

**REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO  
(REMSI)**

**(Versione integrata con le modifiche apportate con la deliberazione 17 dicembre 2019, 547/2019/R/IDR, con la deliberazione 26 maggio 2020, 186/2020/R/IDR e con la deliberazione 16 giugno 2020, 221/2020/R/IDR)**

<b>Articolo 1</b> Definizioni .....	3
<b>Articolo 2</b> Utenti finali non disalimentabili .....	5
<b>Articolo 3</b> Sollecito bonario di pagamento .....	6
<b>Articolo 4</b> Procedura per la costituzione in mora .....	7
<b>Articolo 5</b> Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora .....	10
<b>Articolo 6</b> Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento .....	11
<b>Articolo 7</b> Procedura per la limitazione la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile.....	11
<b>Articolo 8</b> Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile.....	15
<b>Articolo 9</b> Tempistiche e modalità per il ripristino o la riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità .....	16
<b>Articolo 10</b> Indennizzi .....	16
<b>Articolo 11</b> Obblighi di comunicazione e registrazione per i gestori del SII .....	17

## **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 in 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 sociale idrico** è il bonus idrico introdotto dall’Autorità - in coerenza con l’articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 - con deliberazione 897/2017/R/IDR;
- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- **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, comma *9bis* del decreto legge 185/08;
- **disattivazione della fornitura** è l’interruzione dell’erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
- **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 individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale, alla quale è trasferito l'esercizio delle competenze spettanti agli enti locali in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche, ai sensi di quanto previsto all'articolo 147 comma 1 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;
- **limitazione della fornitura** è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;
- **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **misuratore non accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte del gestore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna o di altra persona da questi incaricata;
- **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;
- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **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;
- **reclamo per la fatturazione di importi anomali** è il reclamo che riguarda i documenti di fatturazione che contabilizzano importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali l'utente finale ha diritto alla rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII;

- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione o alla limitazione della stessa;
- **RQSII** è l'Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR;
- **sospensione del servizio** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;
- **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 c.s.m.i.;
- **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;
- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che 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 sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;
- **utente finale non disalimentabile** è l'utente finale di cui al successivo Articolo 2, 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) utenze ad “Uso pubblico non disalimentabile” di cui all’Articolo 8, comma 2, del TICSÌ.
- 2.2 Il gestore predispone e tiene aggiornato, in coerenza con il registro di cui all’articolo 14 del TIBSI, 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 e/o di fornitura;
  - c) l’indirizzo di fornitura non disalimentabile.

### **Articolo 3**

#### *Sollecito bonario di pagamento*

- 3.1 In caso di morosità dell’utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il gestore può inviare all’utente medesimo - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi dell’articolo 42 del RQSII - un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, 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, tenuto conto anche del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente di cui al successivo comma 4.6, e, in particolare, comunicando gli effetti - in caso di perdurante inadempimento - della procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura di cui al successivo Articolo 7 e Articolo 8;
  - 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 il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento ai sensi dell'articolo 42 del RQSII.

3.2 Il sollecito di pagamento può essere inviato all'utente finale unicamente nelle forme e secondo le modalità di cui al precedente comma 3.1.

#### **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, 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.
- 4.2bis Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il gestore è tenuto ad allegare alla comunicazione di cui al successivo comma 4.5 il seguente avviso testuale:

*“Gli importi per consumi risalenti a più di due anni possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione allegato alla fattura [indicare numero fattura], ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti].”.*

- 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 o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.
- 4.4 Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti dall'articolo 50 del RQSII, la disposizione di cui al precedente comma 4.3 non si applica nei seguenti casi:

- a) l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;
- b) 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 almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata 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, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17);
- 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, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente Articolo 3;
  - ii. *[soppresso]*
  - iii. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente di cui al successivo comma 4.6;
- d) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione secondo le modalità individuate al successivo Articolo 5;
- f) le modalità, di cui al successivo Articolo 6, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;



- g) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando:
  - i. i termini per concordare con il gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;
  - ii. la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);
- h) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i) i casi, di cui al successivo Articolo 10, nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
- j) 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, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali, fatto salvo quanto previsto al precedente comma 4.4;
  - ii. è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile come definito al precedente comma 2.1.

