

COMUNICATO

Energia: bollette rateizzabili anche dopo la scadenza, rafforzate le garanzie in caso di costituzione in mora

Milano, 5 giugno 2015 – Possibilità di richiedere la rateizzazione delle bollette di elettricità e gas anche dopo la scadenza di pagamento, con un allungamento dei tempi a disposizione, e rafforzamento delle garanzie per i clienti non regolari nei pagamenti in caso di costituzione in mora. Sono le principali novità in tema di morosità approvate dall'Autorità con la delibera 258/2015/R/com. In particolare, per i clienti serviti nei regimi di tutela, la richiesta per ottenere il pagamento a rate ora potrà essere effettuata anche entro i 10 giorni successivi al termine fissato per il pagamento della fattura (finora la domanda non poteva essere inviata dopo la scadenza), cioè entro 30 giorni dalla sua emissione, invece dei 20 attuali. Inoltre, a tutela dei consumatori, la comunicazione di messa in mora sarà obbligatoria per tutte le fatture per le quali non risultino i pagamenti, anche per quelle scadute nel periodo in cui è già in corso una precedente procedura di mora, altrimenti il venditore non potrà richiedere la sospensione della fornitura.

Per i servizi di tutela elettricità e gas viene quindi garantito più tempo per richiedere la rateizzazione, che deve essere obbligatoriamente offerta al cliente ad esempio in alcuni casi di fatturazione a conguaglio o di addebito di consumi non registrati dal contatore per malfunzionamento non imputabile al cliente. Vengono poi rese omogenee le disposizioni sulla rateizzazione nei due settori. Il provvedimento si inquadra in un processo di modifiche del mercato *retail* che prevede anche interventi ritenuti prioritari sulle modalità per incentivare la fatturazione su consumi effettivi o autoletture e per la piena implementazione del Sistema Informativo Integrato (SII).

In generale le regole sulla procedura di messa in mora hanno l'obiettivo di evitare la sospensione della fornitura per morosità qualora il cliente non abbia ricevuto la comunicazione in tempo utile per effettuare il pagamento, con riferimento a ciascuna fattura non pagata. L'Autorità già dal 2013 ha affinato la regolazione sul tema che stabilisce tempistiche certe, documentate e congrue, sia per il termine ultimo di pagamento dopo la costituzione in mora, sia per la successiva richiesta di sospensione della fornitura in caso di prolungato inadempimento del cliente¹. Inoltre, prima di richiedere la sospensione per morosità in caso di conguagli o di importi anomali, il venditore deve comunque rispondere ai reclami scritti dei clienti. Per garantire che le risposte in caso di contestazione degli importi siano pienamente esaustive circa la correttezza della fatturazione, con un lavoro congiunto con le Associazioni dei consumatori e degli operatori, verranno definiti nuovi obblighi in tema di contenuti minimi delle stesse risposte.

¹ In caso di bollette non pagate, il venditore non potrà procedere alla richiesta di sospensione della fornitura senza prima aver inviato al cliente finale, per raccomandata, una comunicazione di messa in mora con l'evidenza, tra gli altri, del termine ultimo entro il quale il cliente è tenuto a provvedere al pagamento e del termine minimo tra questa scadenza e la data in cui potrà essere richiesta la sospensione della fornitura (termine che non potrà essere inferiore a 3 giorni lavorativi calcolati dall'ultimo giorno utile per il pagamento). La comunicazione, nel caso in cui il venditore non sia in grado di documentare la data di effettivo invio della raccomandata, dovrà essere consegnata al vettore postale entro e non oltre 3 giorni lavorativi dalla sua emissione; inoltre, sempre in questo caso, dovrà essere garantito dall'emissione un tempo minimo di 20 giorni solari per il pagamento da parte del cliente finale. Nel caso in cui il venditore prenda a riferimento la data di effettivo invio della raccomandata contenente la costituzione in mora, il termine minimo di pagamento non potrà, invece, essere inferiore a 15 giorni solari decorrenti dall'invio raccomandata stessa.

In caso di mancato rispetto delle regole - ora rafforzate e chiarite rispetto a quanto previsto dalla regolazione passata - sono previsti indennizzi automatici per il cliente: 30 euro se la fornitura viene sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora per raccomandata; 20 euro se la fornitura viene sospesa per morosità e il venditore, pur avendo inviato la raccomandata, non ha rispettato le tempistiche previste. In questi casi inoltre non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo per la sospensione o riattivazione della fornitura. Inoltre, sempre in tema di tutele e trasparenza, dal 1° settembre il venditore, anche se si avvale di un altro operatore per i rapporti col distributore, sarà obbligato a integrare il contratto con nuove previsioni a tutela del cliente e della continuità del servizio².

Nei casi di clienti con morosità reiterata, se non hanno diritto al bonus sociale, si potrà invece prevedere la possibilità di un incremento del deposito cauzionale, con una riduzione dei tempi obbligatori per il pagamento delle bollette dalla costituzione in mora (10 giorni circa rispetto ai 20 previsti per tutti). Vengono infine riviste le procedure di *switching*, con la riduzione dei tempi per il gas (quest'ultime dal gennaio 2016) e allineate le tempistiche tra *switching* ordinario e quello 'con riserva'³, prevedendo che in questo secondo caso aumentino le informazioni a disposizione al venditore entrante.

E' stato deciso di rinviare ad un successivo provvedimento la definizione della nuova disciplina del sistema indennitario, per il quale si prevede l'estensione anche al settore gas, mentre si rinvia ad ulteriori approfondimenti ogni scelta sull'eventuale creazione o meno di un elenco morosi.

Per quanto riguarda il rapporto tra gli operatori, sono stati definiti in modo più puntuale diritti e doveri di venditori e distributori durante tutte le fasi di richiesta di sospensione della fornitura per morosità. Tra i principali interventi, la previsione di una disciplina per incentivare maggiormente l'impresa di distribuzione a una gestione efficiente delle proprie attività relative alla sospensione della fornitura, con l'introduzione di specifici indennizzi e con l'obbligo per l'impresa di distribuzione di sospendere la fatturazione o di stornare le fatture già emesse se in ritardo rispetto ai tempi previsti per la sospensione o interruzione della fornitura per morosità. A seguito dell'intervento di sospensione o interruzione al distributore è dovuta solo la metà degli importi relativi all'erogazione del servizio di trasporto con riferimento al periodo compreso tra il termine previsto dalla regolazione e l'intervento stesso. Con successivi provvedimenti l'Autorità provvederà ad avviare un monitoraggio degli operatori sulle prestazioni previste dalla regolazione in tema di sospensione delle forniture.

La delibera 258/2015/R/com è disponibile sul sito www.autorita.energia.it.

² In particolare è previsto che in caso di inadempimento tra il venditore e l'operatore che ha il rapporto col distributore non ci sia la sospensione della fornitura al cliente finale, ma ne venga garantita la continuità con l'attivazione, se non si è scelto un altro fornitore, dei servizi di ultima istanza.

³ Per *switching* si intende il passaggio di un cliente ad altro fornitore, mentre la richiesta di *switching* 'con riserva' da parte del venditore consente l'eventuale ritiro della stessa richiesta, ad esempio nel caso in cui il punto abbia già in corso una sospensione per morosità.