

NUOVA REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Dallo scorso 1 gennaio 2020 è entrata in vigore la **disciplina relativa alla Regolazione della Morosità nel servizio Idrico Integrato** contenuta nella Delibera ARERA 311/2019/R/idr e nel relativo allegato A (REMSI).

Sono operative le **nuove norme, uguali in tutta Italia, stabilite da ARERA** (Autorità di Regolazione Energia, Reti e Ambiente), relative alle azioni che il gestore può intraprendere, a tutela del proprio credito, nei confronti degli utenti che non pagano le bollette dell'acqua.

Le novità sono i concetti di "limitazione" e di "sospensione" del servizio: per "limitazione" si intende la riduzione del flusso erogato, garantendo il "quantitativo essenziale" e si applica solo alle utenze domestiche residenti; per "sospensione", invece, si intende l'interruzione della fornitura d'acqua, senza risoluzione del contratto di fornitura e senza rimozione del misuratore.

Sono individuate **due categorie di utenze "non disalimentabili"**: quelle pubbliche (come ospedali, scuole, caserme, stazioni di polizia, ecc.) e quelle domestiche residenziali dirette (non condominiali) che abbiano ottenuto il 'Bonus sociale idrico' (cosiddette utenze vulnerabili).

Attenzione, però: quest'ultime non possono essere 'sospese' o 'disattivate' ma possono essere 'limitate', cioè può essere ridotto il flusso idrico.

Le altre utenze domestiche residenti, che non godono del Bonus Idrico, in caso del perdurare della morosità possono essere dapprima 'limitate' (quando tecnicamente possibile), in seguito, trascorsi almeno 25 giorni, possono essere 'sospese' (cioè può essere interrotto il flusso idrico e sigillate).

Se, a seguito di ciò, l'utente moroso manomette l'impianto o rimuove i sigilli, l'utenza può essere disattivata. L'utenza può essere inoltre disattivata in caso di morosità pregressa.

Le altre categorie di utenze (commerciale, artigianale, agricolo, ecc.) sono sempre 'sospensibili' e 'disattivabili'.

Per effetto di questa delibera A2A Ciclo Idrico:

- trascorsi almeno 10 giorni solari dalla scadenza della bolletta, invierà agli utenti non in regola con i pagamenti un "sollecito bonario" di pagamento (articolo 3);
- trascorsi almeno 25 giorni solari dalla scadenza della bolletta, A2A Ciclo Idrico provvederà ad effettuare la costituzione in mora (articolo 11.1 lett. a)

Preventivamente il gestore provvede a incamerare, se presente, il deposito cauzionale, che dovrà poi essere nuovamente versato.

L'Utente moroso ha la possibilità di richiedere la rateizzazione del debito nelle fasi di "sollecito bonario" e "di messa in mora" ed in generale qualora l'importo della fattura superi almeno dell'80% il valore economico del consumo medio annuo 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, A2A Ciclo idrico provvederà ad allegare alla bolletta i bollettini per il possibile pagamento rateale dell'importo dovuto

I costi di spedizione del sollecito bonario e/o della comunicazione di messa in mora potranno essere a carico dell'utente moroso così come gli interessi di mora. Agli utenti che non siano beneficiari di bonus idrico, potranno anche essere richiesti i costi del limitatore e della sua installazione, di sospensione o disattivazione e i successivi costi di ripristino o riattivazione dell'utenza.

In caso di mancato rispetto della disciplina prevista dalla Delibera saranno corrisposti all'utenza specifici indennizzi automatici determinati dalla medesima Delibera e di seguito riportati:

Indicatore	Descrizione	Standard (GG solari)	Indennizzo
Indennizzo automatico comma 10.1 lettera a) REMSI (con decorrenza 1° gennaio 2020)	Sospensione, ovvero disattivazione per morosità ad un utente finale non disalimentabile	–	30 euro
Indennizzo automatico comma 10.1 lettera b) REMSI (con decorrenza 1° gennaio 2020)	Disattivazione fornitura per morosità ad un utente finale domestico residente (ad eccezione dei casi previsti al comma 7.5 del REMSI)	–	30 euro
Indennizzo automatico comma 10.1 lettera c) REMSI (con decorrenza 1° gennaio 2020)	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora	–	30 euro
Indennizzo automatico comma 10.1 lettera c) REMSI (con decorrenza 1° gennaio 2020)	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità nonostante l'avvenuto pagamento da parte dell'utente finale, nei tempi e nelle modalità previste all'art. 6 del REMSI	–	30 euro
Indennizzo automatico comma 10.2 lettera a) REMSI (con decorrenza 1° gennaio 2020)	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura 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	–	10 euro
Indennizzo automatico comma 10.2 lettera b) REMSI (con decorrenza 1° gennaio 2020)	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura 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	–	10 euro
Indennizzo automatico comma 10.2 lettera c) REMSI (con decorrenza 1° gennaio 2020)	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora, qualora 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, nel caso in cui il gestore non sia in grado di documentare la data di invio	≤ 5 giorni	10 euro
Indennizzo automatico comma 10.2 lettera d) REMSI (con decorrenza 1° gennaio 2020)	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora, in caso di mancato invio di sollecito bonario di pagamento	–	10 euro