

**SCHEMA DI PROVVEDIMENTO IN MATERIA DI REGOLAZIONE DELLA
MOROSITÀ NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
(REMSI)**

Articolo 1 Definizioni	3
Articolo 2 Utenti finali non disalimentabili	5
Articolo 3 Sollecito bonario di pagamento	6
Articolo 4 Procedura per la costituzione in mora	7
Articolo 5 Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora	9
Articolo 6 Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento	10
Articolo 7 Procedura per la limitazione la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile.....	10
Articolo 8 Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile.....	11
Articolo 9 Tempistiche e modalità per il ripristino o la riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità	12
Articolo 10 Indennizzi	13
Articolo 11 Modifiche al RQSII	14
Articolo 12 Modifiche alla deliberazione 86/2013/R/idr.....	15

Articolo 1 *Definizioni*

1.1 Ai fini del presente provvedimento inerente la regolazione delle procedure per il contenimento della morosità nel servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:

- **Autorità** è l’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **bonus idrico integrativo** è il bonus idrico riconosciuto su base locale dal gestore del SII, ove approvato dall’Ente di governo dell’Ambito;
- **bonus sociale idrico** è il bonus idrico istituito ai sensi dell’articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016;
- **data di invio** è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell’inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **disagio economico sociale** è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto, come definita all’articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i e all’articolo 3, commi 9 e 9bis del decreto legge 185/08;
- **disagio fisico** è la condizione in cui versa l’utente domestico residente, come definita all’articolo 3, comma 1 del decreto 28 dicembre 2007 che recita ”la compensazione (...) è riconosciuta ai clienti domestici nel cui nucleo familiare sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute tali da richiedere l’utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche necessarie per la loro esistenza in vita e alimentate ad energia elettrica (...)”;
o in alternativa alla definizione precedente:
- **disagio fisico** è la condizione in cui versa l’utente domestico residente, come definita dall’Ente di governo dell’Ambito territorialmente competente;
- **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell’erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, a seguito della richiesta dell’utente

finale, ovvero effettuata dal gestore nei casi di morosità dell'utente finale non domestico e dell'utente domestico non residente;

- **d.P.C.M. 29 agosto 2016** è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016 recante “Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato”;
- **d.P.C.M. 13 ottobre 2016** è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 ottobre 2016 recante “Tariffa sociale del servizio idrico integrato”;
- **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fascia agevolata (o fascia di consumo annuo agevolato)** come definita dal soggetto competente in coerenza con l'articolo 5 del TICSII, indica il primo scaglione di consumo in cui deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente;
- **gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che lo gestiscono in economia;
- **indennizzo automatico** è l'importo che, ai sensi del presente provvedimento, viene automaticamente riconosciuto all'utente finale nei casi di cui al successivo articolo 10;
- **ISEE** è l'Indicatore della situazione economica equivalente, di cui al d.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159;
- **morosità dell'utente finale (o morosità)** è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al gestore in base al relativo contratto di fornitura;
- **nucleo ISEE** è il nucleo familiare rilevante ai fini del calcolo dell'ISEE;
- **quantitativo essenziale di acqua** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **REMSI** è il presente Testo per la regolazione della morosità del servizio idrico integrato;
- **RQSII** è l'Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR;
- **sospensione del servizio** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del

rapporto contrattuale, effettuata dal gestore nei casi di morosità dell'utente finale;

- **SII** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione ad usi multipli, potabilizzazione e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali;
- **TIBSI** è l'Allegato A alla deliberazione 21 dicembre 2017, 897/2017/R/IDR;
- **TICSI** è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR;
- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **utente diretto** è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente in condizione di disagio economico sociale;
- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che intende stipulare o ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **utente finale disalimentabile** è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il gestore del SII può procedere alla disattivazione della fornitura;
- **utente finale non disalimentabile** è l'utente finale di cui all'Articolo 2 del REMSI, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura.

1.2 Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.

Articolo 2

Utenti finali non disalimentabili

2.1 Gli utenti finali non disalimentabili sono gli utenti che appartengono ad una delle seguenti categorie:

- a) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 3.2 del TIBSI;
- b) utenti diretti beneficiari del bonus idrico integrativo ai sensi dell'Articolo 8 del TIBSI;
- c) utenti finali diretti in condizione di disagio fisico;

d) utenze ad “Uso pubblico non disalimentabile” di cui all’Articolo 8, comma 2, del TICSU.

2.2 Il gestore predispone e tiene aggiornato, in coerenza con il registro di cui all’articolo 14 del TICSU, un elenco degli utenti finali non disalimentabili di cui al precedente comma 2.1 contenente almeno, per ciascuna utenza:

- a) il codice fiscale o la partita iva;
- b) il codice utente;
- c) l’indirizzo di fornitura non disalimentabile.

