

LA DISCIPLINA DELLA MOROSITA' seminario operatori associazioni dei consumatori domestici e delle PMI

9 Luglio 2015

Questa presentazione non è un documento ufficiale dell'AEEGSI

Di seguito vengono illustrate le principali previsioni in termini di morosità specifiche per i settori elettrico e gas **attualmente** in essere

Si prescinde dalle cause che determinano la morosità

La disciplina della morosità è differenziata nei suoi effetti finali a seconda che il cliente interessato sia disalimentabile o non disalimentabile

È **disalimentabile** un cliente per cui, in caso di morosità, può essere richiesta la sospensione della fornitura

E' **non disalimentabile** un cliente per cui in caso di morosità non può essere richiesta la sospensione della fornitura

Chi sono i clienti **non disalimentabili**?(1)

Elettrico: (art. 23 TIMOE)

- I clienti che stanno beneficiando del bonus elettrico per disagio fisico (utilizzatori di apparecchi elettromedicali salvavita come certificati dalle ASL);
- I clienti identificati come non disalimentabili ai sensi del piano di emergenza per la sicurezza del servizio elettrico (del. CIPE n.91 del 16 nov.1979);
- I clienti inseriti già da prima della liberalizzazione dai distributori in appositi elenchi (di solito connessi a funzioni di pubblica utilità);

Chi sono i clienti **non disalimentabili**?(2)

Gas:(art. 2 TIVG)

- Punti nella titolarità di una struttura pubblica o privata che svolga un'attività di assistenza tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri, scuole;

Ritardato/mancato pagamento: conseguenze

disalimentabili	non disalimentabili
Interessi di mora	Interessi di mora
Costituzione in mora	Costituzione in mora
Sospensione	Cessazione (m.libero/gas naturale)
Riattivazione o Cessazione	

Clienti disalimentabili e non disalimentabili (delibera 200/99 art.7 e 229/01 art.8)

INTERESSI DI MORA: sono dovuti dal giorno successivo alla scadenza per il pagamento indicata in bolletta nella misura di:

Clienti in regime di tutela: tasso ufficiale di riferimento (TUR)* + 3,5 punti percentuali (su base annua)

Clienti nel mercato libero: come definiti in contratto

*il TUR è fissato dalla BCE per i prestiti alle banche, è attualmente pari a 0,05 punti percentuali

Clienti disalimentabili e non disalimentabili

Costituzione in mora (I): (art. 4 TIMG, 3 TIMOE)

- la costituzione in mora inviata per iscritto (raccomandata o PEC), è condizione per richiedere la sospensione della fornitura riferita a ciascuna fattura/fatture non pagata.
- La costituzione in mora deve contenere **le seguenti informazioni:**
 - a) Il termine entro cui è possibile provvedere al pagamento senza incorrere nella sospensione
 - b) il termine decorso il quale, in costanza di mora, il venditore inoltra al distributore la richiesta di sospensione della fornitura
 - c) le modalità con cui il cliente può comunicare l'avvenuto pagamento
 - d) i casi in cui il cliente ha diritto ad un indennizzo automatico
 - e) eventuale futuro ricorso sistema indennitario (solo elettrico)

Tempistiche standard Costituzione in mora (II)

Termine per provvedere al pagamento non inferiore a, alternativamente:

- a) 15 giorni solari dall'invio al cliente della relativa raccomandata di costituzione in mora;
- b) 10 giorni solari dal ricevimento, da parte del fornitore, della ricevuta di avvenuta consegna al cliente della costituzione in mora trasmessa tramite PEC;
- c) 20 giorni solari dalla data di emissione della costituzione in mora qualora il fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della suddetta comunicazione;

Nella costituzione in mora **va chiaramente indicata la data** (gg/mm/aa) da cui si fa decorrere uno dei termini indicati e se la data corrisponde all'emissione o all'invio

I termini sono dimezzati nel caso di una nuova costituzione in mora entro 90 giorni dall'ultima richiesta di sospensione per morosità

Tempistiche standard Costituzione in mora (III)

Termine minimo per presentare la richiesta di sospensione della fornitura: non inferiore a **3 giorni lavorativi** decorrenti dalla scadenza del termine per provvedere al pagamento; (**2 giorni lavorativi** nel caso di nuova costituzione in mora **entro 90 giorni** dall'ultima richiesta di sospensione per morosità)

Termine massimo per la consegna al vettore postale della comunicazione di **costituzione in mora**, se la controparte commerciale non è in grado di documentare la data di invio della raccomandata: non superiori a 3 giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione*.

