una nuova impostazione. La "bolletta 2.0", infatti, attualmente allo studio dell'AE-EGSI, tenderà di superare l'attuale struttura per arrivare ad un testo sintetico, snello, con voci chiare e semplici per tutti, sostituendo le sette-otto pagine che compongono le attuali fatture con un solo foglio in formato A4 che, in una o due facciate, conterrà tutte le informazioni necessarie e che semplificherà ed in qualche caso eliminerà le voci meno comprensibili.

#### Servizio idrico

La bolletta del servizio idrico integrato è composta dalla somma di cinque voci: quota fissa, costo servizio acquedottistico, costo del servizio di fognatura, costo del servizio di depurazione e l'IVA (al 10%).

## GUIDA UTENZE

Come tutte le bollette, anche quella del servizio idrico è suddivisa in macroaree:

1) Il **Quadro di sintesi** contiene una impostazione dalla quale si evincono facilmente:

- i dati del destinatario del contratto, il numero di fattura, la data di emissione e le informazioni dell'erogatore di servizi, tra cui il numero del servizio clienti;
- l'importo da pagare e la scadenza del pagamento;
- il periodo di riferimento della bolletta e il tipo di fatturazione ("Uso Domestico Residente", "Uso Domestico Non Residente", "Extra-domestico" o "Uso Pubblico");

- se la bolletta è in acconto o a conguaglio;
- la situazione dei pagamenti delle precedenti fatture (in regola o meno).

2) Il **Quadro di dettaglio** è il dettaglio della tariffa dell'acqua e degli altri servizi fatturati suddivisa in:

- "consumo di acqua potabile", espresso in metri cubi;
- "quote fisse (ex nolo contatore) per ogni utenza e canone di fognatura e depurazione" applicate a seconda dei metri cubi di acqua consumata (o come quota fissa per scaglioni di consumo) e l'IVA, pari al 10%.

### Rifiuti

La bolletta dei rifiuti quindi, generalmente è composta da:

1) Il **Quadro di sintesi**, che contiene una intestazione dalla quale si evince facilmente:

- l'intestazione, il codice cliente ed il codice documento;
- l'importo complessivo da pagare e la scadenza del pagamento;
- il periodo di riferimento della fattura;
- la situazione dei pagamenti delle precedenti fatture (in regola o meno) ed i recapiti utili.

2) Il **Quadro di dettaglio** che è il dettaglio della tariffa rifiuti fatturata suddivisa in:

- una **quota fissa** comprendente i costi generali di gestione, i costi comuni del servizio, investimenti, ecc.);
- una **quota variabile** inerente i costi di raccolta, il trattamento e smaltimento dei rifiuti effettivamente prodotti;
- il **tributo addizionale provinciale** calcolato sull'imponibile.

### RATEIZZARE LA BOLLETTA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS



Nel caso in cui la bolletta presenti degli importi elevati e l'utente si trovi in difficoltà economiche è possibile richiedere, direttamente al gestore, il pagamento della stessa con rate mensili.

Molte società di vendita concedono anche la facoltà di richiedere il rateizzo a condizioni ulteriormente agevolate per talune categorie di cittadini (disoccupati, lavoratori in mobilità, cassa integrazione, intervento dei servizi sociali) o di dilazionare il pagamento della bolletta prorogando la data di scadenza.

L'AEEGSI prevede la possibilità di richiedere le rateizzazioni anche nel caso in cui: - la fatturazione di con-

guaglio superiori del 150% l'addebito medio delle bollette in acconto;

- venga richiesto il pagamento di consumi non registrati dal contatore a causa di un malfunzionamento dello stesso. In ogni caso è importante far pervenire la richiesta di rateizzazione al Gestore prima della scadenza del pagamento della bolletta poiché, in caso contrario, il Gestore potrebbe rifiutarsi di accettarla.

### TUTELA DEL CONSUMATORE E DIRITTO DI RECESSO

Il Decreto Legislativo 21 febbraio 2014 n. 21, che entrerà in vigore il 14 giugno 2014, e che ha sostituito l'intero Capo I del codice del Consumo (articoli dal 45 al 67), estende anche ai contratti di fornitura dell'energia elettrica e del gas la tutela dei consumatori in tema di contratti conclusi fuori dai locali commerciali ed a distanza. In particolare viene esteso il termine per esercitare validamente il diritto di recesso per le proposte di contratto presentate ai potenziali clienti a distanza o fuori dai locali commerciali: la legge prevede un periodo di tempo di 14 giorni dalla sottoscrizione del contratto per l'invio di una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno alla società venditrice.

Nel caso in cui il contratto sia stato concluso presso la sede della società di vendita invece il recesso previsto dalla legge non potrà essere validamente esercitato.

Nel caso in cui il consumatore non sia stato adeguatamente informato sulla possibilità di recedere dal contratto, i termini per l'esercizio di tale diritto si allungano ad un anno e 14 giorni dalla conclusione dello stesso.

Il Decreto inoltre prevede che la società di vendita dell'energia elettrica o del gas debba fornire, in maniera chiara e comprensibile e su un supporto cartaceo o durevole, prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali, determinate informazioni:

A) le caratteristiche principali del servizio erogato; B) l'identità del professionista e tutti i suoi recapiti utili al consumatore per inoltrare eventuali reclami o segnalazioni; C) il prezzo totale dei beni e dei servizi, comprensivo di tutti gli accessori; D) le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione dei servizi; E) le condizioni, i termini e le procedure per esercitare il diritto di recesso, nonché il modulo-tipo di recesso; G) l'esistenza e le condizioni dell'assistenza post-vendita al consumatore, dei servizi post-vendita e delle garanzie commerciali; H) l'esistenza di codici di condotta pertinenti; I) la durata del contratto e le modalità degli eventuali rinnovi, taciti o meno che siano; L) la possibilità di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di reclamo e di ricorso cui il professionista è soggetto e le condizioni per avervi accesso.

Ovviamente il Gestore è tenuto a consegnare al cliente una copia del contratto sottoscritto.