Articolo 3

Sollecito bonario di pagamento

3.1 In caso di morosità dell’utente finale, trascorsi dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il gestore può inviare all’utente medesimo un primo sollecito bonario di pagamento nel quale devono essere almeno riportati:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l’importo totale da saldare;
- b) il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora di cui al successivo Articolo 4, evidenziando:
 - i. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata;
 - ii. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- c) le modalità, di cui al successivo Articolo 6, con cui l’utente finale può comunicare l’avvenuto pagamento;
- d) il bollettino precompilato per il pagamento dell’importo oggetto della comunicazione;
- e) i recapiti del gestore ai quali l’utente finale possa comunicare che la comunicazione contenente il sollecito di pagamento è infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato.

Articolo 4

Procedura per la costituzione in mora

- 4.1 In caso di morosità dell'utente finale il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora, con le modalità di cui al presente Articolo 4, solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui al precedente Articolo 3.
- 4.2 Ove ricorrano le fattispecie di cui all'articolo 156 del d.lgs 152/06, il gestore del servizio di acquedotto è il referente dell'utente finale ai fini dell'attivazione delle procedure di costituzione in mora di cui al presente Articolo.
- 4.3 La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali.
- 4.4 La disposizione di cui al precedente comma 4.3 non trova applicazione nel caso in cui il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.
- 4.5 La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal gestore all'utente finale moroso decorsi trenta (30) giorni dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o PEC e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:
 - a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora;
 - b) il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
 - c) il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando:
 - i. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato;
 - ii. se la data di cui al precedente punto i. corrisponde alla data di emissione o alla data di invio della raccomandata o alla data di invio tramite PEC della comunicazione di costituzione in mora;
 - iii. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
 - d) la data dell'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;

- e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora di cui al successivo Articolo 5;
- f) le modalità, di cui al successivo Articolo 6, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- g) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- h) i casi, di cui al successivo Articolo 10, nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
- i) i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:
 - i. è infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato;
 - ii. è parzialmente errata in quanto l'utente finale medesimo è un utente finale non disalimentabile come definito all'Articolo 2, comma 2.1 del presente REMSI.

4.6 Il termine ultimo di cui al precedente comma 4.5, lettera c), entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a:

- a) venti (20) giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
- b) qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di spedizione, venticinque (25) giorni solari calcolati a partire dall'emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
- c) quindici (15) giorni solari se calcolato a partire dalla data di ricevuta di avvenuta consegna della PEC contenente la comunicazione di costituzione in mora.

4.7 Nel caso in cui il termine ultimo sia calcolato a partire dalla data di emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora, il gestore è tenuto a consegnare la raccomandata medesima al vettore postale entro cinque (5) giorni solari calcolati a partire dall'emissione.

4.8 Il gestore può richiedere all'utente finale, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

- a) le spese sostenute per la spedizione del sollecito bonario di pagamento di cui al precedente Articolo 3 e della comunicazione di costituzione in mora di cui al comma 4.5;
- b) gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

Articolo 5

Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora

- 5.1 Il gestore deve garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'utente finale di avvalersi della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.
- 5.2 Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale è il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora di cui al precedente Articolo 4, comma 4.5, lettera c).
- 5.3 Sulla bolletta relativa alla singola rata del piano dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora.
- 5.4 In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:
 - a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora ai sensi dell'Articolo 42, comma 42.4, lettera b) del RQSII;
 - b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
 - c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento con le modalità di cui al successivo Articolo 6, il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate nei successivi Articolo 7 e Articolo 8, senza fornire ulteriore

preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

Articolo 6

Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento

- 6.1 L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.
- 6.2 La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma 6.1, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. È fatta salva la facoltà del gestore di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Articolo 7

Procedura per la limitazione la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile

- 7.1 La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:
- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui al precedente Articolo 4;
 - b) successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
 - c) siano decorsi i termini di cui al precedente Articolo 4, comma 4.6, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità di cui al precedente Articolo 6 o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui al precedente Articolo 5.
- 7.2 In aggiunta a quanto previsto dal precedente comma 7.1, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi da quelli di cui al precedente Articolo 2, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato.
- 7.3 Con riferimento agli utenti finali domestici residenti, in nessun caso il gestore può procedere alla disattivazione della fornitura per morosità.

