

2021

REGOLAMENTO PER L'ATTIVITA' DI  
RECUPERO CREDITO

GdP Pollino  
Società pubblica

## REGOLAMENTO PER L'ATTIVITA' DI RECUPERO CREDITI

Premesso che l'ARERA stabilisce che:

*“ Il cliente è tenuto al pagamento dell'intero corrispettivo indicato in fattura. In deroga a tale previsione, il cliente, nei casi e con le modalità previste, può pagare i corrispettivi dovuti per la fornitura di gas attraverso rate successive.”*

I clienti del **servizio di tutela** possono chiedere di pagare a rate le bollette di importo superiore a 50 euro quando:

- la bolletta contenente un ricalcolo per consumi effettivi, ed è superiore al doppio dell'importo più alto fatturato nelle bollette su consumi stimati che l'hanno preceduta. Questo caso non vale se la fatturazione è mensile, o se la differenza fra l'importo fatturato con ricalcolo e quello delle precedenti bollette stimate è dovuta solo alla variazione stagionale (estate/inverno) dei consumi del cliente. Ad esempio, dopo aver ricevuto due bollette stimate di 28 e 30 euro, il cliente può chiedere la rateizzazione della successiva bolletta con ricalcolo se questa supera i 60 euro. Se però il maggiore importo è dovuto all'aumento dei consumi per l'entrata in funzione del riscaldamento, il venditore non è obbligato a concedere la rateizzazione;
- è stato accertato un malfunzionamento del contatore e la bolletta include il pagamento di consumi non registrati dal contatore stesso;
- il fornitore non ha rispettato, anche episodicamente, la periodicità prevista per l'emissione delle bollette;
- l'utenza è dotata di contatore accessibile e la bolletta contiene un ricalcolo per consumi effettivi, a causa di una o più mancate letture;
- il cliente è titolare di bonus gas ed è costituito in mora per il mancato pagamento di una o più bollette.

La possibilità di pagare a rate deve essere indicata nella bolletta rateizzabile o, per i clienti titolari di bonus gas morosi, nella comunicazione di costituzione in mora. Le stesse condizioni si applicano anche ai clienti serviti nel **mercato libero** che sono titolari del bonus gas. Per gli altri clienti del mercato libero invece, la possibilità di rateizzare il pagamento della bolletta e i casi in cui si può ottenere è regolata dal contratto.

Se si ha un **contratto a condizioni regolate dall'Autorità** la bolletta del cliente che si trova in una delle condizioni previste per ottenere la rateizzazione, deve contenere anche le informazioni riguardo le modalità per ottenerla.

La rateizzazione deve essere richiesta al venditore entro i 10 giorni successivi alla scadenza di pagamento della bolletta. Se si presenta la richiesta in ritardo è facoltà del venditore concedere la rateizzazione, ma non è un diritto del cliente ottenerla. La rateizzazione non è possibile per importi inferiori a 50 €.

Se il cliente e il venditore non concordano una soluzione diversa, l'importo rateizzato è suddiviso in un numero di rate uguali pari almeno al numero di bollette basate su consumi stimati ricevute dopo l'ultima bolletta contenente ricalcoli, e comunque un minimo due rate. Se, per esempio, dopo la precedente bolletta di conguaglio il cliente ha ricevuto quattro bollette su consumi

stimati seguite dalla bolletta di conguaglio rateizzabile, l'importo di tale bolletta deve essere suddiviso in almeno quattro rate uguali. Le rate non sono cumulabili e hanno una periodicità identica a quella con cui vengono emesse le bollette.

Sulle somme rateizzate il cliente deve pagare interessi pari al tasso di riferimento fissato dalla BCE.

Nel mercato libero l'eventuale possibilità di rateizzare e i casi in cui si può fare è prevista in contratto.

Se il cliente con **contratto a condizioni regolate** dall'Autorità recede dal contratto per cambio fornitore, prima del completamento del piano di rateizzazione, il venditore può richiedere eccezionalmente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile.

Il fornitore, che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto a darne comunicazione preventiva al cliente finale, cioè deve informarlo nella bolletta per cui può essere richiesta la rateizzazione o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

Nei contratti conclusi nel **mercato libero**, non è richiesto che sia obbligatoriamente presente una clausola che regoli la rateizzazione.

Per il cliente con **contratto a condizioni regolate** dall'Autorità, le rate non sono cumulabili e hanno una periodicità corrispondente a quella di fatturazione.

Il venditore può contabilizzare le rate anche su documenti diversi dalle bollette e inviarli separatamente da queste ultime, ma deve rispettare la stessa periodicità prevista per la fatturazione. Il venditore può richiedere di pagare la prima rata entro 30 giorni dalla richiesta di rateizzazione, oppure entro 10 giorni dalla scadenza della bolletta, purchè abbia allegato alla bolletta rateizzabile la documentazione che permette di pagare la prima rata e lo abbia informato che tale pagamento equivale a una richiesta di rateizzazione.