Se un consumatore desidera che la fornitura di energia elettrica inizi durante il periodo in cui è ancora possibile effettuare il recesso ne deve fare esplicita richiesta. (Lo prevede espressamente il Decreto n. 21/2014, in vigore dal 14 giugno 2014).

Quando il contratto a distanza viene concluso per telefono, la società venditrice deve confermare l'offerta al consumatore, il quale resta vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o comunque dopo averla accettata per iscritto.

Il professionista deve fornire al consumatore la conferma del contratto concluso prima che l'esecuzione del servizio abbia inizio.

In ogni caso per l'accertamento e le sanzioni delle violazioni alla disciplina delle vendite a distanza o fuori dai locali commerciali la competenza resta dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato - ANTITRUST.

### PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE E CONTRATTI NON RICHIESTI



Sono i contratti per la fornitura di energia elettrica o per il gas che il cliente-consumatore ritiene di non aver mai stipulato, o che ritiene di aver stipulato in seguito a una pratica commerciale scorretta dell'agente di vendita che lo ha contattato telefonicamente o in un luogo diverso dagli uffici commerciali del venditore (ad esempio a casa propria, o in un centro commerciale). Per pratica commerciale scorretta si intende una pratica ingannevole in grado di far compiere al consumatore medio una scelta che altrimenti non avrebbe compiuto. Spesso infatti le società di vendita pongono in essere delle condotte a dir poco aggressive verso la clientela domestica, specialmente nei confronti di quella di età avanzata, particolarmente vulnerabile. Tali condotte si possono concretizzare in vari modi, ad esempio:

- fornire informazioni non veritiere circa i contenuti del contratto di fornitura che si propone;
- mancato rispetto del diritto di ripensamento esercitato dal cliente;
- raccogliere la firma del consumatore con l'inganno;
- apposizione di firme false;
- comportamenti del venditore poco rispettosi o aggressivi.

La disciplina delle pratiche commerciali scorrette è dettata dagli artt. 18-27 quater del codice del consumo (D.Lgs. 6/9/2005, n. 206) emendato dal D.Lgs. 2/8/2007, n. 146 sulle pratiche commerciali sleali. Una pratica commerciale è scorretta se è contraria alla diligenza professionale, ed è falsa o idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del consumatore medio che essa raggiunge o al quale è diretta. Il Codice del Consumo attribuisce in capo all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato l'accertamento e le sanzioni delle violazioni alla disciplina delle vendite a distanza o fuori dai locali commerciali. L'Antitrust, può attivarsi sia d'ufficio sia a seguito di una istanza (denuncia) di parte che può essere effettuata dai singoli consumatori, dalle Associazioni di Consumatori o dalle imprese concorrenti ma anche dalla Pubblica Amministrazione che ne ha interesse. Se l'Antitrust accerta la scorrettezza della pratica commerciale può imporre al professionista il divieto di diffondere o di continuare la diffusione di essa e una sanzione amministrativa pecuniaria variabile in relazione alla gravità del comportamento. La liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica e del gas ha fatto sì che anche la fornitura di tale servizio sia divenuta sempre più spesso oggetto di **contratti non richiesti**. L'AEEGSI, per quanto di sua competenza, ha cercato di mettere un freno al moltiplicarsi del fenomeno attraverso la Delibera n. 153/2012 la quale prevede, tra l'altro:

a) l'inversione dell'onere della prova nel caso in cui il cliente domestico invii un reclamo denunciando di essere stato vittima di una attivazione non richiesta: spetterà al venditore dimostrare di non aver estorto il contratto con l'inganno;

b) che il nuovo contratto acquisti validità solo dopo che il gestore abbia confermato al cliente la presa in carico del contratto tramite una lettera di benvenuto o una telefonata di conferma;



## GUIDA UTENZE

c) il cliente-consumatore può esercitare il diritto di recesso (ripensamento) entro 14 giorni che decorrono tuttavia non dalla presunta sottoscrizione del contratto ma dal ricevimento delle comunicazioni di cui al punto b).

L'AEEGSI ha inoltre elaborato una particolare procedura di ripristino, alla quale hanno aderito praticamente tutti gli operatori italiani, per permettere al cliente di rientrare dal contratto non richiesto tornando alla vecchia utenza senza costi aggiuntivi. Inoltre, ai sensi dell'art. 66-quinquies del Codice del Consumo, così come modificato dal D.lgs. 21/2014, il consumatore è esonerato dall'obbligo di fornire qualsiasi prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta di energia elettrica e/ di gas metano.

B) inoltrare una segnalazione o reclamo, come seconda istanza, allo Sportello per il consumatore di energia.

### ACQUA

Il cliente che ritiene di essere stato oggetto di un dis-servizio o che ha qualsiasi problema collegato alla fornitura del servizio idrico, può inviare un reclamo al relativo gestore. In genere la casistica più frequentemente riscontrata per i reclami in questo settore riguarda:

- anomalie per debiti/errori di fatturazione;
- anomalie contrattuali;
- anomalie sull'erogazione del servizio;
- anomalie di consumo;
- anomalie del contatore;
- anomalie relative all'accessibilità del servizio;
- mancato rispetto degli standard.

Il reclamo seguirà i tempi e le modalità di trattazione previsti dal Regolamento del servizio idrico e dalla Carta dei servizi adottata sul territorio dall'ex ATO vigente, in attesa delle determinazioni dell'AEEGSI in materia che, probabilmente, saranno in linea con quanto deliberato per i servizi di energia elettrica e gas. L'intervento dell'AEEGSI in ogni caso, porterà probabilmente ad estendere anche al servizio idrico il servizio di conciliazione on line già operativo per le utenze elettriche e gas.

### RIFIUTI

Il cittadino che ritiene di dover segnalare o lamentare all'amministrazione comunale e/o all'azienda che materialmente si occupa del servizio, nell'ambito del rapporto di sua competenza, la scarsa qualità del servizio reso (in termini magari di periodicità della raccolta dei rifiuti, cassonetti insufficienti a contenere i rifiuti, eccessiva distanza dei medesimi rispetto al luogo di residenza, etc.), errori di calcolo o formali nella fatturazione, o comunque qualsiasi altro possibile inadempimento nei confronti dell'utenza o di violazione della carta dei servizi (nei Comuni dove è stata adottata), può inviare un reclamo scritto. Nei Comuni dove vige una carta dei servizi il reclamo seguirà la sorte e le modalità di trattazione ivi previste.

