

## **INFORMATIVA SU TEMPISTICHE E MODALITA' PER LA COSTITUZIONE IN MORA DEI CLIENTI**

Ai sensi di quanto previsto dal Testo Integrato Morosità Elettrica TIMOE (Allegato A alla delibera 258/2015/R/com "Primi interventi in materia di morosità nei mercati retail dell'energia elettrica e gas naturale e revisione dei tempi dello switching nel settore del gas naturale" e s.m.i.), in caso di mancato pagamento, il Fornitore, previa comunicazione a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata, ha il diritto di procedere all'attivazione della procedura di sospensione dell'erogazione di energia elettrica al punto di riconsegna.

La comunicazione, che ha valore di costituzione in mora, dovrà indicare il termine ultimo entro cui il Cliente deve provvedere al pagamento della bolletta insoluta, le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento (fax, e-mail, raccomandata a/r...), i tempi entro i quali, in costanza di mora, il Fornitore invierà al Distributore la richiesta di sospensione della fornitura per morosità.

La comunicazione dovrà inoltre specificare che, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura, il Fornitore richiede al Distributore competente la riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile e, decorsi 15 giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, il Distributore competente procede a sospendere la fornitura ad eccezione del caso in cui il cliente dimostri di non essere stato in mora.

Il tempo intercorrente tra l'invio della raccomandata e l'attivazione della procedura di sospensione/riduzione della potenza per morosità sarà indicato nella raccomandata e non sarà mai inferiore a quanto previsto dal Testo Integrato Morosità Elettrica TIMOE. In particolare, in caso di costituzione in mora, il Cliente è tenuto al pagamento entro un termine che non può essere inferiore a 15 giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata o a 10 giorni solari dal ricevimento, da parte del Fornitore, della ricevuta di consegna della comunicazione di costituzione in mora inviata tramite posta elettronica certificata al Cliente o a 20 giorni solari dalla data di costituzione in mora, nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata. In tale ultimo caso, la data di consegna al vettore postale della comunicazione di costituzione in mora non potrà essere superiore a 3 (tre) giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione della stessa, ferma restando la facoltà del Fornitore di consegnare la comunicazione al vettore postale entro un termine non superiore a 5 (cinque) giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di pagamento di 20 (venti) giorni solari sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato ed il termine minimo di 3 (tre) giorni lavorativi. Per evitare o interrompere detta procedura è necessario che venga documentato l'avvenuto pagamento mediante l'invio di copia del relativo bollettino di pagamento via e-mail o a mezzo fax all'indirizzo o al numero indicati nella comunicazione di sollecito. Decorsi ulteriori 3 giorni lavorativi da tale termine senza che il Cliente abbia posto rimedio alla situazione di insolvenza, il Fornitore ha facoltà di richiedere al Distributore la sospensione o la riduzione della potenza della fornitura per morosità.

Nei casi di sospensione della fornitura e/o di risoluzione del Contratto, è fatto salvo il diritto del Fornitore a ricevere il rimborso delle spese relative ai solleciti di pagamento e alle spese relative alle operazioni di sospensione e/o di eventuale riattivazione, fermo restando il risarcimento del maggior danno. L'eventuale riattivazione richiesta dal Cliente sarà subordinata alle tempistiche del Distributore e gli oneri ad essa connessi saranno a carico del Cliente.

Qualora nei 90 giorni successivi alla data dell'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità risulti un nuovo caso di mancato pagamento entro la data di scadenza indicata nel documento di fatturazione, il Fornitore, invierà al Cliente un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto e il termine ultimo entro cui questi dovrà provvedere al pagamento. Tale termine non potrà essere inferiore a 7 (sette) giorni solari dalla data di invio della relativa raccomandata ovvero, nel

caso di trasmissione tramite posta elettronica certificata, a 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento, da parte del Fornitore, della ricevuta di avvenuta consegna della comunicazione o, infine, a 10 (dieci) giorni solari decorrenti dall'emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata. In tale ultimo caso, la data di consegna al vettore postale della comunicazione di costituzione in mora non potrà essere superiore a 2 (due) giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione della stessa, ferma restando la facoltà del Fornitore di consegnare la comunicazione al vettore postale entro un termine non superiore a 3 (tre) giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di pagamento di 10 (dieci) giorni solari sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato ed il termine minimo di 2 (due) giorni lavorativi. Per evitare o interrompere detta procedura è necessario che venga documentato l'avvenuto pagamento mediante l'invio di copia del relativo bollettino di pagamento via e-mail o a mezzo fax all'indirizzo o al numero indicati nella comunicazione di sollecito. Decorsi ulteriori 2 giorni lavorativi da tale termine senza che il Cliente abbia posto rimedio alla situazione di insolvenza, il Fornitore, senza ulteriore avviso, avvalendosi dell'utente del trasporto e dispacciamento, ha facoltà di richiedere al Distributore la sospensione o la riduzione della potenza della fornitura per morosità, salva ogni altra azione per il recupero del credito e, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito dal Fornitore.

Saranno a carico del Cliente i costi dell'operazione di sospensione. Il Cliente verrà considerato disalimentabile per morosità ai sensi di quanto previsto dal Testo Integrato Morosità Elettrica TIMOE salvo che lo stesso produca idonea documentazione al Fornitore attestante la non disalimentabilità del punto di prelievo, o che il Distributore abbia comunicato al venditore lo status di non disalimentabilità.

#### **INDENNIZZI AUTOMATICI**

In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore delle disposizioni previste dall'AEEGSI per la costituzione in mora e per la richiesta di sospensione della fornitura per morosità, questo è tenuto a corrispondere al Cliente gli indennizzi automatici previsti dal Testo Integrato Morosità Elettrica TIMOE. In particolare, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo automatico di importo pari a 30 (trenta) euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità, o sia stata ridotta la potenza disponibile, senza preventivo invio al Cliente della comunicazione di costituzione in mora.

Il Cliente avrà altresì diritto ad un ulteriore indennizzo automatico di importo pari a 20 (venti) euro nel caso in cui la fornitura venga sospesa per morosità, o sia stata ridotta la potenza disponibile, in caso di:

- a) mancato rispetto del termine ultimo indicato nella comunicazione di costituzione in mora entro cui il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento;
- b) mancato rispetto del termine massimo previsto dall'AEEGSI (riportato nell'informativa sopra) tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale della stessa, qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio;
- c) mancato rispetto del termine minimo previsto dall'AEEGSI (3 giorni lavorativi) tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data della richiesta al distributore della sospensione della fornitura per morosità.