**(il fornitore può consegnare la comunicazione al vettore postale entro un termine non superiore a 5 giorni lavorativi se il termine ultimo di 20 giorni solari di cui alla precedente lettera c) è aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato e il termine minimo di 3 giorni lavorativi).*

Indennizzi automatici e Costituzione in mora (IV)

Il cliente ha diritto ad **un indennizzo automatico** nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa nonostante il mancato rispetto di uno dei termini:

- Termine ultimo per il pagamento;
- Termine massimo tra la data di emissione e quella di consegna al vettore postale;
- Termine minimo tra la scadenza del termine per il pagamento e la data di inoltro della richiesta di sospensione all'impresa distributrice

Costituzione in mora (esempio)

Es. A		Es. B	
Emissione (invio non doc.)	01-10-2015	invio	01-10-2015
ultima per pagamento	21-10-2015 (mercoledì)	ultima per pagamento	16-10-2015 (venerdì)
Invio distr	26-10-2015 (lunedì)	Invio distr	21-10-2015 (mercoledì)
Modalità comunicazione avvenuto pagamento			

Clienti disalimentabili

Sospensione della fornitura (1)

La **sospensione per morosità** del POD/PDR **non può essere richiesta** dal venditore al distributore nei seguenti casi:

- non sia stata effettuata la comunicazione di costituzione in mora
- Il cliente abbia comunicato l'avvenuto pagamento
- L'importo del mancato pagamento sia uguale o inferiore al deposito cauzionale versato o ad equivalente garanzia
- Il venditore non abbia fornito risposta motivata nei tempi previsti dal TIQV ad un reclamo scritto relativo ad una ricostruzione consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal distributore o al relativo conguaglio o ad fattura anomala
- La morosità sia relativa al mancato pagamento di corrispettivi diversi dal gas naturale e/o dall'elettricità e non espressamente contemplati nei contratti e dettagliati nella scheda riepilogativa dei corrispettivi (gas)

Sospensione della fornitura (2) (art.5 TIMOE e 6TIMG)

Sospensione della fornitura **può essere eseguita** in ciascun **giorno utile** (giorni lavorativi da lunedì a giovedì e prefestivi)

Il distributore la esegue per conto del venditore entro *8 giorni utili* dal ricevimento della richiesta se il misuratore non è telegestito, 5 se è telegestito.

Nel caso di un cliente elettrico alimentato in bassa tensione e telegestito, laddove tecnicamente possibile, in caso di persistenza di mora, prima di procedere alla sospensione il distributore procede **alla riduzione della potenza** ad un livello pari al 15% della potenza disponibile.

Trascorsi **15 giorni senza che venga comunicato il pagamento** procede alla sospensione

Clienti disalimentabili

Riattivazione (1): (TIQE e RQDG)

A seguito del **pagamento** o della **comunicazione documentata del pagamento** da parte del cliente finale di tutte le bollette interessate, il venditore è tenuto a richiedere immediatamente al distributore la riattivazione del punto.

Il distributore è tenuto ad eseguirla **entro 1 (elettrico) o 2 giorni feriali (gas)** dal ricevimento della richiesta del venditore. La richiesta deve arrivare di norma entro le ore 18, altrimenti viene considerata arrivata il giorno successivo.

Se la richiesta **non viene eseguita con queste tempistiche** il distributore deve corrispondere **un indennizzo** che viene trasferito al cliente finale pari a **35 euro** (esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard)*

* Per la disciplina degli indennizzi si vedano il TIQE e RQDG (tabella L RQDG e tabella 15 TIQE)

Riattivazione (2):

I costi di sospensione e riattivazione vengono imputati **dal distributore** nella misura di:

- Per l'elettrico 26,83 euro ridotti del 50% in caso di misuratore telegestito (art.27 e tabella 7 TIC) ed in base a quanto stabilito nelle Convenzioni e nei Regolamenti di utenza per il gas

Dai venditori nella misura di:

- maggior tutela addebita 46 euro (23 + 23) (art.11 TIV)
- gli operatori del mercato libero potrebbero imputare un corrispettivo se previsto in contratto

Cessazione del contratto di un cliente già sospeso(1)

Il cliente finale sospeso ha ancora un contratto attivo (gli vengono comunque fatturate le quote fisse ed il venditore paga al distributore i corrispettivi relativi alle quote fisse). Trascorso un tempo determinato senza che il cliente saldi il proprio debito, il **venditore gas o del mercato libero elettrico** può decidere di cessare il contratto di trasporto sul singolo POD/PDR con il distributore e di conseguenza viene meno per inadempimento (morosità) il contratto di fornitura.

Gli effetti:

Il cliente senza più un contratto attivo e che non può più prelevare energia/gas può sottoscriverne uno nuovo contratto e richiedere la riattivazione del punto



Clienti per cui la sospensione fallisce (gas)

(art. 9 e 10 TIMG)

In venditore può richiedere la **cessazione amministrativa del contratto** di trasporto per morosità con il distributore e risolvere il contratto con il cliente
.....0.....

se ce ne sono le condizioni tecniche (lo stabilisce il distributore) può richiedere l' **Interruzione dell'alimentazione del punto di consegna** che comporta anche la risoluzione del contratto

In questo caso Il cliente viene informato che:

- poiché non è stato possibile sospendere la fornitura si rende necessaria l'interruzione del punto di riconsegna
- che l'interruzione comporta la risoluzione del contratto
- i costi massimi connessi all'interruzione specificando che verranno comunque addebitati i costi effettivi
- qualora il cliente richieda successivamente l'attivazione dello stesso punto o di un altro punto sulla rete del distributore gli verranno imputati anche i costi di interruzione, in caso alternativo tali costi vengono sostenuti dal sistema

Clienti per cui la sospensione fallisce (gas)

Se l'interruzione dell'alimentazione non va a buon fine (il punto resta attivo) la vendita può sempre richiedere la Cessazione amministrativa a seguito di impossibilità **di** interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna

Il contratto con il cliente finale è risolto, ma il cliente continua a prelevare, perché il **punto non è chiuso**.