### CONCILIAZIONI PARITETICHE

Le Associazioni dei Consumatori hanno sottoscritto protocolli di intesa con quasi tutte le maggiori società di vendita di energia elettrica istituendo meccanismi di conciliazione paritetica, che consente la risoluzione extragiudiziale e gratuita delle controversie.

La domanda di conciliazione, da redigersi a cura dell'Associazione dei Consumatori o in alcuni casi direttamente a cura dell'utente, viene esaminata da una Commissione formata da un conciliatore della società di vendita e da uno dell'Associazione dei Consumatori in rappresentanza del cliente. Per tutto il periodo di svolgimento della procedura di conciliazione la società di vendita deve sospendere le azioni di autotutela, volte al recupero del credito oggetto di conciliazione e deve garantire la continuità dell'erogazione della fornitura di energia. La procedura si conclude con esito favorevole o, a volte, di mancata conciliazione. In tal caso il consumatore può adire l'autorità giudiziaria per la tutela delle proprie legittime ragioni.

### CONCILIAZIONE AEEGSI

A partire dal primo aprile 2013 è attivo, presso l'AEEGSI, un servizio di conciliazione che ha lo scopo di agevolare la risoluzione della controversia attraverso l'intervento di un conciliatore che, online e gratuitamente, agevola il dialogo tra le parti. Il conciliatore dunque non decide la controversia, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo per risolvere la problematica portata in conciliazione. Se le parti lo richiedono

concordemente, il conciliatore può anche formulare una proposta di soluzione che le parti sono libere di accettare o rifiutare. Se il venditore o il distributore al quale è stato inviato il reclamo si è iscritto all'apposito elenco creato dall'AEEGSI ed ha selezionato il Servizio conciliazione, allora è obbligato a partecipare alla procedura e può anche richiedere che venga chiamato in conciliazione il distributore qualora sia necessario. In questi casi anche il distributore convocato ha l'obbligo di partecipare alla procedura. Nel caso in cui il Gestore non sia iscritto all'elenco dell'AEEGSI può, di volta in volta, decidere se partecipare o meno alle sessioni di conciliazione. Non è possibile presentare domanda di conciliazione quando, per la stessa controversia, sia già stata avviata o conclusa una procedura di fronte all'autorità giudiziaria o una procedura di risoluzione alternativa della controversia, anche volontaria e paritetica, e nel caso in cui sia in corso o sia stata svolta una procedura di reclamo presso lo Sportello del Consumatore. Il cliente finale (o l'Associazione dei Consumatori sua delegata) può presentare la richiesta di attivazione della procedura non prima di 50 giorni dall'invio del reclamo all' esercente e non oltre 6 mesi dalla data di ricevimento della risposta dell' esercente al reclamo. In assenza di risposta dell' esercente, il cliente ha un anno di tempo dalla data di invio del reclamo per presentare la richiesta di attivazione del Servizio conciliazione. La procedura si conclude, con esito positivo o negativo, in un termine massimo di 90 giorni dalla presentazione della richiesta.

### SPORTELLO DEL CONSUMATORE E CALL CENTER ACQUIRENTE UNICO

Se il cliente non intende utilizzare la Conciliazione paritetica per risolvere la sua controversia col Gestore ed ha comunque ricevuto un riscontro negativo (o insoddisfacente) dalla società venditrice al suo reclamo e in ogni caso decorsi 40 giorni solari senza aver ricevuto risposta, può presentare comunque un reclamo scritto all'AEEG attraverso lo Sportello del Consumatore.

Il reclamo può essere inviato, utilizzando i moduli predisposti dalla stessa Autorità ([www.autorita.energia.it/it/consumatori/reclami.htm](http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/reclami.htm)):

- via fax al numero verde dello Sportello (800.185.025);
- via e-mail all'indirizzo [reclami.sportello@acquirenteunico.it](mailto:reclami.sportello@acquirenteunico.it);

- per posta all'indirizzo: Sportello per il consumatore di energia c/o Acquirente Unico, via Guidobaldo Del Monte n. 72, 00197 Roma. Al reclamo devono necessariamente allegarsi copia della lettera inviata alla società venditrice ed eventuale sua risposta, copia del contratto (se disponibile) o di altra documentazione relativa al contratto, copia integrale dell'ultima bolletta ricevuta.

### BONUS GAS

Il bonus sociale gas viene corrisposto alle famiglie che possiedono un ISEE inferiore o uguale a 7.500,00 euro (euro 20.000,00 per le famiglie con più di tre figli a carico). L'AEEGSI stabilisce ogni anno il valore del bonus, differenziandolo a seconda del numero di componenti del nucleo familiare, delle zone climatiche di residenza e della tipologia di uso del gas. Per richiederlo le famiglie interessate debbono presentare una apposita domanda presso gli uffici comunali competenti, oppure tramite i Centri di accoglienza fiscale (CAF) allegando tutta la documentazione comprovante il possesso dei requisiti previsti dalla legge (ISEE, stato di famiglia, etc.).

Una volta riconosciuto, il bonus opererà per 12 mensilità e dovrà essere rinnovato di anno in anno nel caso in cui dovessero permanere i requisiti di legge per il suo ottenimento.



