

9 dicembre 2019 11:28

Utenze acqua e gestione della morosità, le regole (uniformi) dal 2020

di [Rita Sabelli](#)

Dal 1 Gennaio 2020 entrano in vigore nuove ed uniformi regole nazionali in merito ai mancati pagamenti (morosità) nel settore idrico, fissate dall'Autorità garante ARERA a seguito di disposizioni di legge.

Le regole riguardano tutte le attività che i gestori potranno mettere in atto a seguito di mancati pagamenti, dall'invio del sollecito alla sospensione della fornitura fino alla risoluzione contrattuale, fissate ora in modo uniforme rispetto a tempi e modi.

Per espressa volontà del legislatore sono protette e gestite con regole particolari le utenze cosiddette "vulnerabili", quindi nel caso "non disalimentabili", che comprendono quelle domestiche a basso reddito che percepiscono il bonus sociale e alcune utenze pubbliche come gli ospedali e le carceri.

Queste utenze in caso di morosità non possono essere sospese né disattivate ma solo limitate, garantendo comunque la fornitura della quantità giornaliera minima vitale di acqua prevista dalla legge.

Indice scheda

[SOLLECITO BONARIO E COSTITUZIONE IN MORA](#)

[RATEIZZAZIONE DEGLI IMPORTI DOVUTI](#)

[PROCEDURE DI LIMITAZIONE, SOSPENSIONE E DISATTIVAZIONE DELL'UTENZA](#)

[RIPRISTINO/RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA](#)

[UTENZE CONDOMINIALI](#)

[CONSEGUENZE PER L'ATTIVAZIONE DI NUOVE FORNITURE](#)

[CONSEGUENZE PER I SUBENTRI](#)

[LE AZIONI DI RECUPERO DEL CREDITO](#)

[PRESCRIZIONE](#)

[RIFERIMENTI NORMATIVI](#)

SOLLECITO BONARIO E COSTITUZIONE IN MORA

In caso di morosità e passati 10 giorni dalla scadenza della fattura il gestore può inviare all'utente un primo sollecito bonario che contenga:

- l'importo totale della/e fattura/e da pagare;
- il termine ultimo entro cui il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora;
- le modalità tramite le quali il cliente può comunicare l'avvenuto pagamento;
- il bollettino precompilato per il pagamento;
- i recapiti del gestore ai quali l'utente possa comunicare che il sollecito è infondato (nel caso di bolletta pagata nei termini o di avvenuta richiesta di rateizzazione).

Solo a seguito dell'invio di un sollecito bonario senza esito e dopo che siano decorsi almeno 25 giorni solari dalla scadenza della fattura il gestore può avviare la vera e propria procedura di riscossione coattiva che vede come primo atto l'invio di una messa in mora via raccomandata o PEC.

Nella lettera di messa in mora devono esserci almeno:

- riferimento alla fattura non pagata e l'importo di costituzione in mora;
- riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti, evidenziando la data a partire dalla quale il termine è calcolato e se la stessa corrisponde alla data di emissione o invio della raccomandata o della PEC;
- la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- la possibilità di chiedere la rateizzazione e il relativo piano di rateizzazione;
- le modalità con cui il cliente può comunicare l'avvenuto pagamento;
- le modalità e i tempi con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura (che ricordiamo prevede per questi utenti un minimo di quantitativo essenziale di acqua). Vanno

precisati i termini per concordare l'appuntamento per l'intervento di limitazione nel caso in cui il contatore sia posto in luogo non accessibile. Va comunicata all'utente anche la necessità di dichiarare il numero di persone che compongono l'utenza, se il dato non risulta già presente nelle anagrafiche.

- bollettino precompilato per il pagamento;
- i casi in cui il cliente ha diritto ad un indennizzo automatico;
- i recapiti a cui l'utente può inviare repliche dichiarando la richiesta infondata (se ha già pagato) o parzialmente errata (se è non disalimentabile).

Il termine entro cui il cliente è tenuto a saldare non può essere inferiore a:

- 20 giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della raccomandata di messa in mora;
- 25 giorni solari dall'emissione della raccomandata se il gestore non può documentare la data di spedizione. In questo caso il gestore deve consegnare la raccomandata alle Poste entro cinque giorni solari dall'emissione.
- 15 giorni solari se calcolato dalla data di ricevuta di avvenuta consegna della PEC di messa in mora.

