

GESTIONE MOROSITA'

I corrispettivi per i servizi forniti devono essere pagati integralmente entro la data di scadenza, specificata nella fattura, secondo le modalità indicate dal Gestore.

A tal fine, il termine di scadenza per il pagamento dovrà essere superiore/uguale a 20 giorni solari dalla data di emissione della bolletta adeguandosi di conseguenza. Non sono ammessi pagamenti parziali o ridotti delle bollette, se non espressamente autorizzati dal Gestore.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente finale.

Qualsiasi contestazione, opposizione o reclamo che l'utente finale ritenesse di fare in merito all'importo dei consumi fatturati e per ogni altro motivo, dovrà essere presentata al Gestore di norma entro il termine di scadenza del pagamento indicato in fattura.

Qualora l'Utente ritardi il pagamento di una fattura o più fatture rispetto ai termini di scadenza, il Gestore applicherà i relativi interessi di mora, che verranno successivamente addebitati.

Decorsi almeno 30 giorni dalla scadenza della fattura senza l'avvenuto pagamento, il Gestore ha facoltà di inviare all'Utente un primo Sollecito notificato a mezzo di raccomandata a/r, posta elettronica certificata o mezzo legalmente idoneo alla tracciabilità, accompagnato da un duplicato della fattura non pagata, invitandolo a provvedere al pagamento della fattura scaduta o altrimenti di dare comunicazione del pagamento avvenuto nelle modalità ivi indicate, assegnando un tempo di 30 giorni solari per il pagamento o per la comunicazione dell'avvenuto pagamento.

Qualora l'Utente non sani la morosità accertata entro tale termine, il Gestore provvede a diffidare formalmente ai sensi di legge l'Utente moroso, attivando la procedura di messa in mora con l'aggravio di spese ed eventuali sanzioni, oltre agli interessi. L'atto di messa in mora sarà notificato all'Utente a mezzo di raccomandata a/r, posta elettronica certificata o mezzo legalmente idoneo alla tracciabilità, ingiungendo il pagamento entro 60 giorni solari e preavvisando l'Utente che, decorso infruttuosamente tale termine, si procederà alla limitazione della fornitura.

Qualora l'Utente non sani la morosità nei termini suddetti il Gestore può avviare le procedure di sospensione del servizio. Per le Utenze Disalimentabili si procederà con la sospensione della fornitura.

Per le Utenze Domestiche Residenti, pur essendo Utenze di tipo Disalimentabile, si procederà, invece, con la "limitazione" della fornitura di acqua (qualora tecnicamente fattibile) e il gestore provvederà all'installazione di adeguati strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura al fine di garantire una erogazione minima/controllata di acqua di 50 litri/per occupante-utenza/giorno.

All'Utenza Domestica Residente morosa, in caso di limitazione della fornitura, sarà addebitato se previsto, il costo dell'intervento di limitazione e dei dispositivi di limitazione.

In caso di morosità delle Utenze Condominiali servite da un unico misuratore, a valle del quale non siano presenti singoli contratti di fornitura tra le singole unità immobiliari e il gestore, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità il Gestore:

- a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:
- b) siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione;
- c) siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
- d) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

Qualora, nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purché tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe e previa comunicazione scritta inviata all'Utenza morosa, preavvisandola almeno 5 (cinque) giorni prima.

Il Gestore tutelerà in ogni caso, non applicando la sospensione della fornitura, le utenze non disalimentabili, cioè che svolgono attività di servizio pubblico, riconosciute dalle competenti autorità, di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo e scuole e tale particolare tutela viene prevista almeno per i centri operativi in cui sono presenti degenti e/o ospiti.

Vengono salvaguardate le Utenze Domestiche Residenti che godono di Bonus Sociale Idrico, alle quali viene garantito un minimo vitale del servizio. Pertanto, per quanto riguarda le Utenze Domestiche Residenti con Bonus Idrico, il gestore provvederà all'installazione di adeguati strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura al fine di garantire una erogazione minima/controllata di acqua di 50 litri/per occupante-utenza/giorno.