## RECLAMI E CONCILIAZIONI

### ENERGIA E GAS

Il cliente che ritiene di avere un qualsiasi problema collegato alla fornitura dell'energia elettrica o del gas, può inviare un reclamo al gestore in forma scritta e attraverso i canali ad esso dedicati dalle singole società. In genere la casistica più frequentemente riscontrata per i reclami in questo settore può riguardare il "mercato" (cambio fornitore, contratti non richiesti, firme apocriefe, etc.), la "fatturazione" (errori nella lettura, nell'autolettura, in consumi, conguagli, rateizzazioni, rimborsi, etc.), i "contratti" (applicazione tariffa errata residente/non residente, voltura, etc.), i "bonus" (cambio di residenza, mancata erogazione, etc.), gli "allacciamenti/lavori" (attivazione, costi, modalità e tempi di esecuzione della prestazione, etc.), "prezzi e tariffe" (conguagli tariffari, prezzi per fasce, tariffa bioraria, residenti/non residenti, etc.), la "misura" (dati distributore, ricostruzione dei consumi, verifica malfunzionamento e sostituzione del misuratore), la "qualità commerciale", la "qualità tecnica" (interruzioni, sicurezza, valori della tensione, pressione della rete), il "risparmio e l'efficienza energetica". Il reclamo può essere inviato direttamente dallo stesso utente oppure tramite un'associazione di consumatori e deve essere corredato da tutte le informazioni utili per l'identificazione del cliente e dell'utenza oltre che dalla documentazione dalla quale si evince il problema lamentato. Il venditore che riceve un reclamo deve fornire al cliente, entro 40 giorni solari calcolati a partire dalla data in cui ha ricevuto il reclamo, una risposta motivata e completa della documentazione relativa al caso, con la quale accoglie o rigetta il reclamo. Se il cliente riceve risposta negativa o non la riceve del tutto, una volta trascorsi almeno 40 giorni solari dalla data in cui il venditore non richiesto ha ricevuto il reclamo, lo stesso può:

A) attivare la procedura di conciliazione paritetica o quella dell'AEEGSI.

## GUIDA UTENZE

Alle famiglie che hanno un contratto di fornitura gas comprensivo di riscaldamento il bonus sarà corrisposto sottoforma di sconto diretto sulla bolletta, segnalato con una apposita voce.

Per i clienti indiretti (es. quelli che abitano in condomini con impianto di riscaldamento centralizzato) il bonus verrà corrisposto a mezzo bonifico unico annuale da incassarsi presso gli uffici postali nei modi e nei termini che saranno comunicati agli aventi diritto con apposita comunicazione.



### BONUS ENERGIA

Il bonus sociale sulle bollette elettriche viene corrisposto alle famiglie che possiedono un ISEE inferiore o uguale a 7.500,00 euro (euro 20.000,00 per le famiglie con più di tre figli a carico) e che siano clienti domestici intestatari di un contratto di fornitura per la sola abitazione di residenza con potenza fino a 3kw (fino a 4 componenti del nucleo familiare) o fino a 4,5 kw (oltre i 4 componenti del nucleo familiare).

Per richiederlo le famiglie interessate debbono presentare una apposita richiesta presso gli uffici comunali competenti, oppure tramite i Centri di accoglienza fiscale (CAF) allegando tutta la documentazione comprovante il possesso dei requisiti previsti dalla legge (ISEE, stato di famiglia, etc.).

L'AEEGSI stabilisce ogni anno il valore del bonus che viene corrisposto direttamente sottoforma di sconto sulla bolletta, dividendo l'importo annuale per il numero delle bollette.

Una volta riconosciuto, il bonus opererà per 12 mensilità e dovrà essere rinnovato di anno in anno nel caso in cui dovessero permanere i requisiti di legge per il suo ottenimento.

E' previsto altresì il riconoscimento del bonus energia per i nuclei familiari presso i quali viva un malato costretto ad usare macchinari elettromedicali per il mantenimento in vita.

Al momento della richiesta l'interessato dovrà allegare una certificazione dell'asl competente sulla tipologia di apparecchiatura elettromedicale utilizzata.

### TARIFFE SOCIALI SERVIZIO IDRICO

L'attuale struttura tariffaria del settore idrico non è omogenea sul territorio nazionale ma nella maggioranza dei casi prevede, almeno per quel che riguarda il servizio di acquedotto fornito alle utenze domestiche, un primo scaglione di consumo (generalmente corrispondente ai primi 50/100 mc annui) a "tariffa agevolata" che viene recuperato con una maggiorazione della tariffa negli scaglioni di consumo successivi (tariffa base, prima eccedenza, seconda eccedenza, terza eccedenza - quest'ultima non sempre prevista).

In "aggiunta" al sistema appena descritto, spesso anche in maniera combinata, sono diffuse diverse tipologie di "agevolazioni tariffarie sociali" basate sul livello ISEE. In alcuni casi il contributo viene erogato direttamente dal Comune di residenza, in altri casi, invece, il contributo viene erogato in bolletta dai gestori del servizio. L'AEEGSI ha intenzione di estendere, anche al servizio idrico integrato, i requisiti di ammissibilità alle agevolazioni tariffarie già individuati per la fornitura di energia elettrica e del gas, con l'obiettivo dichiarato di prevedere una riduzione della spesa al netto delle imposte pari al 20% della spesa dell'utente tipo (c.d. "Bonus Acqua") e che andrebbe ad aggiungersi a quelle definite e presenti localmente.

### TARIFFE SOCIALI RIFIUTI

Il servizio di gestione rifiuti urbani è di competenza dei singoli Comuni (o associazioni tra Comuni) dunque il relativo panorama tariffario è sostanzialmente frammentario.

Di conseguenza bisognerà verificare, di volta in volta, se la città di residenza dell'utente ha adottato un regolamento di fornitura che prevede delle agevolazioni rivolte alle fasce deboli della popolazione e a che condizioni.

Si va dalla concessione del bonus alle famiglie a basso reddito o a quelle numerose, con disabili, con disoccupati/cassintegrati (anche in combinazione tra di loro), mentre alcune città applicano una griglia di agevolazioni basata sul modello ISEE familiare.

### INCENTIVI FISCALI PER INTERVENTI DI RISPARMIO ENERGETICO (ECOBONUS)

Gli incentivi fiscali per gli interventi di risparmio energetico consistono in detrazioni dall'IRPEF (Imposta sul reddito delle persone fisiche) o dall'IRES (Imposta sul reddito delle società) ed è concessa quando si eseguono interventi che aumentano il livello di efficienza energetica degli edifici esistenti (ad esempio il miglioramento termico dell'edificio, l'installazione di pannelli solari, la sostituzione degli impianti di climatizzazione invernale).