L'azione di costituzione in mora non può essere avviata se il gestore non ha risposto ad un eventuale reclamo scritto che riguardi la fatturazione di importi anomali o la ricostruzione dei consumi a seguito di un accertato malfunzionamento del contatore.

Ciò a meno che l'importo anomalo sia inferiore a 50 euro oppure se l'utente ha inviato il reclamo oltre 10 giorni solari dalla scadenza di pagamento della fattura (non rilevano a tal fine gli eventuali errori dell'ufficio postale).

RATEIZZAZIONE DEGLI IMPORTI DOVUTI

Il gestore deve garantire all'utente finale la possibilità di chiedere una rateizzazione dell'importo oggetto della messa in mora avente durata di minimo 12 mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo.

Una rateizzazione di durata inferiore ai 12 mesi o comunque personalizzata può essere solo frutto di richieste del cliente scritte e di accordi documentabili.

L'utente deve aderire al piano di rateizzazione contestualmente al pagamento della prima rata, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo della messa in mora. Il piano di rateizzazione deve indicare scadenza e importo di ogni singola rata, il riferimento alla costituzione in mora e ai recapiti del gestore da contattare.

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione se il piano lo prevede il beneficio decade e l'utente moroso deve saldare l'intero importo -ovviamente al netto di quanto già pagato- entro 20 giorni solari dalla scadenza della rata non pagata.

Sulla rata non pagata gravano anche gli interessi di mora.

Se non viene effettuato il pagamento -con comunicazione dello stesso- il gestore può procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura senza ulteriore preavviso

PROCEDURE DI LIMITAZIONE, SOSPENSIONE E DISATTIVAZIONE DELL'UTENZA

In caso di mancato pagamento a seguito della costituzione in mora il gestore può mettere in atto azioni sulla fornitura che cominciano per tutti con una limitazione e possono proseguire, solo per i clienti disalimentabili, con una sospensione seguita eventualmente dalla disattivazione dell'utenza.

PRIMA DISTINZIONE, LE UTENZE NON DISALIMENTABILI

Gli utenti protetti, vulnerabili, non disalimentabili, sono gli utenti domestici a basso reddito, precisamente quelli beneficiari del bonus sociale idrico ([QUI dettagli](#)). Nella categoria sono comprese anche utenze pubbliche particolari, come gli ospedali, le carceri, le case di cura, le scuole, etc.

Per questi utenti NON è applicabile in caso di morosità né la sospensione né la disattivazione della fornitura, ma SOLO la limitazione con il flusso minimo giornaliero garantito (vedi sotto).

PROCEDURE DI LIMITAZIONE, SOSPENSIONE E DISATTIVAZIONE

Limitazione

E' la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna. Può essere applicata anche alle utenze protette non disalimentabili, e deve sempre garantire un flusso di acqua corrispondente al quantitativo minimo vitale fissato

dalla legge, 50 litri per abitante per giorno.

La limitazione dell'utente non disalimentabile può avvenire se:

- il gestore ha provveduto a mettere in mora l'utente;
- il credito del gestore permane anche dopo aver escusso il deposito cauzionale;
- sia decorso il termine utile per pagare senza pagamento né richiesta di rateizzazione;

La limitazione può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo di pagamento dettato dalla messa in mora.

NON può essere eseguita se l'utente paga entro il termine dato (o chiede una rateizzazione), e se non risultano pagati servizi diversi da quelli inerenti la fornitura di acqua (captazione, adduzione, distribuzione, fognatura, depurazione, potabilizzazione).

In ogni caso il gestore -anche se il pagamento non arrivasse- NON può procedere alla sospensione e/o disattivazione della fornitura di un utente NON disalimentabile.

Per gli utenti domestici residenti -disalimentabili- si tratta invece del passo obbligatorio prima della sospensione.

Sospensione e/o disattivazione

La sospensione e' l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza rimozione del contatore né risoluzione contrattuale, previsti invece in caso di disattivazione.

Per eseguire la sospensione occorrono le seguenti condizioni:

- l'utente sia tra quelli disalimentabili;
- il gestore abbia messo in mora l'utente moroso;
- l'eventuale deposito cauzionale sia stato utilizzato dal gestore per coprire il dovuto e non sia risultato sufficiente;
- nel termine utile dettato dalla messa in mora non sia avvenuto il pagamento né sia stata presentata richiesta di rateizzazione.