Il distributore trasferisce il cliente al **Fornitore di ultima istanza**

Clienti non disalimentabili (*che non adempiono al pagamento successivamente all'invio della costituzione in mora*)

Gas (art.16 TIMG)

In caso di un cliente non disalimentabile, qualora il venditore richieda la cessazione amministrativa e risolva il contratto, il distributore trasferisce il cliente al **Fornitore di ultima istanza** o se questo non ha capienza al **Fornitore di default**. Il cliente infatti continua a prelevare.

Elettrico (art. 24 TIMOE)

Il distributore trasferisce il cliente o al **servizio di maggior tutela** se era sul mercato libero o al **servizio di salvaguardia** se il cliente non ha i requisiti per la maggior tutela.

Clients disalmentabili e non disalmentabili

Procedure di switching con riserva

(articoli 8* e 19 del TIMG e 6 e 16 del TIMOE)

Il venditore può ricorrere, informandone il cliente finale, allo switching con riserva:

Revoca dello switching se il punto risulta:

- sospeso per morosità
- oggetto di una richiesta di indennizzo da parte di un venditore uscente precedente (solo elettrico)

*Come aggiornato dalla delibera 258/2015/R/com

Clienti disalimentabili e non disalimentabili

Effetti di un comportamento ripetuto (TIVG* e TIV*)

Raddoppio del deposito cauzionale per i clienti (regimi di tutela):

- che non abbiano provveduto nei termini di scadenza al pagamento di almeno due fatture anche non consecutive emesse nell'arco di 365 giorni di fornitura nei confronti del medesimo esercente
- che non abbiano pagato il deposito cauzionale e siano stati costituiti in mora almeno una volta negli ultimi 365 giorni

Rientro in maggior tutela di un cliente precedentemente moroso

Viene richiesto il pagamento del debito pregresso, se il cliente non provvede si procede con la sospensione (art.5 TIMOE)

Può intervenire il sistema indennitario se il cliente ha lasciato degli insoluti nel mercato libero

Cliente passato ad altro operatore avendo lasciato **fatture insolute**, nel settore elettrico interviene il sistema indennitario

**Come aggiornato dalla delibera 258/2015/R/com*

Clienti disalimentabili e non disalimentabili

Il sistema indennitario (del.ARG/elt 191/09)

- Il sistema è **gestito da Acquirente Unico**
- Indennizzo per mancato incasso di fatture che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 3 mesi di fornitura prima dello switching. Non possono essere contabilizzati oneri relativi a ricostruzione consumi.
- Indennizzo viene fissato al più basso fra due valori
 - Il credito relativo agli ultimi 3 mesi
 - Il valore medio degli importi relativi a 2 mesi
- il venditore uscente lo può richiedere nel periodo compreso fra 6 e 12 mesi dalla data di switching
- Il venditore entrante è tenuto ad applicarlo
- Il cliente che non adempie viene sospeso per morosità

Principali riferimenti normativi (1)

TIMG: Testo integrato morosità gas

(allegato alla delibera ARG/gas 99/11 e modificato da ultimo dalla delibera 258/2015/R/com)

TIMOE: Testo Integrato morosità elettrica

(attualmente allegato alla delibera 258/2015/R/com)

Delibera ARG/elt 191/11 e successive modifiche ed integrazioni

(disciplina del sistema indennitario)

RQDG : qualità dei servizi di distribuzione e misura 2014-2019 (gas)

(allegato alla delibera 574/2013/R/gas – Indennizzi al Titolo III – tabella L)

TIQE : qualità dei servizi di distribuzione e di misura 2012-2015

(elettricità)

(allegato alla delibera ARG/elt 198/11 – Indennizzi alla Parte II – tabelle 15, 16, 17)

Principali riferimenti normativi (2)

TIC: Testo integrato condizioni economiche servizio di connessione

(allegato C alla delibera ARG/elt 199/11)

TIV: Testo Integrato servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e salvaguardia

(attualmente allegato A alla delibera 301/2012/R/eel)

TIVG: Testo Integrato vendita di gas naturale e di altri gas distribuiti a mezzo di reti urbane

(Allegato A alla delibera ARG/gas 64/09)

Tutti i provvedimenti dell'Autorità sono pubblicati sul sito www.autorita.energia.it