Le detrazioni sull'imposta lorda, da suddividere in dieci rate annuali di pari importo, sono riconosciute:

- dal 6 giugno 2013 al 31 dicembre 2014, per gli interventi di riqualificazione energetica di edifici già esistenti, nella misura del 65%;
- la percentuale passerà al 50% per i pagamenti effettuati dal 1° gennaio 2015 al 31 dicembre 2015;
- dal 1° gennaio 2016 il beneficio sarà del 36%, cioè quello ordinariamente previsto per i lavori di ristrutturazione edilizia.

Va ricordato che le spese sostenute prima del 6 giugno 2013 fruiranno della detrazione del 55%.

Indipendentemente dalla data di avvio degli interventi cui le spese si riferiscono, per l'applicazione dell'aliquota corretta (55, 65 o 50%) occorre far riferimento:

- alla data dell'effettivo pagamento (criterio di cassa) per le persone fisiche, gli esercenti arti e professioni e gli enti non commerciali;
- alla data di ultimazione della prestazione, indipendentemente dalla data dei pagamenti, per le imprese individuali, le società e gli enti commerciali (criterio di competenza).

Per gli interventi di riqualificazione energetica di edifici esistenti, il valore massimo della detrazione è pari a 100.000,00 euro e non è cumulabile con altre agevolazioni fiscali previste per i medesimi interventi da altre disposizioni di legge nazionali (quale, per esempio, la detrazione per il recupero del patrimonio edilizio). Pertanto, il cittadino dovrà scegliere se beneficiare della detrazione o fruire dei contributi comunitari, regionali o locali.

### CONTO ENERGIA TERMICO

Il Conto energia termico è una forma di incentivazione pubblica rivolta ad alcuni interventi di efficientamento energetico, disciplinata dal Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 28 dicembre 2012.

L'incentivo è rivolto a alle Amministrazioni pubbliche ed ai soggetti privati, intesi come persone fisiche, condomini e soggetti titolari di reddito di impresa o di reddito agrario e riguardano le seguenti due categorie di interventi:

- A) interventi di incremento dell'efficienza energetica;
- B) interventi di piccole dimensioni relativi a impianti per la produzione di energia termica da fonti rinnovabili e sistemi ad alta efficienza.

I soggetti privati possono accedere agli incentivi solo per gli interventi di piccole dimensioni relativi a impianti per la produzione di energia termica da fonti rinnovabili e sistemi ad alta efficienza (categoria B) ed esclusivamente per gli interventi che non accedono ad altri incentivi statali, ad eccezione dei fondi di garanzia, dei fondi di rotazione e dei contributi in conto interesse.

In base al Decreto il soggetto responsabile dell'attuazione e della gestione del meccanismo, inclusa l'erogazione degli incentivi ai soggetti beneficiari è il Gestore dei Servizi Energetici - GSE S.p.A.

#### Come funziona

I soggetti privati possono accedere a tali incentivi solo attraverso l'accesso diretto, presentando richiesta al GSE compilando la scheda-domanda sul portale internet dedicato ([https://applicazioni.gse.it/GWA\\_UI/](https://applicazioni.gse.it/GWA_UI/)), entro 60 gg. dalla fine dei lavori e secondo le istruzioni che saranno specificate nelle Regole Applicative del GSE. Attraverso la scheda-domanda, il soggetto responsabile fornisce informazioni sull'intervento e sull'immobile su cui l'intervento è realizzato, predisponendo adeguata documentazione comprovante le dichiarazioni rilasciate.

L'incentivo, viene individuato sulla base della tipologia di intervento in funzione dell'incremento dell'efficienza energetica conseguibile con il miglioramento delle prestazioni energetiche dell'immobile e/o in funzione dell'energia producibile con gli impianti alimentati a fonti rinnovabili.

L'incentivo è un contributo alle spese sostenute il cui ammontare si aggira intorno al 40% delle stesse e viene erogato in rate annuali per una durata variabile (fra 2 e 5 anni) in funzione degli interventi realizzati.



*Selezione di contenuti e di immagini tratta dalla guida "Utenze", realizzata nell'ambito del progetto Salva Famiglie.*



## GUIDA CONDOMINIO

segue dalla **prima**

## CONDOMINIO

Una guida  
per una  
gestione consapevole  
del condominio

## LA NUOVA FIGURA DELL'"AMMINISTRATORE DI CONDOMINIO"

## NOVITA' SULLA NOMINA, LA REVOCA E GLI OBBLIGHI DELL'AMMINISTRATORE

Le novità più significative della Riforma del Condominio appena approvata riguardano senza dubbio la nuova figura dell'Amministratore.

Gli articoli 9 e 10 della Legge n.220/2012 modificano, infatti, gli artt. 1129 e 1130 del codice civile, introducendo importanti innovazioni in ordine alla nomina ed alla revoca dell'Amministratore, nonché riguardo gli obblighi cui lo stesso è tenuto.

Il numero minimo di condomini oltre il quale è oggi obbligatoria la nomina dell'Amministratore è stata innalzata da quattro a otto, con espressa previsione, peraltro, della facoltà, per l'Amministratore uscente, di adire l'Autorità Giudiziaria per la nomina del nuovo incaricato, laddove l'assemblea condominiale nulla liberi in tal senso.

È opportuno evidenziare, inoltre, nell'interesse dei singoli condomini, che detta nomina sarà nulla nel caso in cui, all'atto dell'accettazione dell'incarico, l'Amministratore non indichi con precisione l'importo del

compenso che sarà dal medesimo percepito.

Quanto alla eventuale revoca dell'Amministratore, la Legge di Riforma conferma la possibilità che questa possa avvenire in qualunque momento, pur non essendo chiaro se siano sufficienti i quorum minimi di maggioranza necessari per tale decisione.

Ad ogni modo, la Legge n.220/2012 precisa che la revoca da parte dell'Autorità Giudiziaria e ad iniziativa del singolo condomino, laddove si verificano le c.d. "gravi irregolarità" idonee a costituire motivo di revoca dell'Amministratore incaricato e per la cui elencazione si rinvia al testo della Legge in esame, debba essere subordinata ad una preventiva approvazione assembleare. Non solo, a tale proposito la Legge di Riforma impone all'assemblea il divieto di procedere alla reiterazione della nomina di un Amministratore che sia già stato revocato dall'Autorità Giudiziaria.