4.6 Il termine ultimo di cui al precedente comma 4.5, lettera c), entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto dal successivo Articolo 5, i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente Articolo 3.

4.7 *[Soppresso]*

4.8 Il gestore può richiedere agli utenti di cui al comma 2.1, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

- a) i costi sostenuti 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%).
- 4.9 Il gestore può richiedere all'utente finale domestico residente diverso dagli utenti di cui al comma 2.1, in aggiunta agli importi di cui al precedente comma 4.8, unicamente il pagamento:
- a) dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, nei casi di cui ai successivi commi 7.3, lettera b), e 7.4;
  - b) dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute. In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

## **Articolo 5**

### *Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora*

- 5.1 Il gestore è tenuto a 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 di piani di rateizzazione personalizzati o 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 L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora di cui al precedente comma 4.5, lettera c).
- 5.3 Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del gestore da contattare in relazione al piano medesimo.
- 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 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 comma 2.1, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

- a) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
- b) all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
- c) all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

7.3 Con riferimento agli utenti finali domestici residenti, di cui al precedente comma 7.2:

- a) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora di cui al precedente Articolo 4 per un periodo di 18 mesi:
  - i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico del gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;
  - ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;
- b) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:

- i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico dell'utente;
- ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.

7.4 Al verificarsi delle condizioni di cui ai commi 7.1 e 7.2, lettere a) e b), la procedura di cui al precedente comma 7.3, lettera b), trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle di cui al precedente comma 2.1) che:

- a) risultino servite da gestori per i quali l'Autorità abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione) l'istanza presentata dall'Ente di governo dell'ambito competente per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario *pro tempore* vigente;
- b) non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
- c) risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora di cui al precedente Articolo 4 nell'arco di 18 mesi.

7.5 In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle di cui al precedente comma 2.1, il gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:

- a) dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
- b) le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

7.6 In aggiunta a quanto previsto dal precedente comma 7.1, in caso di morosità delle utenze condominiali, il gestore, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità:

- a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi: i) siano effettuati - entro la scadenza dei

termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione; ii) siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;

- b) 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.

7.7 Nel caso di utenze condominiali, l'Ente di governo dell'ambito, o altro soggetto competente, promuove - ove tecnicamente fattibile - l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versano in condizione di disagio economico e sociale, ancorché morosi.

7.8 Spetta, altresì, al competente Ente di governo dell'ambito la verifica dei casi in cui si rinvenga la mancanza della condizione di fattibilità tecnica per procedere alla limitazione ovvero per la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali.

7.9 La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:

- a) qualora decorso il termine di cui al precedente 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 entro i termini di cui al precedente comma 5.2;
- 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.

7.10 La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di cui al precedente comma 4.6, entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

7.11 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, purchè tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

## **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 comma 2.1, il gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua) qualora risultino 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 vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
  - c) siano decorsi i termini di cui al precedente 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 e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile di cui al precedente comma 2.1.
- 8.3 La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di cui al precedente 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 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.

## **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 di cui agli Articoli 12 e 13 del RQSII, con le modalità di cui al precedente comma 6.1.

## **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, fatto salvo quanto previsto al precedente comma 7.5;
  - 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 abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità di cui al precedente Articolo 5;
  - c) *[soppresso]*
  - d) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente Articolo 3.



- 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. Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:
- a) come causale della detrazione *“Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora”*;
  - b) 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”*.

#### **Articolo 11**

##### *Obblighi di comunicazione e registrazione per i gestori del SII*

- 11.1 Il gestore del SII è tenuto:
- a) a pubblicare sul proprio sito internet le informazioni relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina di cui al presente provvedimento, aggiornando coerentemente - d'intesa con il pertinente Ente di governo dell'ambito - la Carta dei servizi, ovvero il Regolamento d'Utenza;
  - b) a registrare e comunicare le informazioni relative all'erogazione degli indennizzi di cui ai precedenti commi 10.1 e 10.2 secondo le modalità di cui agli articoli 75 e 77 del RQSII.