

DELIBERA 311/2019 ARERA – REMSI – REGOLAZIONE DELLA MOROSITA' NEL SERVIZIO IDRICO

rev. 30-12-2019

Gentile Utente,

a partire da gennaio 2020 **in caso di mancato pagamento** della bolletta sarà emesso un **avviso bonario**; la costituzione in mora avverrà decorsi almeno 25 giorni solari dalla data di scadenza, a meno che entro 10 giorni solari dalla scadenza si proceda con una richiesta di rateizzazione oppure si inoltri un reclamo scritto per richiesta ricostruzione consumi anomali a causa di malfunzionamento del contatore, o per rifatturazione importi anomali maggiori a 50 euro.

I recapiti per comunicare con il gestore sono:
CORDAR S.p.A. Biella Servizi – C.F., P.IVA 01866890021 – Tel. +39 015 3580011 – Fax +39 015 3580009 – Email servizioclienti@cordarbiella.it - PEC segreteria@pec.cordarbiella.it - Sportello e Indirizzo Piazza Martiri della Libertà, 13 13900 Biella BI (dal LUN al VEN orario continuato dalle ore 08:15 alle ore 16:15).

E' possibile comunicare che la bolletta contestata è stata pagata entro la scadenza, comunicando gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stata richiesta al gestore la rateizzazione del pagamento.

Con la **costituzione in mora** il gestore dà ancora la possibilità di pagare entro 20 giorni solari dalla data di invio della raccomandata; in caso di mancato pagamento il gestore procede con la limitazione, sospensione, disattivazione del servizio, in base alla tipologia di utente.

Anche dopo la costituzione in mora è confermata la possibilità di richiedere la rateizzazione o inoltrare un reclamo.

Nel caso di utenze beneficiarie del **bonus sociale**, questo sarà compensato in bolletta con l'importo costituito in mora.

In caso di mancato pagamento oltre 20 giorni solari dall'invio della costituzione in mora:

nel caso di UTENTI DOMESTICI NON DISALIMENTABILI: BENEFICIARI DEL BONUS SOCIALE IDRICO – USI PUBBLICI

il gestore può procedere con la limitazione della fornitura **garantendo il minimo vitale** di 50 litri abitante giorno;

il gestore non limiterà le utenze pubbliche che 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;

nel caso di UTENTI DOMESTICI RESIDENTI DISALIMENTABILI

il gestore procede con la **limitazione** della fornitura garantendo il minimo vitale 50 litri abitante giorno;

a) in caso di insoluto minore o uguale a 3 volte il corrispettivo annuo precedente a tariffa agevolata, trascorsi 25 giorni solari dalla limitazione, in assenza di pagamento, se la morosità è maggiore al corrispettivo annuo fascia agevolata relativo all'anno precedente, il gestore procede con la **sospensione**, senza rimuovere il misuratore e non chiude il contratto;

b) in caso di insoluto maggiore a 3 volte il corrispettivo annuo precedente a tariffa agevolata, trascorsi ulteriori 20 giorni solari dalla limitazione, in assenza del pagamento, il gestore procederà alla **sospensione** immediata della fornitura, e all'addebito dei costi per la limitazione, salvo il caso in cui nei 18 mesi precedenti l'utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora.

La **disattivazione** sarà fatta solo in caso di manomissione dei sigilli o limitatori di flusso da parte dell'utente, oppure in caso di morosità oltre 24 mesi dalla costituzione in mora.

nel caso di UTENTI DOMESTICI NON RESIDENTI E ALTRI USI

il gestore procede con la **disattivazione** della fornitura, rimozione del misuratore e chiusura del contratto.

nel caso di UTENZE CONDOMINIALI

il gestore in assenza di pagamento, o in presenza di un pagamento parziale di importo inferiore alla metà dell'insoluto, procederà con l'immediata **limitazione/sospensione/disattivazione** della fornitura. Per evitare la limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura il saldo totale dell'insoluto deve essere versato entro 6 mesi a far data dell'avvenuto pagamento parziale.

Per definire in merito alla limitazione della fornitura in caso di **contatore non accessibile**, richiediamo di mettersi urgentemente in contatto con il gestore utilizzando i canali sopra riportati.

Al fine di permettere la **fatturazione pro capite** ai sensi della Delibera 665/2017 oltre ad un controllo con i dati già in possesso del gestore, invitiamo a fornire una dichiarazione con indicato il numero di persone residenti, tramite le modalità sopra riportate.

Il tardivo pagamento oltre la scadenza comporterà l'applicazione:

- degli interessi di mora – tasso BCE + 3,5%
- dei costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario e dell'eventuale comunicazione di costituzione in mora;
- degli interessi di dilazione (tasso BCE) e delle spese di istruttoria (euro 15 + iva 22%), in caso di richiesta piano di rateizzazione;
- del costo della limitazione – sospensione - disattivazione per le utenze disalimentabili;
- del costo per la riattivazione del servizio per le utenze disalimentabili, (euro 100 + iva 22% salvo ulteriori lavori in base all'allegato A parte integrante e sostanziale del contratto vedi sezione modulistica acquadotto sul sito www.cordar.it).

La **riattivazione** avverrà entro 2 giorni feriali dal momento del pagamento della morosità. Le richieste di riattivazione oltre le ore 18 sono considerate fatte nel giorno successivo.

L'attestazione di pagamento può essere inoltrata ai canali sopra riportati, può essere rilasciata autocertificazione ai sensi del DPR 445/2000, il gestore può richiedere originale del pagamento effettuato.

Nell'avviso di costituzione in mora il gestore dà 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). Per non pagare tali importi, l'utente può comunicare tempestivamente la Sua volontà, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione, allegato alla fattura, ai recapiti indicati.

L'art. 10 dell'Allegato A della Delibera 311/2019, prevede:

“10.1 Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

- a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;*
- b) in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo quanto previsto al precedente comma 7.5;*
- c) qualora 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 di cui al precedente Articolo 6.*

10.2 Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro dieci (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 di cui al precedente Articolo 5;*
- c) 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;*
- d) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente Articolo 3.”*