

Regolazione della Morosità nel Servizio Idrico Integrato

La materia è disciplinata dalla delibera ARERA n. 311/2019 (All. A - Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato - REMSI) e s.m.i.

Cosa succede se non si paga la bolletta entro la scadenza indicata?

Sollecito bonario

Se l'utente finale non paga la bolletta, trascorsi almeno 10 (dieci) giorni solari dalla scadenza della fattura e salvo il caso in cui sia stata ricevuta una richiesta di rateizzazione, il Gestore invia al medesimo Utente un primo sollecito di pagamento, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o per posta elettronica certificata (PEC).

Costituzione di messa in mora

Qualora dopo il sollecito bonario l'Utente non abbia provveduto al pagamento, decorsi almeno 25 (venticinque) giorni solari dalla scadenza della fattura, il Gestore invierà la comunicazione di costituzione in mora a mezzo di raccomandata o PEC. Il termine ultimo non può essere inferiore a 40 (quaranta) giorni solari calcolati dal ricevimento del sollecito bonario di pagamento da parte dell'utente.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata se il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto relativo a:

- Ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni;
- Fatturazione di importo anomalo superiore a 50,00 Euro;
- Reclamo inviato dall'utente finale entro i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo.

Si può chiedere la rateizzazione del debito?

Il Gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima 12 (dodici) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 (dodici) mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile. L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.

Cosa succede se l'Utente è inadempiente anche dopo la costituzione in mora?

Limitazione, sospensione, disattivazione della fornitura

In caso di mancato pagamento oltre il termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora, per gli utenti finali domestici residenti il gestore può procedere in base alla tipologia di utenza:

- alla limitazione (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua pari a 50 litri/abitante/giorno) e alla successiva sospensione/disattivazione della fornitura, **se l'utente è disalimentabile**;
- alla limitazione della fornitura, **se l'utente non è disalimentabile**. Sono non disalimentabili le utenze ad uso domestico residente beneficiarie del bonus sociale idrico secondo l'art. 3.2 del TIBSI e le utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'art. 8 del TICS (ad es. scuole, ospedali, strutture militari o di vigilanza, carceri, bocche antincendio, ecc.).

La limitazione, la sospensione e/o la disattivazione possono essere eseguite solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

- Il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste;
- Dopo l'escussione del deposito cauzionale, ove versato, se questo non consente la copertura integrale del debito;
- Siano decorsi i termini indicati senza che l'utente abbia provveduto al pagamento, comunicandolo al gestore secondo le modalità indicate oppure nel caso in cui abbia richiesto una rateizzazione.

In costanza di mora delle utenze domestiche residenti disalimentabili, il gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatti salvi i casi di:

1. Manomissione dei sigilli oppure dei limitatori di flusso;
2. Mancato pagamento delle morosità pregresse riferite ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora.

Cosa accade se la morosità riguarda le Utenze Condominiali?

In caso di morosità delle utenze condominiali, il Gestore non può attivare la procedura di limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi siano:

- Effettuati entro la data di scadenza dei termini previsti nella comunicazione di costituzione in mora, in un'unica soluzione;
- Pari ad almeno la metà dell'importo complessivo dovuto;

Il Gestore ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura qualora, entro 6 mesi dall'avvenuto pagamento parziale, non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

Quando il Gestore non può procedere alla sospensione e alla disattivazione?

La sospensione e la disattivazione del servizio non possono essere eseguite nei seguenti casi:

- Utenze non disalimentabili;
- qualora decorso il termine di scadenza, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini stabiliti;
- in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
- nei giorni indicati come festivi del calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato o altri giorni festivi.

Quali costi possono essere addebitati all'utente?

Il gestore può richiedere agli utenti non disalimentabili oltre agli importi delle bollette scadute:

- I costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
- 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%).

Mentre, all'utente finale domestico residente disalimentabile, può richiedere anche il pagamento:

- dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, nei casi previsti;
- dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute. In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

Quando viene riattivata la fornitura?

Il gestore è tenuto al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità entro 48 ore dalla comunicazione del pagamento delle somme dovute da parte dell'utente.

Indennizzi automatici

Il Gestore corrisponde all'utente un indennizzo pari a Euro 30,00 nel caso in cui:

- La fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- In relazione ad un utente finale domestico residente il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo quanto previsto dal comma 7.5 del REMSI;
- La fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- Qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste.

Il Gestore è tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo pari a Euro 10,00 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 previste;
- Non sia stato inviato il sollecito di pagamento.

Il Gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente.

Per ogni ulteriore approfondimento sull'argomento si rimanda al sito www.arera.it