Quanto agli obblighi cui l'Amministratore deve considerarsi oggi tenuto ex lege, non v'è dubbio che questi afferiscano, in particolare, al rapporto di trasparenza con i condomini.

Al precipuo scopo di ottenere un'adeguata trasparenza sul piano amministrativo, invero, la Legge di Riforma impone all'Amministratore di comunicare ai condomi-

ni una serie di dati anagrafici e di gestione.

In particolare, l'Amministratore è tenuto a rendere noto il luogo di conservazione delle scritture, ovvero l'anagrafe condominiale ed il registro dei verbali che, peraltro, oltre a dover essere conservati per almeno dieci anni dalla data di registrazione, debbono essere sempre reperibili da parte dei condomini.

In altre parole, insomma, i singoli condomini devono essere messi nella condizione di poter sempre esaminare la documentazione gestionale e l'Amministratore, dal canto suo, non può esimersi dall'obbligo di fornire al singolo condomino che ne faccia richiesta le opportune "attestazioni" in ordine allo stato dei pagamenti e delle pendenze giudiziali.

L'Amministratore, peraltro, su richiesta dell'assemblea condominiale, è tenuto ad attivare un sito internet che consenta agli aventi diritto di consultare ed estrarre copie in formato digitale dei documenti trattati dalla delibera assembleare, fermo restando che le spese per l'attivazione e la gestione del sito internet saranno poste a carico dei condomini.

Ma non è tutto, ai fini della nomina dell'Amministratore, l'assemblea può pretendere la presentazione di una polizza individuale di assicurazione per la responsabilità civile, con massimali adeguati qualora vi siano attività di gestione di rilevante importo come, per esempio, lavori di manutenzione straordinaria dell'edificio.

Ancora, è stato introdotto l'obbligo di affissione della c.d. "targa" dell'Amministratore, sul fabbricato amministrato, che avrebbe lo scopo di garantire l'individuazione pubblica dell'Amministratore e di renderlo immediatamente contattabile in caso di necessità, dovendosi detto obbligo considerarsi esteso anche al singolo condomino incaricato delle attività di gestione nel caso di mancanza di un formale Amministratore.

Sempre finalizzati alla trasparenza nel rapporto tra l'Amministratore ed i singoli condomini, sono da considerarsi, poi, gli obblighi di attivazione di un conto corrente, che potremmo definire "condominiale", ovvero un conto avente ad oggetto tutti i movimenti di denaro riferibili al condominio, nonché l'obbligo di eseguire prontamente il c.d. "passaggio di consegne" nel caso di cessazione dall'incarico dell'Amministratore e quello di procedere alla riscossione entro sei mesi dalla chiusura dell'esercizio.



## GUIDA CONDOMINIO

### NOVITA' SUI REQUISITI ATTINENTI ALLA PREPARAZIONE PROFESSIONALE DELL'AMMINISTRATORE

Nel Riformare il testo dell'art. 71 bis disp. att. c.c., la Legge n.22/2012 introduce, poi, una precisa elencazione di requisiti necessari per l'assunzione dell'incarico di Amministratore di condominio.

Secondo la Riforma, colui il quale intenda ricoprire detto ruolo deve godere dei diritti civili e non deve avere condanne per delitti contro la Pubblica Amministrazione, contro il patrimonio ed ogni altro delitto non colposo con pena non inferiore a cinque anni.

Oltre ai predetti requisiti, inoltre, colui il quale intenda diventare Amministratore di condominio non deve essere sottoposto a misure di prevenzione, deve possedere piena capacità d'agire personale ed il suo nome non deve figurare nell'elenco dei protesti cambiari.

Occorre, infine, che il candidato Amministratore possieda il diploma di scuola secondaria superiore di secondo grado ed abbia frequentato un corso di formazione iniziale e poi di periodico aggiornamento sull'attività di gestione condominiale.

E' bene precisare, da ultimo, che, laddove venga nominata Amministratore di condominio una società, i requisiti di cui sopra andranno riferiti ad una specifica persona fisica inserita nell'organizzazione societaria.

### IL RENDICONTO CONDOMINIALE

Nel paragrafo che precede, ci siamo soffermati sugli obblighi imposti dalla Legge di Riforma condominiale al nuovo Amministratore.

Ebbene, ai sensi della Legge in esame, tra detti obblighi rientrano, altresì, l'obbligo di esecuzione di tutti gli adempimenti fiscali relativi alle attività economiche del condominio, l'obbligo di occuparsi della cura del registro dell'anagrafe dei condomini e, soprattutto, l'obbligo di convocazione annuale dell'assemblea per la presentazione del rendiconto.

A tale proposito, la Legge n.220/2012 ha introdotto l'art. 1130-bis c.c., il quale detta, appunto, le nuove condizioni di redazione del rendiconto annuale, all'interno del quale occorrerà indicare le voci di entrata e di uscita, nonché dar conto della situazione patrimoniale condominiale e delle eventuali riserve patrimoniali disponibili.

La nuova disposizione normativa introduce, poi, l'obbligo di tenere un registro di contabilità, un riepilogo finanziario, nonché una nota sintetica della gestione, con esplicita indicazione dei rapporti pendenti.

Rimanendo in tema di trasparenza in ambito di gestione patrimoniale del condominio, l'art. 1130-bis c.c. attribuisce all'assemblea condominiale la facoltà di nominare un revisore dei conti in qualsiasi momento lo ritenga opportuno, senza considerare, come già osservato al paragrafo che precede, che i singoli condomini possono accedere in ogni momento ai documenti contabili.

Ma v'è di più.

Oltre alla possibilità di nominare un revisore contabile, la Legge in parola conferisce all'assemblea condominiale anche la possibilità di nominare di un consiglio di condomini che disporrebbe ex lege di funzioni consultive e di controllo.

### IL REGOLAMENTO DI CONDOMINIO

#### NUOVE SANZIONI IN CASO DI INFRAZIONI DEL REGOLAMENTO DI CONDOMINIO

Oltre a quelle sin qui esaminate, la Legge di Riforma del condominio introduce significative novità anche in tema di violazione del Regolamento di condominio, in particolar modo sotto il profilo della determinazione economica delle conseguenti sanzioni pecuniarie.

