

# Autorità per l'energia elettrica e il gas

COMUNICATO

## Energia: più certezze ai consumatori nei casi di sospensione per morosità

*Tempi congrui e certi per la costituzione in mora, con indennizzi automatici per i consumatori qualora i venditori non li rispettino.*

Milano, 22 febbraio 2013 – In arrivo nuove regole per garantire ai consumatori tempi certi e una tempestiva informazione in caso di bollette non pagate alla scadenza. Con la delibera 67/2013/R/com, l'Autorità per l'energia ha infatti introdotto alcune garanzie innovative nella procedura di *costituzione in mora* e per l'eventuale successiva *richiesta di sospensione* della fornitura da parte dei venditori al dettaglio di energia elettrica e gas. L'obiettivo è di evitare la sospensione della fornitura per morosità, senza che il cliente abbia ricevuto la comunicazione in tempo utile per effettuare il pagamento.

In particolare, l'Autorità ha stabilito 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 prolungato inadempimento del cliente finale.

Un'altra novità di rilievo è che prima di richiedere la sospensione della fornitura per morosità, nei casi di conguagli o di importi anomali, il venditore dovrà rispondere ai reclami scritti dei clienti.

In caso di mancato rispetto di queste nuove regole sono previsti *indennizzi automatici* in bolletta favore del cliente finale: il venditore è tenuto a corrispondere al consumatore *30 euro* nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata; *20 euro* nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità e il venditore, pur avendo inviato la raccomandata, non abbia rispettato le tempistiche previste dalla regolazione. In tutti questi casi, comunque, al consumatore non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura.

### **Il provvedimento nel dettaglio**

Il provvedimento dell'Autorità, introdotto dopo una specifica consultazione con le parti interessate, stabilisce che 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 della *data* precisa del

giorno d'emissione della comunicazione di costituzione in mora. Tale 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 dall'emissione*; inoltre, dovrà essere garantito, dall'emissione, un *tempo minimo di 20 giorni solari per il pagamento* da parte del cliente finale.

La comunicazione della costituzione in mora deve indicare con chiarezza il *termine ultimo di pagamento* e il *termine*, decorso il quale il venditore potrà richiedere all'impresa di distribuzione di sospendere la fornitura nel caso in cui il pagamento non venisse effettuato. Quest'ultimo termine non può essere inferiore a *3 giorni lavorativi a decorre dall'ultimo giorno utile per il pagamento* indicato nella comunicazione di costituzione in mora (vale a dire decorrente dalla scadenza di 20 giorni solari dalla data di emissione della comunicazione stessa). 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 è, invece, pari a *15 giorni solari dall'invio* decorrenti dalla spedizione della raccomandata.

Il provvedimento (delibera 67/2013/R/com) è pubblicato sul sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it): entrerà in vigore decorsi due mesi, al fine di tener conto delle tempistiche di adeguamento dei sistemi informativi dei venditori per la gestione delle comunicazioni e l'aggiornamento dei testi contrattuali.