

## **REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

### **ESTRATTO DELIBERA 311 - 2019 - REMSII**

#### *Sollecito bonario di pagamento*

Trascorsi dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il gestore invia all'utente moroso un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata. Nella lettera sarà indicata/allegato

- a) la data in cui il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora evidenziando:
- b) le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- c) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione.

La procedura di sollecito bonario potrà essere definita:

- con il ricevimento dell'evidenza del pagamento effettuato dall'utente
- con la richiesta di rateizzazione autorizzata
- con definizione di un reclamo scritto inviato dall'utente entro 15 giorni dalla scadenza della bolletta avente ad oggetto i casi previsti dall'art. 4.3 della delibera ARERA 311\_2019 (ad es. accertata anomalia del misuratore, anomalie di fatturazione)

#### *Procedura per la costituzione in mora*

In caso di morosità dell'utente finale anche dopo il sollecito bonario e dopo 30 giorni dalla scadenza della bolletta il gestore avvierà le procedure per la costituzione in mora

La comunicazione di costituzione in mora sarà inviata dal gestore all'utente finale moroso dopo almeno 30 giorni dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata e riporterà:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora;
- b) il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;

- c) il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti
- d) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- f) le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- g) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico può richiedere la limitazione della fornitura idrica;
- h) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i) i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare la sua opposizione alla costituzione in mora intrapresa dal gestore:
  - i. se la bolletta è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, o se sussista un reclamo relativo per malfunzionamento del misuratore accertato o per importi anomali
  - ii. se l'utente finale non è disalimentabile;

Il gestore può richiedere agli utenti di cui al comma 2.1, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

- a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
- b) gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

Il gestore può richiedere il rimborso

- dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore,
- dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute.

#### *Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora*

Il gestore garantisce la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo della durata di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti.

L'utente finale è tenuto:

- a comunicare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente
- al pagamento della prima rata del piano medesimo entro cinque giorni dalla scadenza indicata nella costituzione in mora di cui al precedente.

Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del gestore da contattare in relazione al piano medesimo.

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:

- a) l'importo può essere maggiorato degli interessi di mora;
- b) il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- c) se l'utente finale non ha comunicato l'avvenuto pagamento il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo.

#### *Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento*

L'utente finale moroso al quale sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma 6.1, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000. Il gestore può chiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

#### *Procedura per la limitazione la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile*

La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale può essere eseguita nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso
- b) successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;

- c) siano decorsi i termini di messa in mora senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;

In aggiunta a quanto in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, la sospensione della fornitura è eseguita:

- a) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato,
- b) all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
- c) all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

In caso di utenti finali domestici residenti, la sospensione riguarderà:

i casi di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata

ovvero siano passati 18 mesi dalla costituzione in mora ovvero trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;

non abbiano provveduto, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione, ad onorare gli obblighi (da oltre 24 mesi dalla data di costituzione in mora)

In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, il gestore può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, se:

- a) dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
- b) le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

In caso di morosità delle utenze condominiali, il gestore, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità:

- a) può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica in assenza di pagamenti parziali, effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione e siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;

- b) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

#### *Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile*

Il gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso
- b) il gestore vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
- c) siano decorsi i termini senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

#### *Tempistiche e modalità per il ripristino o la riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità*

Il gestore è tenuto al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.

#### *Indennizzi*

Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

- a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- b) in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, non in osservanza del regolamento;
- c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi

Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro dieci (10) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:

in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;

l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità sopra descritte;

non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente.

L'indennizzo di cui sopra sarà automatico corrisposto all'utente finale nei tempi e con le modalità previste. Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:

- a) come causale della detrazione *“Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora”*;
- b) che *“La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito”*.