

Allegato A alla Delib. CdA n. 4 del 06/07/2020

Fatturazione del servizio idrico

La fatturazione avviene sulla base dei consumi rilevati attraverso la lettura oppure l'autolettura del cliente opportunamente validata dal gestore ovvero sulla base dei consumi stimati, nel rispetto del seguente ordine di priorità:

- dati di lettura effettiva rilevata dal gestore;
- dati di autolettura fornita dal cliente;
- dati di consumo stimato.

Nel caso di fatturazione in acconto, il calcolo del consumo stimato è pari al consumo medio giornaliero, determinato sulla base di un consumo effettivo non inferiore a 300 giorni solari (periodo compreso tra due letture effettive), armonizzato in funzione della variazione dei consumi annui registrata nell'ultimo triennio (se disponibile) e moltiplicato per il numero di giorni relativi al periodo di riferimento oggetto di fatturazione.

Il gestore evidenzia in ogni bolletta, nella quale sono presenti addebiti di consumo stimati, il valore di consumo medio giornaliero, determinato secondo i criteri previsti dall'Autorità e in base al quale sono stati calcolati i consumi in acconto.

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, il gestore evidenzia in fattura l'entità di tali consumi ed i relativi importi, ~~fornendo indicazione circa l'assoggettamento o meno degli stessi a prescrizione, secondo la normativa vigente.~~

Sollecito bonario

In caso di mancato pagamento della bolletta il Gestore invia al Cliente un sollecito bonario di pagamento, ~~anche mediante posta elettronica certificata,~~ ~~mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata,~~ trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza indicata in bolletta.

Tale sollecito bonario dovrà riportare almeno i seguenti contenuti:

- a) Riferimenti delle fatture non pagate e importo totale da saldare;
- b) Termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, evidenziando la data iniziale di calcolo del termine corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata ~~e le previsioni regolatorie da rispettarsi in relazione ai termini~~ le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto anche del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente e, in particolare, comunicando gli effetti - in caso di perdurante inadempimento - della procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura;
- c) Le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento da parte del cliente
- d) Il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo;

- e) recapiti del gestore ai quali il cliente finale può comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza indicata, comunicando gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento.

Procedure per la costituzione in mora

La procedura di costituzione in mora può avvenire solo dopo aver inviato al cliente il sollecito di pagamento.

Tale procedura non potrà essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto (purché il reclamo sia stato inviato dal cliente finale entro i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo), relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali superiori ai 50 euro o relativo all'attribuzione all'utente finale di una presunta responsabilità per la fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

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, qualora la responsabilità del ritardo di fatturazione sia attribuibile al gestore il gestore stesso è tenuto ad allegare alla comunicazione di costituzione in mora un avviso indicante che gli importi per consumi risalenti a più di due anni possono non essere pagati, in applicazione alla Legge di Bilancio 2018 (Legge 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). e che per non pagare tali importi, è possibile comunicare tempestivamente la propria volontà, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione allegato. In tale avviso il Gestore deve dare evidenza che qualora il Cliente voglia eccepire la prescrizione in relazione ai suddetti importi, risulta necessario che il medesimo comunichi tempestivamente la propria volontà, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione allegato.

La comunicazione di costituzione in mora potrà essere inviata dal gestore al cliente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- a) riferimenti delle fatture non pagate e 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 205/17);
- b) riferimento al sollecito di pagamento precedentemente inviato;
- c) termine ultimo entro cui il cliente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti (evidenziando data di inizio calcolo del termine la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento, specificando se la stessa corrisponde alla data di emissione o alla data di invio della raccomandata o alla data di invio tramite posta elettronica certificata della comunicazione di costituzione in mora, e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente);

- d) data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- e) possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano;
- f) modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- g) le modalità e le tempistiche con cui il cliente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura (precisando i termini per concordare un appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso – qualora il misuratore sia posta in luogo non accessibile - e indicando la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di residenti – qualora il gestore non disponga di tali informazioni.
- h) bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i) casi in cui il cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
- j) i recapiti ai quali il cliente finale può comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:
 - a) è infondata a causa di avvenuto pagamento entro la scadenza (indicandone gli estremi) ovvero è stato inviato reclamo per la ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore o per la fatturazione di importi anomali superiori a 50 euro);
 - b) è parzialmente errata in quanto si tratta di una utenza non disalimentabile in quanto beneficiaria del Bonus Sociale Idrico ovvero utenza ad "Uso pubblico non disalimentabile".

~~Il termine ultimo per il saldo dei pagamenti pregressi insoluti, fatto salvo la richiesta di un piano di rateizzazione da parte del cliente finale (come sotto meglio specificato), non potrà essere inferiore a:~~

- ~~a) 20 giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della suddetta raccomandata;~~
- ~~b) 25 giorni solari dall'emissione della raccomandata se il gestore non può documentarne la data di spedizione; il gestore tuttavia dovrà aver consegnato al vettore postale la medesima entro 5 giorni solari a partire dalla data di emissione;~~
- ~~c) 15 giorni solari se calcolato dalla data di ricevuta di avvenuta consegna della posta elettronica certificata della costituzione in mora.~~

~~Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, fatto salvo la richiesta di un piano di rateizzazione da parte del cliente finale (come sotto meglio specificato), i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.~~

Disciplina degli indennizzi

Il gestore sarà tenuto alla corresponsione di un indennizzo automatico nei confronti dell'utente finale di importo pari a:

- euro 30 nei casi in cui
 - o la fornitura sia stata sospesa o disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
 - o il Gestore abbia provveduto alla disattivazione della fornitura per morosità per un utente finale domestico residente fatto salvo si sia verificata la manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso ovvero le medesime utenze non abbiano provveduto ad onorare gli obblighi per il recupero della morosità pregressa riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora;
 - o fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;

- la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia comunicato l'avvenuto pagamento di quanto dovuto, nei tempi e con le modalità previste dalla costituzione in mora;

- euro 10 nei casi in cui
- la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata 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 indicate nella costituzione in mora;
- ~~non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di invio;~~
- non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento prima della comunicazione di costituzione in mora.