



Costituzione in mora e Indennizzi

Regolamentazione della morosità

(disciplinato dalla REMSI – Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, Allegato alla delibera 311/2019 dell'ARERA e s.m.i.)

Sollecito

In caso di morosità dell'utente finale, il Gestore trascorsi almeno 10 giorni solari dalla scadenza della fattura, e salvo il caso in cui sia stata ricevuta una richiesta di rateizzazione, invia al medesimo utente un primo sollecito di pagamento, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata (PEC), indicante:

- a. il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- b. il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora di cui sotto;
- c. le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- d. il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
- e. i recapiti del Gestore ai quali l'utente possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato o in quanto è stata richiesta al Gestore medesimo rateizzazione del pagamento.

Costituzione in mora

Il Gestore invierà la comunicazione di costituzione in mora, decorsi almeno 25 giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o PEC, contenente:

- a. il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17);
- 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.
Tale termine non può essere inferiore a 40 giorni solari calcolati dal ricevimento da parte dell'utente del sollecito bonario di pagamento;
- 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 e il relativo piano di rateizzazione secondo le modalità descritte nei successivi paragrafi;
- f. le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento, ovvero 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 email, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio;
- g. le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura,
- h. il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;



- i. i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico descritte nei successivi paragrafi;
- j. i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:
 - o è infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, o è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali superiori a 50 euro, fatto salvo quanto previsto dal comma 4.4 del REMSI;
 - o è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile (ovvero utente diretto beneficiario del bonus sociale idrico o utenza ad uso pubblico non disalimentabile)

Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il gestore è tenuto ad allegare alla costituzione in mora specifica informativa invitandolo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi.

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

Fanno eccezione i seguenti casi:

- a. l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;
- b. il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo.

Rateizzazione post costituzione in mora

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 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 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.

Il piano di rateizzazione indicherà 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. il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora;
- b. qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, 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 20 giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- c. decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

Inoltre, si rende noto che il tardivo pagamento oltre la scadenza comporterà, ove previsto, l'applicazione degli interessi di mora pari al TUBCE + 3,5%, oltre all'addebito degli altri costi previsti dalla Deliberazione REMSI.

Si informa che, nei casi di insolvenza, Brianzacque potrà incamerare l'importo versato dall'utente a titolo di deposito cauzionale compensandolo con i crediti maturati a carico dello stesso, fermo restando il diritto della Società di agire per il recupero di eventuali ulteriori somme che risultino non corrisposte e non compensate con la cauzione stessa. La ricostituzione del deposito cauzionale sarà effettuata nei termini e nella misura stabilita con Delibera ARERA n. 86/2013/R/com in funzione della tipologia di utenza.

Indennizzi

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

- a. la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- b. 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;
- c. 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 ha 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 qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:

- a. in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- b. l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste;
- c. 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.