Nel caso di utenti domestici residenti la sospensione può essere eseguita solo a seguito di mancati pagamenti di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo quello riferito all'annualità precedente alla costituzione in mora. Occorre poi vi sia stato un intervento di limitazione che abbia consentito comunque un flusso di acqua tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno). In alternativa, se la limitazione non fosse stata tecnicamente possibile, deve risultare una comunicazione con cui il gestore spiega all'utente i motivi di tale impossibilità.

In particolare per questi stessi clienti:

- se l'importo impagato non supera di tre volte l'importo del corrispettivo annuo suddetto, e/o nel caso in cui lo stesso utente non sia stato destinatario di messe in mora per 18 mesi, le spese per la procedura di limitazione (inclusi i costi del limitatore) sono a carico del gestore e la sospensione non può avvenire prima che siano decorsi 25 giorni solari dalla limitazione
- se l'importo impagato supera di tre volte l'importo del corrispettivo annuo suddetto le spese per la procedura di limitazione (inclusi i costi del limitatore) sono a carico dell'utente e la sospensione non può avvenire prima che siano decorsi 20 giorni solari dalla limitazione

Queste ultime condizioni si applicano comunque in tutti i casi dove l'Autorità abbia concesso al gestore il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità stessa e dove l'utenza abbia ricevuto almeno una messa in mora nell'arco di 18 mesi e non abbia ottemperato gli obblighi relativi alla morosità pregressa (24 mesi precedenti alla costituzione in mora), anche in caso di rateizzazione.

Se il mancato pagamento continua il gestore può procedere poi alla disattivazione della fornitura e alla risoluzione del contratto con rimozione del contatore ma SOLO se si verifica la manomissione dei sigilli del contatore o del limitatore di flusso e se l'utenza non abbia onorato gli obblighi relativi alla morosità pregressa (24 mesi precedenti alla costituzione in mora), anche in caso di rateizzazione.

La sospensione e la disattivazione non possono essere eseguite:

- se l'utente paga entro il termine dato con la messa in mora dandone comunicazione al gestore

- in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione di acqua (captazione, adduzione, distribuzione, fognatura, depurazione, potabilizzazione).
- nei giorni festivi, il sabato e nei giorni che precedono i festivi e il sabato.

Possono essere eseguite a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo di pagamento dettato dalla messa in mora. Per quanto disposto dalla Legge di Bilancio 2020 (art.comma 291) come per tutti i servizi di pubblica utilità la sospensione non può avvenire prima che siano decorsi almeno 40 giorni dall'invio del preavviso. Se il contatore risulta non accessibile il gestore ha la facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, se può procedere senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

RIPRISTINO/RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

Il gestore deve provvedere a ripristinare/riattivare la fornitura limitata sospesa o disattivata per morosità a seguito del pagamento da parte dell'utente delle somme dovute con comunicazione al gestore nei modi già detti. Deve procedere entro il termine standard di due giorni feriali; se la richiesta (invio attestazione di pagamento) perviene dopo le ore 18 si considera come inviata il giorno successivo.

Comunicazione dell'avvenuto pagamento

L'utente in tutti i casi in cui sia necessario può comunicare l'avvenuto pagamento mediante canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di pagamento per email, posto, fax o tramite gli sportelli presenti sul territorio. Le modalità devono essere specificate dal gestore. La comunicazione ha valore legale di autocertificazione e il gestore può chiedere all'utente l'esibizione del documento originale di pagamento.

Costi e interessi addebitabili

Ai clienti non disalimentabili il gestore può chiedere, in aggiunta agli importi insoluti, solo i costi di spedizione del sollecito bonario e della costituzione in mora, e gli interessi di mora calcolati dalla scadenza del termine di pagamento della bolletta applicando il tasso di riferimento fissato dalla BCE aumentato del 3,5%.