Secondo la Legge n.220/2012, coloro i quali dovessero porre in essere infrazioni del Regolamento di condomi-





## GUIDA CONDOMINIO

nio incorreranno, infatti, nel pagamento di una somma che può arrivare ad Euro 200,00 e, in caso di recidiva, ad Euro 800,00, cifre significativamente superiori rispetto a quella simbolicamente prevista ante Riforma, pari ad Euro 0,05, le vecchie 100 Lire. Ebbene, non riesce difficile pensare che siffatta nuova determinazione svolgerà una funzione deterrente decisamente più incisiva rispetto al passato.

Occorre ad ogni modo precisare che la somma eventualmente corrisposta dal condomino che violi il Regolamento verrà devoluta al fondo di cui l'Amministratore dispone per le spese ordinarie di condominio. L'Amministratore di condominio, infine, fermo restando il relativo obbligo di curare l'osservanza del Regolamento di condominio, non necessiterà alcuna previa delibera condominiale al fine di attivarsi per far cessare gli abusi.

### IL REGOLAMENTO DI CONDOMINIO ED IL DISTACCO DALL'IMPIANTO DI RISCALDAMENTO CENTRALIZZATO

La Legge di Riforma prevede, oggi, che il singolo condomino possa rinunciare all'utilizzo dell'impianto centralizzato di riscaldamento o di condizionamento, se dal suo distacco non derivino notevoli squilibri di funzionamento o aggravii di spesa per gli altri condomini. Con la precisazione, peraltro, che colui il quale opera il distacco resta tenuto a concorrere al pagamento delle sole spese per la manutenzione straordinaria dell'impianto e per la sua conservazione e messa a norma.

Ora, su tale punto, occorre però precisare che il Regolamento di condominio potrà continuare a negare la possibilità di distacco dall'impianto centralizza-

to di cui sopra, anche laddove il condomino riesca a dimostrare che a seguito del distacco medesimo non si originerà nessun pregiudizio per gli altri condomini e per l'impianto.

### CREDITORI DEL CONDOMINIO

Un'altra importante novità introdotta dalla Legge di Riforma del condominio riguarda la disciplina relativa all'eventuale mancato pagamento delle spese condominiali.

Sul punto, già la sentenza della Corte di Cassazione n. 9148/2008 aveva fissato un importante criterio di ripartizione, secondo il quale "la condanna ottenuta nei confronti del condominio legittima il creditore ad escutere i beni dei singoli condomini solo per l'importo da questi dovuto in ragione dei rispettivi millesimi". Il che vuol dire, in altri termini, che già prima della Legge n. 220/2012, il soggetto creditore non poteva pretendere l'adempimento dell'intero credito da un singolo condomino, venendo invece lo stesso frammentato nelle quote dei condomini.



Orbene, la Riforma, pur confermando detto assunto giurisprudenziale, introduce un'importantissima precisazione, stabilendo che i creditori non potranno agire nei confronti dei condomini in regola con i pagamenti se non dopo aver escusso i condomini morosi, i cui dati, peraltro, dovranno essere obbligatoriamente comunicati dall'Amministratore ai creditori non ancora soddisfatti che lo interpellino in tal senso.

Solo previa escussione dei condomini morosi e solo laddove detta escussione dovesse avere esito negativo, il creditore si potrà dunque rivolgere ai condomini solvibili, i quali, in ragione del predetto ormai consolidato criterio di ripartizione, saranno tenuti a contribuire solo in ragione della quota risultante dai millesimi di proprietà, e non per l'intero importo.

In concreto, e per riassumere, nel caso in cui il condominio abbia regolarmente deliberato il pagamento delle somme pretese dal creditore e vi siano condomini morosi, saranno proprio questi ad essere primariamente escussi dal creditore, ma ognuno entro i limiti della quota spettante e deliberata.

Nel caso, poi, in cui detta escussione abbia esito negativo, il creditore potrà agire contro i condomini

# CONDOMINIO

## GUIDA CONDOMINIO

virtuosi, sempre, però, entro il limite delle quote dovute in ragione dei millesimi di proprietà di ciascuno. Nel caso, infine, in cui il condominio non abbia regolarmente deliberato il pagamento delle somme pretese dal creditore e questi ottenga valido titolo esecutivo per ottenere detto pagamento, sarà possibile agire per l'escussione contro tutti i condomini in ragione delle rispettive quote calcolate in base ai millesimi di proprietà.

### SEMPLIFICAZIONE DEL PROCEDIMENTO DI REVISIONE DELLE TABELLE MILLESIMALI

Per concludere la nostra breve analisi delle novità introdotte dalla Legge n. 220/2012, si rileva come la Riforma abbia semplificato, in maniera rilevante, il c.d. procedimento di revisione delle tabelle millesimali.

Ai fini di tale revisione, era richiesta, ante Riforma, l'unanimità dei condomini, mentre, secondo la nuova disciplina, le tabelle millesimali possono essere modificate a maggioranza semplice, ovvero a maggioranza dei votanti e almeno 500 millesimi, anche nell'interesse di un solo condomino.

Detta revisione, tuttavia, può avvenire solo nei casi espressamente previsti dalla Legge, ovvero in caso di errore nella determinazione delle tabelle medesime o in caso di mutazione delle condizioni di una parte dell'edificio (si pensi ai casi di sopraelevazione, di incremento di superfici o di incremento o diminuzione delle unità immobiliari).

Anche in relazione all'eventuale contenzioso che si dovesse rendere necessario per la revisione delle tabelle millesimali, infine, sono state introdotte delle novità. Potrà infatti essere convenuto in giudizio unicamente il condominio in persona dell'Amministratore, il quale dovrà ovviamente darne pronta comunicazione all'assemblea dei condomini, con la precisazione, peraltro, che, laddove l'Amministratore non adempia a detto obbligo potrà essere revocato e tenuto al risarcimento degli eventuali danni.

