



Morosità nel servizio idrico integrato

Finanziato dal MiSE, legge 388/2000 – anno 2020

1

**Limitazione/sospensione/disattivazione
Rateizzazioni**



La risoluzione Onu del 28 luglio 2010 ha dichiarato, per la prima volta nella storia, **il diritto all'acqua come «un diritto umano universale e fondamentale».**

La risoluzione sottolinea più volte che l'acqua potabile e l'acqua per uso igienico, oltre ad essere un diritto di ogni uomo, più degli altri diritti umani, concerne la dignità della persona, è essenziale al pieno godimento della vita, è fondamentale per tutti gli altri diritti umani.

In Italia il quantitativo minimo vitale, necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali, è stato fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016 e corrisponde a 50 litri/abitante/giorno (18,25 mc/abitante/anno), prevedendone la gratuità, tramite il **bonus sociale idrico**, per i nuclei familiari con reddito Isee inferiore a 8.107,50 euro, oppure Isee fino a 20.000 euro con più di tre figli fiscalmente a carico.



Regolazione della morosità

Deliberazione ARERA 311/2019,
con successivi aggiornamenti

Le misure adottate mirano al contenimento della morosità, nel rispetto dei diritti dell'utente e tenendo conto dell'equilibrio economico-finanziario della gestione, al fine di:

- non far ricadere sulla generalità degli utenti l'onere complessivo della morosità;
- garantire il quantitativo minimo vitale agli utenti domestici residenti, ancorché morosi;
- favorire la corretta gestione del credito da parte del gestore (definendo procedure per la limitazione/sospensione e per l'eventuale disalimentazione delle utenze morose);
- assicurare all'utente finale l'adeguatezza informazione in merito alle azioni messe in atto dal gestore a tutela del proprio credito, e alle modalità e tempistiche per lo svolgimento delle stesse.

Utente finale non disalimentabile

È l'utente finale per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura.

Art. 2 REMSI

(Deliberazione ARERA 311/2019)

1. gli **utenti domestici residenti in documentato stato di disagio economico sociale** che, in quanto tali, sono ammessi a beneficiare del regime di compensazione della spesa sostenuta per la fornitura idrica, intendendo in tal modo assicurare, anche in caso di morosità, la fornitura della quantità essenziale di acqua (pari a 50 litri/abitante/giorno) alle utenze **titolari del bonus sociale idrico**;
2. le **utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile"**, ossia: **ospedali** e strutture ospedaliere; **case di cura** e di assistenza; **presidi operativi di emergenza** relativi a strutture militari e di vigilanza; **carceri**; **istituti scolastici** di ogni ordine e grado; eventuali ulteriori utenze pubbliche (che, comunque, svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio").

Sollecito bonario di pagamento

Cosa succede se non si paga una bolletta entro il termine di scadenza indicato nella stessa?

Art. 3 REMSI

(Deliberazione ARERA 311/2019)

Trascorsi almeno 10 giorni solari dalla scadenza della bolletta, il gestore, fatto salvo il caso in cui abbia ricevuto una richiesta di rateizzazione del pagamento (ai sensi dell'art.42 del RQSII), **è tenuto all'invio del sollecito bonario di pagamento**, mediante raccomandata A/R o PEC, riportando:

1. riferimento alla/e bollette non pagate e l'importo totale da saldare;
2. il termine ultimo entro cui, in costanza di morosità, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora;
3. le modalità, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
4. il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
5. i recapiti del gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento.

Costituzione in mora

Cosa succede se a seguito del sollecito bonario non viene sanata la morosità?

Art. 4 REMSI

(Deliberazione ARERA 311/2019)

Trascorsi almeno 25 giorni solari dalla scadenza della bolletta, il gestore, ha facoltà di costituire in mora l'utente finale mediante raccomandata o PEC contenente: i riferimenti alla bolletta non pagata e al sollecito bonario; indicazione della possibilità di chiedere la rateizzazione dell'importo da pagare e del piano di rateizzazione proposto; i canali disponibili per comunicare l'avvenuto pagamento o contestare la costituzione in mora; il termine oltre il quale, se la bolletta risulterà ancora non pagata, si potrà limitare, sospendere o disattivare la fornitura.