Ai clienti domestici residenti disalimentabili invece può chiedere i costi sostenuti per l'intervento di limitazione (compreso il costo del limitatore).

e i costi di sospensione/disattivazione della fornitura e per il ripristino/riattivazione della stessa. In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

Indennizzi

E' previsto il pagamento all'utente di un indennizzo automatico di 30 euro nei casi di:

- sospensione o disattivazione della fornitura ad un utente non disalimentabile;
- disattivazione della fornitura di un utente domestico residente irregolare (vedi sopra le condizioni);
- se la procedura è stata attivata senza invio della messa in mora;
- se la procedura è stata attivata nonostante il pagamento entro i termini di mora e la relativa comunicazione;

Un indennizzo di 10 euro è invece previsto nei casi in cui la procedura sia stata attivata dopo la messa in mora ma

- in anticipo rispetto ai termini indicati nella messa in mora
- l'utente abbia richiesto una rateizzazione
- non sia stato rispettato il termine massimo di consegna della messa in mora alle Poste (cinque giorni solari dall'emissione), nei casi in cui il gestore non sia in grado di documentare la data di invio
- non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento (ante messa in mora).

In tutti i casi suddetti il gestore non deve addebitare all'utente alcun corrispettivo o penale relative alla limitazione/sospensione/disattivazione o anche riattivazione della fornitura.

L'indennizzo automatico, come tutti gli altri previsti in altri casi, deve essere accreditato in bolletta con causale "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora" e la specifica che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

UTENZE CONDOMINIALI

In caso di utenze condominiali, ulteriormente, le procedure suddette (limitazione, sospensione, disattivazione) non possono essere attivate a fronte di pagamenti parziali a condizione che gli stessi:

- siano effettuati entro la scadenza della messa in mora, in un'unica soluzione e

- siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto.

E' inoltre condizione per procedere il mancato pagamento del saldo entro sei mesi dall'acconto.

Per le utenze condominiali inoltre l'Autorità prevede che il Governo promuova l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare per poter rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, in modo da tutelare le utenze domestiche residenti e in particolare coloro che versano in condizione di disagio economico e i morosi.

CONSEGUENZE PER L'ATTIVAZIONE DI NUOVE FORNITURE

Ai titolari di utenze limitate sospese o disattivate che fanno richiesta di attivazione di una nuova fornitura il gestore può opporre rifiuto in attesa del pagamento della/e fattura/e insolute.

Riferimento: Delibera 655/2015 (RQSII) art.10.4 modificato dalla Delibera 311/2019

CONSEGUENZE PER I SUBENTRI

Qualora la richiesta di subentro riguardi un'utenza disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:

- richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute se accerta che l'utente entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legata l'utenza.

In ambedue i casi il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data in cui il gestore riceve l'autocertificazione o l'attestazione dell'avvenuto pagamento.

Riferimento: Delibera 655/2015 (RQSII) art.11.5 e.6 modificati dalla Delibera 311/2019

LE AZIONI DI RECUPERO DEL CREDITO

Se le azioni suddette (sollecito, messa in mora, provvedimenti sulla fornitura) non fossero sufficienti per il recupero del credito da parte del gestore, ovvio che questi potrebbe attivare azioni giudiziarie, o extragiudiziarie, a tal scopo. Soprattutto nel caso di disattivazione con chiusura del contatore, ultima "arma amichevole" del gestore per ottenere il dovuto, se la morosità persiste questa è una strada che potrebbe essere percorsa, con aggravio di spese e oneri per l'utente.

Deve essere chiaro che non c'è, su questo punto, alcuna distinzione tra gli utenti né protezione per quelli a basso reddito.

PRESCRIZIONE

Si fa presente che dal 1/1/2020 il diritto al pagamento dei corrispettivi dovuti per le bollette dell'acqua si prescrive in due anni anziché cinque. La disposizione, contenuta nella Legge di Bilancio 2018, riguarda sia la fatturazione -e la nuova prescrizione decorre dal termine entro cui l'esercente è obbligato a emettere fattura, ovvero 45 giorni solari a partire dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura stessa- che ovviamente le attività di riscossione in generale. Si precisa che il nuovo termine di due anni ha effetto sulle fatture che scadono dopo il 1/1/2020.

Fonte: Legge 205/2017 (di Bilancio 2018), art.1 commi 4-10

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Delibera ARERA 311/2019
- Legge 221/2015
- D.P.C.M. 29 agosto 2016

Documenti di consultazione:

- 638/2016/R/idr "Avvio di procedimento per l'adozione di direttive volte al contenimento della morosità nel servizio idrico integrato, ai fini di equità sugli altri utenti"
- 603/2017/R/idr per il contenimento delle morosità in ambito idrico e per uniformare le regole in caso di morosità

relative all'invio messa in mora e sospensione della fornitura

- 80/2018/R/idr

- 158/2019/R/idr orientamenti finali