*Contenuti e immagini tratti dalla guida "Condominio", realizzata nell'ambito del progetto Salva Famiglie.*

[www.salvafamiglie.it](http://www.salvafamiglie.it)



numero verde

800 92 64 22

operativo dal lunedì al venerdì  
dalle 9.30 alle 12.30  
e dalle 14.30 alle 17.30

Consumers' magazine  
il mensile dei consumatori

CONSUMERS' MAGAZINE - Periodico mensile - Registrazione del Tribunale di Roma n. 464 dell'8 Ottobre 2007

MOVIMENTO CONSUMATORI - ASSOCIAZIONE Via Piemonte, 39/A - 00187 ROMA

Direttore responsabile: Rosa Miracapillo

A cura di: Angela Carta e Piero Pacchioli

Progetto grafico: GIPSI Soc. Coop. Sociale ONLUS Via G. Gerlin, 16/8 - 30173 Mestre Venezia

Stampa: CENTRO SERVIZI EDITORIALI S.r.l. - Via del Lavoro, 18 - 36040 Grisignano di Zocco





## Informazioni e contatti

**N**ell'ambito dell'iniziativa Salva Famiglie, finanziata dal Ministero dello sviluppo economico, le associazioni dei consumatori, Federconsumatori, Adoc, Adusbef, Asso-consum e Movimento Consumatori, intendono fornire le informazioni e gli strumenti utili ad aumentare la conoscenza dei cittadini riguardo ai propri diritti e agli strumenti di tutela di cui dispongono, concentrandosi principalmente su tre categorie di prodotti/ servizi che quotidianamente interessano la vita delle famiglie: acquisti, casa, portafoglio. Per informazioni sul progetto potete scrivere a [info@salvafamiglie.it](mailto:info@salvafamiglie.it), visitare il network [www.salvafamiglie.it](http://www.salvafamiglie.it), contattare il numero verde **800 926422**, attivo da lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30 oppure rivolgervi agli **sportelli attivi** per il progetto.

**Trento**  
via Matteotti, 20/1  
tel. 0461 376116 - fax 0461 976198

**Aosta**  
via Binel, 24  
tel. 0165 271683 - fax 0165 271699

**Torino**  
via San Secondo, 3  
tel. 011 5069546 - fax 011 5611414

**Milano**  
via G. Pepe, 14  
tel. 02 80583136 - fax 02 86910660

**Genova**  
piazza Colombo, 4/6  
tel. 010 59581060 - fax 010 532043

**Modena**  
via IV Novembre, 40/L  
tel./fax 059 3367171

**Livorno**  
via Sant' Omobono, 1/B  
tel./fax 0586 219158

**Ancona**  
via XXV aprile, 37/A  
tel. 071 2275386 - fax 071 2275380

**Fano**  
viale Bruno Buozzi, 43  
tel. 0721 830388 - fax 0721 830435

**Pesaro**  
via Gagarin, 179  
tel. 0721 420249 - fax 0721 402150

**Terni**  
via S. Procolo, 8  
tel. 0744 496239 - fax 0744 496233 - 0744 406410

**Roma**  
Largo Nino Franchellucci, 65  
tel. 06 4067413 - fax 06 40800345

**Pescara**  
via Napoli, 39  
tel./fax 085 2059372

**Napoli**  
Centro Congressi Tiempo - Centro Direzionale Isola E/5  
tel. 081 19535071

**Caserta**  
via Beneduce, 23  
tel./fax 0823 1970205

**Campobasso**  
via Angelo Ziccarelli, 13 - c/o studio Lattanzio  
tel./fax 0874 1960933

**Potenza**  
via R. Danzi, 2  
tel. 097146393 - fax 097146390

**Bari**  
c.so A. de Gasperi, 270  
tel. 080 5025248 - fax 080 5648991

**Bari**  
via Valona, 29  
tel./fax 080 2026822

**Palermo**  
via Montepellegrino, 108  
tel. 091 6373538 - fax 091 9772050

# L'INDIPENDENZA FA LA DIFFERENZA

**Movimento Consumatori è un'associazione autonoma e indipendente senza fine di lucro che da 30 anni tutela i diritti dei cittadini.**

**5 per mille a**



**Essere indipendenti vuol dire POTER SCEGLIERE:**



di lottare contro l'anatocismo e l'usura bancaria



di occuparci non solo dei problemi quotidiani dei cittadini, ma anche dei temi macro economici che impatteranno sui diritti delle generazioni future come il Transatlantic Trade and Investment Partnership e il pareggio in bilancio



di essere al fianco dei piccoli risparmiatori danneggiati dai crack finanziari



di far prevalere il principio di legalità nelle scelte di vita e di consumo anche quando va a discapito di una convenienza economica immediata



di andare controcorrente, analizzando in modo critico e nel merito tutti i modelli economici e di business come la tanto acclamata sharing economy

Per destinare il **5 per mille** a **Movimento Consumatori** apponi la tua firma ed indica il codice fiscale **97045640154**, come qui sotto riportato, nel primo degli appositi riquadri che figurano nei modelli di dichiarazione. La scelta di destinare il 5 per mille a Movimento Consumatori non comporta alcun onere per il contribuente e non esclude la destinazione dell'8 per mille allo Stato o alle istituzioni religiose.  
Per info: [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

**SCELTA PER LA DESTINAZIONE DEL CINQUE PER MILLE DELL'IRPEF (in caso di scelta FIRMARE in UNO degli spazi sottostanti)**

SOSTEGNO DEL VOLONTARIATO E DELLE ALTRE ORGANIZZAZIONI  
NON LUCRATIVE DI UTILITA' SOCIALE, DELLE ASSOCIAZIONI DI PROMOZIONE  
SOCIALE E DELLE ASSOCIAZIONI E FONDAZIONI RICONOSCIUTE CHE OPERANO  
NEI SETTORI DI CUI ALL'ART. 10, C. 1, LETT A), DEL D.LGS. N. 460 DEL 1997

FIRMA

Codice fiscale del  
beneficiario (eventuale)

*Mario Rossi*  
.....  
**97045640154**

FINANZIAMENTO DELLA RICERCA SCIENTIFICA E DELLA UNIVERSITA'

FIRMA

Codice fiscale del  
beneficiario (eventuale)

.....  
| | | | | | | | | | | | | | | |