Il termine ultimo per il pagamento del debito, indicato nella costituzione in mora, non può essere inferiore a 40 giorni solari calcolati dalla data in cui l'utente ha ricevuto il sollecito bonario. Se entro il termine ultimo il debito non è stato pagato e l'utente finale non ha aderito al piano di rateizzazione proposto, il gestore può incassare il deposito cauzionale a copertura della morosità e se il debito è superiore al deposito cauzionale, potrà attivare la procedura di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura applicabili alla tipologia di utenza.

Nei casi di consumi risalenti a più di due anni, ove vi siano i presupposti per eccepire la prescrizione, il venditore ha l'onere di comunicare al cliente tale possibilità.

Costituzione in mora

Art. 4 REMSI

(Deliberazione ARERA 311/2019)

In quali casi il gestore non può procedere alla costituzione in mora del cliente moroso?

Il gestore **non può agire**, mediante comunicazione di messa in mora, nei confronti dell'utente moroso **in presenza di un reclamo scritto relativo alla ricostruzione dei consumi** in seguito al malfunzionamento del misuratore accertato dal gestore **o relativo alla fatturazione di importi anomali** (ciò però solo nel caso di importi superiori a 50 euro, ovvero qualora il reclamo sia stato inviato entro i 10 giorni solari successivi al termine per il pagamento della fattura).

Rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora

Art. 5 REMSI

(Deliberazione ARERA 311/2019)

È possibile rateizzare il pagamento di una bolletta scaduta?

Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, il gestore deve altresì allegare ai documenti di fatturazione i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

Con la costituzione in mora deve essere offerto un piano di rateizzazione di durata minima di 12 mesi, con rate non cumulabili di frequenza pari a quella della fatturazione, salvo diversi accordi tra le parti. Per aderire alla rateizzazione l'utente finale deve pagare la prima rata almeno cinque giorni prima della data indicata nella costituzione in mora come termine ultimo di pagamento. La volontà dell'utente di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o per un periodo inferiore a 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o comunque in modalità documentabile. Se l'utente non paga una rata, il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora e, se previsto dal piano di rateizzazione, l'utente deve saldare l'intero debito residuo entro 20 giorni dalla scadenza della rata non pagata. Se non lo fa, il gestore può procedere alla limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura senza ulteriore preavviso.

Limitazione/sospensione della fornitura per le utenze domestiche residenti disalimentabili

Art. 7 REMSI

(Deliberazione ARERA 311/2019)

Quando può essere sospesa l'utenza?

La fornitura può essere sospesa solo quando il debito supera l'importo dovuto nell'anno precedente per i consumi in fascia a tariffa agevolata, e solo dopo l'intervento di limitazione della fornitura, se tecnicamente possibile. In questo caso, la fornitura può essere sospesa:

- trascorsi 25 giorni dall'intervento di limitazione, se il debito è inferiore al triplo dell'importo dovuto nell'anno precedente per i consumi in fascia agevolata e/o se l'utente non è risultato destinatario di una procedura di costituzione in mora nell'arco di 18 mesi;
- trascorsi 20 giorni dall'intervento di limitazione, se il debito è superiore al triplo dell'importo dovuto nell'anno precedente per i consumi in fascia agevolata, oppure se l'utente è già stato costituito in mora nell'arco di 18 mesi, o se nei due anni precedenti non ha onorato pagamenti dovuti per una precedente morosità.

Se l'intervento di limitazione della fornitura (con garanzia del quantitativo minimo vitale) non è tecnicamente possibile, si può sospendere la fornitura solo dopo aver inviato all'utente una comunicazione scritta che indichi i motivi tecnici che rendono impossibile la limitazione. Per tutte le utenze, la fornitura non può comunque essere sospesa o disattivata nei giorni di venerdì e sabato, nei giorni festivi e nei giorni che precedono i festivi.

Disattivazione della fornitura per le utenze domestiche residenti disalimentabili

Art. 7 REMSI
(Deliberazione ARERA 311/2019)

In quali circostanze è possibile disattivare l'utenza?

Il gestore non può procedere, in costanza di mora, alla disattivazione della fornitura e contestuale risoluzione del contratto nonché alla rimozione del misuratore, **fatto salvo:**

- a)** il caso in cui, dopo l'intervento di limitazione o di sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei riduttori di flusso;
- b)** il caso di utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle vulnerabili) che 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.

Utenze condominiali

Art. 7 REMSI

(Deliberazione ARERA 311/2019)

Come avviene la limitazione/sospensione per le utenze condominiali?