Inoltre la fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

- quando il pagamento della fattura sia già stato eseguito, ma non ancora comunicato al Gestore per una causa non imputabile all'Utente;
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
- per mancato pagamento di importi inferiori o uguali al deposito cauzionale qualora previsto;
- nei casi in cui l'Utente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta;

- l'Utenza è "diretta" ed è beneficiario del Bonus Sociale Idrico.

La riattivazione della fornitura idrica, in caso di sospensione della stessa per morosità, avverrà nei tempi e con le modalità previste dalla carta dei Servizi Idrici.

In nessun caso è addebitabile all'Utente subentrante la morosità pregressa, ad eccezione dei casi in cui il Gestore abbia accertato che l'Utente subentrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna in oggetto.

La limitazione o la sospensione della fornitura del servizio idrico integrato non può essere effettuata se non sono trascorsi almeno 10 giorni solari dalla data di notifica della diffida ad adempiere.

Tutte le eventuali penali per morosità potranno essere addebitate in fattura.

Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento secondo il regolamento comunale in materia. La possibilità di rateizzare il pagamento deve essere concessa anche agli utenti domestici residenti, cui viene riconosciuta il Bonus Sociale Idrico. Il Gestore, in caso di importi complessivi consistenti e qualora l'utente finale ne faccia espressamente richiesta, potrà comunque prevedere altre forme rateizzate di pagamento. Il piano di rateizzazione, concordato con il Gestore, deve stabilire un numero di rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti. Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto, è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate dagli interessi previsti dalla normativa in vigore.

Gli interessi di dilazione non saranno applicati nei seguenti casi:

- prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore
- la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al gestore.
- agli utenti domestici residenti, cui viene riconosciuta il Bonus Sociale Idrico.

L'utente finale, a cui sia stata inviata la diffida ad adempiere oppure a cui sia stata già limitata o sospesa la fornitura e che effettui il pagamento, dovrà darne comunicazione scritta al gestore, trasmettendo l'attestazione di avvenuto pagamento nelle modalità indicate nella diffida ad adempiere.

L'utente finale moroso non può pretendere il risarcimento di eventuali danni derivanti dalla limitazione o dalla sospensione della fornitura dell'acqua, né può ritenersi svincolato dall'osservanza degli obblighi contrattuali.

Nei casi in cui il gestore abbia limitato o sospeso la fornitura per morosità, la riattivazione avverrà nei tempi e con le modalità previste dalla Carta dei Servizi.

Non potrà essere limitata o sospesa la fornitura del servizio idrico integrato:

- In assenza di invio di comunicazione scritta di messa in mora;
- quando il pagamento da effettuarsi è inferiore o uguale al deposito cauzionale, se previsto;
- nei casi in cui il servizio è necessario per primarie necessità sanitarie o di sicurezza individuate dalle amministrazioni competenti;
- in presenza di utenze con agevolazioni tariffarie di cui il gestore è a conoscenza.
- nei giorni prefestivi o festivi;
- quando l'utente finale può dimostrare che il pagamento, pur essendo stato effettuato, non è ancora stato trasmesso per cause non imputabili allo stesso;

In presenza di procedure di verifica relative alla fatturazione, ai reclami e alle conciliazioni non ancora concluse (i casi di reiterazione o sollecito delle fattispecie sopra menzionate) non saranno considerate nuove verifiche;

Trascorsi almeno 20 giorni solari dalla sospensione della fornitura del servizio idrico integrato ovvero dalla riduzione del flusso, perdurando l'inadempimento, il Gestore potrà procedere alla risoluzione del contratto con l'eventuale sigillatura o rimozione del misuratore. In quest'ultimo caso, qualora l'utente finale provveda al pagamento totale delle somme dovute, comprese le penalità se previste, il servizio potrà essere riattivato solo a seguito della stipula di un nuovo contratto di fornitura e previo pagamento del corrispettivo previsto.

In caso di richiesta di nuovo contratto di fornitura da parte di un soggetto caratterizzato da una precedente morosità non ancora saldata, anche su un'altra utenza, il Gestore ha la facoltà di non accettare la richiesta fino all'estinzione del debito.