- 7.4 La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:
- a) qualora decorso il termine di cui al precedente Articolo 4, comma 4.6, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
 - b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
 - c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.
- 7.5 La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di cui al precedente Articolo 4, comma 4.6, entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.
- 7.6 In alternativa alla sospensione, ovvero alla disattivazione, della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile, il gestore ha facoltà di procedere, nei tempi e con le modalità di cui al presente Articolo 7, alla limitazione della fornitura.
- 7.7 In caso di morosità dell'utente finale domestico residente, il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione della fornitura di cui al precedente comma 7.6 qualora il gestore medesimo possa garantire la fornitura della quantità di acqua prevista dalla fascia agevolata di consumo, pari almeno a 50 litri/abitante/giorno.
- 7.8 Il gestore può richiedere all'utente finale domestico, in aggiunta agli importi di cui al precedente comma 4.8, unicamente il pagamento dei costi sostenuti per gli interventi di limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura e, in seguito al pagamento delle somme dovute, di ripristino/riattivazione della fornitura. In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

Articolo 8

Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile

- 8.1 In caso di morosità dell'utente domestico residente di cui al precedente Articolo 2, il gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica qualora risultino integralmente verificate le seguenti condizioni:
- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui al precedente Articolo 4;

- b) il gestore possa garantire all'utenza la fornitura della quantità di acqua prevista dalla fascia agevolata di consumo, pari almeno a 50 litri/abitante/giorno;
 - c) il gestore vanti un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
 - d) siano decorsi i termini di cui al precedente Articolo 4, comma 4.6, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità di cui al precedente Articolo 6 o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui al precedente Articolo 5.
- 8.2 In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione della fornitura di un utente finale non disalimentabile e/o alla disattivazione della fornitura.
- 8.3 La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di cui al precedente Articolo 4, comma 4.6, entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.
- 8.4 La limitazione della fornitura non può essere eseguita:
- a) qualora decorso il termine di cui al precedente Articolo 4, comma 4.6, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
 - b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
 - c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.
- 8.5 Il gestore può richiedere all'utente finale, in aggiunta agli importi di cui al precedente comma 4.8, unicamente il pagamento dei costi sostenuti per gli interventi di limitazione e/o ripristino della fornitura. In nessun caso possono essere addebitate all'utente finale moroso eventuali penali.

Articolo 9

Tempistiche e modalità per il ripristino o la riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità

- 9.1 Il gestore è tenuto al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di

quest'ultimo delle somme dovute, nei tempi e con le modalità di cui agli Articoli 12 e 13 del RQSII.

Articolo 10 *Indennizzi*

- 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;
 - 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 ha 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.
- 10.3 Il gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente ai sensi del presente Articolo.
- 10.4 L'indennizzo automatico di cui ai precedenti commi 10.1 e 10.2 deve essere corrisposto all'utente finale nei tempi e con le modalità di cui al Titolo X del RQSII.

Articolo 11
Modifiche al RQSII

11.1 Nell'articolo 1.1:

- le parole "**utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;" sono sostituite dalle parole "**utente finale** è la persona fisica o giuridica che intende stipulare o ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;"
- le parole "**disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;" sono sostituite dalle parole "**disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero effettuata dal gestore nei casi di morosità dell'utente finale non domestico e dell'utente domestico non residente;"
- dopo le parole "(...) il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;" è aggiunto il seguente alinea:
- "**sospensione del servizio** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore nei casi di morosità dell'utente finale;"

11.2 Dopo il comma 12.2 è aggiunto il seguente comma:

"12.3 Qualora la richiesta di riattivazione abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:

- a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto."

11.3 Dopo il comma 37.1 è aggiunto il seguente comma:

“37.1 bis Il periodo di riferimento della fattura, ad esclusione della fattura di conguaglio di cui all’articolo 39, non può essere inferiore a trenta (30) giorni.”.

11.4 Dopo il comma 40.1 è aggiunto il seguente comma:

“40.1bis Il termine di cui al precedente comma 40.1 è pari ad almeno trenta (30) giorni per le fatture elettroniche alle utenze della pubblica amministrazione.”

11.5 All’Articolo 50, comma 2, dopo le parole “l’elenco della documentazione allegata” è aggiunta la seguente lettera e):

“e) nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore fornisce all’utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando in particolare i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il gestore si impegna a partecipare per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte dell’utente finale e la cui procedura sia gratuita.”.

11.6 All’Articolo 54, comma 1, dopo le parole “per contattare il gestore” sono aggiunte le parole “, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie”.

Articolo 12

Modifiche alla deliberazione 86/2013/R/idr

12.1 Dopo il comma 5.5 della deliberazione 86/2013/R/idr è aggiunto il seguente comma:

“5.6 Il deposito cauzionale escusso, anche parzialmente, per morosità dell’utente finale, può essere reintegrato dal gestore rateizzando il relativo importo nelle bollette successive con rate costanti e un periodo minimo di rateizzazione pari a diciotto (18) mesi, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell’utente finale di avvalersi della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 18 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.”.