Spetta all'EGA, o altro soggetto competente, **promuovere** - ove tecnicamente fattibile - **l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare**, al fine di rendere applicabili procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versano in condizione di disagio economico e sociale ancorché morosi.

L'EGA è tenuto a **verificare i casi in cui si rinvenga la mancanza della condizione di fattibilità tecnica** per procedere alla limitazione ovvero per la promozione della disalimentazione selettiva nel caso di utenze condominiali. In particolare, qualora l'EGA **accerti, anche a seguito di controlli a campione, la fattibilità tecnica di procedure di limitazione ovvero di disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali** per le quali il gestore avesse invece dichiarato l'impossibilità di intervento, il medesimo EGA è tenuto ad applicare specifiche penali e a darne comunicazione all'Autorità.

Utenze condominiali

Art. 7 REMSI

(Deliberazione ARERA 311/2019)

Quando non è possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione e per le utenze condominiali?

In caso di utenza condominiale, **non si può procedere alla limitazione, alla sospensione o alla disattivazione della fornitura se**, per il debito a cui si riferisce la messa in mora, è **stato eseguito un pagamento parziale**, a condizione **che** il pagamento **copra almeno la metà del debito complessivo** e che sia effettuato **entro il termine ultimo indicato nella comunicazione di messa in mora**.

Se entro 6 mesi dalla data del pagamento parziale il condominio non provvede a saldare l'intero importo dovuto, potranno essere attivate le procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura.

2

Risoluzione alternativa delle controversie

Sistema di tutele per i reclami e le controversie dei clienti e utenti finali

In caso di disservizio l'utente finale può presentare un reclamo al gestore, personalmente oppure tramite una Associazione di consumatori. Se la risposta del gestore è insoddisfacente o non giunga entro il tempo massimo previsto si può, alternativamente:

- attivare il Servizio Conciliazione di ARERA;
- inviare un reclamo scritto allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente;
- attivare le ulteriori procedure conciliative, incluse le procedure di conciliazione paritetica basate su accordi stipulati tra gestori e Associazioni di consumatori.

Per il settore idrico il tentativo di conciliazione è una scelta volontaria dell'utente e non una tappa necessaria per agire in giudizio.

Servizio conciliazione

Deliberazione
ARERA 142/2019)

E' possibile presentare la domanda di conciliazione al Servizio Conciliazione dopo aver presentato reclamo scritto al gestore e aver ricevuto una risposta scritta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo.

È possibile conciliare su tutto ad eccezione delle controversie:

- relative ai soli profili tributari e fiscali;
- che l'utente non potrebbe eventualmente presentare in giudizio perché è intervenuta la prescrizione;
- per le quali sono state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti promosse da Associazioni dei Consumatori ai sensi del Codice del Consumo;
- in tema di bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori;
- che riguardano la qualità dell'acqua fornita.

Servizio conciliazione

Il gestore è obbligato a partecipare?

Deliberazione
ARERA 142/2019)

La delibera 142/2019 dispone, a partire dall'1 luglio 2019:

- l'obbligo partecipativo dinanzi al Servizio Conciliazione per i gestori che servono una quota di popolazione pari a un minimo di 300.000 abitanti residenti;
- per i gestori sotto-soglia, la possibilità di comunicare all'Autorità il proprio impegno volontario alla partecipazione obbligatoria dinanzi al Servizio Conciliazione, purché tale impegno abbia una durata almeno biennale (i gestori non obbligati comunicheranno, volta per volta, l'adesione alle procedure);
- per i gestori obbligati (anche volontariamente) l'obbligo di indicare (nel proprio sito internet, nei nuovi contratti e nelle risposte ai reclami di prima istanza non risolutivi della problematica sollevata dall'utente) le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ad accesso gratuito, ai quali tali gestori si impegnano a partecipare.

Conciliazioni paritetiche

Quali sono attualmente quelle riconosciute come ADR e nell'elenco di ARERA?

- Organismo ADR A2A SpA - Associazioni dei consumatori
- Organismo ADR Acea SpA - Associazioni dei consumatori
- Organismo di conciliazione paritetica Iren SpA - Associazioni C.N.C.U.

Grazie!

Per info chiedi a SUSI

(in basso a destra in home page cittadinanzattiva.it)

oppure

chiamaci allo 06.36718040

(lunedì dalle 14,20 alle 17,30 – mercoledì e venerdì dalle 10 alle 13)