Per il cliente con contratto a condizioni regolate dall'Autorità, è anche prevista la possibilità di un diverso accordo con riferimento alle modalità di rateizzazione, purché il cliente sia pienamente consapevole dei propri diritti cioè sia stato informato di quanto previsto dai provvedimenti dell'Autorità in tema di rateizzazione e abbia espressamente manifestato la sua volontà al venditore di voler optare per una diversa modalità.

Per tutti quanto premesso, si predispone il seguente regolamento che l'Area Gestione Clienti e l'Area Legale sarà tenuto a rispettare in tutte le sue parti.

## ARTICOLO 1

L' Area Gestione Clienti ha il compito di monitorare il regolare pagamento delle fatture emesse e scadute nel termine di pagamento.

Il mancato rispetto da parte del cliente, produrrà le seguenti procedure:

- L' Area Gestione Clienti, nel ricevere giornalmente dal servizio postale le bollette restituite al mittente, fatta l'analisi della problematica, provvede a :

- Rettificare gli indirizzi formalmente errati;
- Inviare i risultati alle altre aree per gli atti conseguenti.
- I clienti inadempienti, ove possibile, saranno sollecitati dall'Area Gestione Clienti mediante avvisi tramite telefonate/mail/messaggi whatsapp contenente preavviso di distacco della fornitura.
- L'Area Gestione Clienti invia sollecito di pagamento / costituzione in mora a mezzo posta raccomandata a.r. il cui costo sarà addebitato al cliente in bolletta indicando i tempi entro cui effettuare il pagamento. Questa procedura non sarà attivata se la fattura insoluta è solo l'ultima emessa e l'importo non supera il deposito cauzionale.
- Scaduti i termini indicati, senza alcun riscontro di pagamento, l'Area Gestione Clienti inoltrerà alla società di distribuzione territorialmente competente la richiesta di sospensione della fornitura per morosità.
- Spirati i termini stabiliti, trasmette alla società di distribuzione territorialmente competente la cessazione amministrativa.

#### ARTICOLO 2

- L'Area Gestione Clienti trasmette la pratica di affidamento legale per il recupero dei crediti all'Area Legale il quale provvede che vengano poste in essere le azioni più opportune stragiudiziali e giudiziali.
- L'attività dell'Area Legale sarà subordinata alle indicazioni del Presidente e sarà affiancata dall'Area Gestione Clienti.

#### ARTICOLO 3

L'attività di sospensione per morosità, a seguito del mancato rispetto da parte del cliente, può essere revocata eccezionalmente:

- L'Area Gestione Clienti, su richiesta del cliente finale, in via del tutto eccezionale, previo parere del Presidente, può concedere il pagamento rateizzato di più fatture insolte. La rateizzazione sarà formalizzata solo ed esclusivamente dietro redazione di un Atto di Transazione stipulato presso l'Area Legale e monitorato successivamente dall'Area Legale.

#### ARTICOLO 4

Il mancato pagamento di n. 1 sola rata e/o anche di una sola delle fatture successive di successiva emissione al piano di rientro e relativo riconoscimento del debito sottoscritto dal cliente finale moroso, decaduto da beneficio concesso, autorizza l'Area Gestione Clienti, senza l'obbligo del preavviso ad attivare le procedure di sospensione immediata della fornitura ovvero dell'interruzione della fornitura ed il contestuale avvio del recupero coattivo degli importi dovuti.

#### ARTICOLO 5

In caso di sospensione della fornitura per il mancato rispetto del piano di rientro concesso la riattivazione della fornitura può avvenire solo dopo il saldo dell'intera debitoria risultante al momento della richiesta di riattivazione della fornitura da parte del Cliente Finale Moroso.

#### ARTICOLO 6

Per tutti i casi sopra contemplati e per ogni ulteriore fattispecie rimane comunque sempre nei poteri decisorii del Presidente la concessione di deroghe e/o diverse pattuizioni. Per i casi in cui la debitoria è superiore all'importo di euro 50.000,00 la concessione di dilazione e le modalità della stessa dovranno essere autorizzate dal Consiglio di Amministrazione.

#### ARTICOLO 7

L'Area Gestione Clienti è tenuta ad effettuare la costituzione in mora del cliente finale mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata a/r utilizzando il modello elaborato dall'Area Legale ed autorizzato dal Presidente ed al quale verranno apportate le modifiche secondo quanto previsto dagli aggiornamenti normativi.

La lettera di costituzione in mora deve essere spedita al cliente finale nei casi in cui:

- almeno due fatture non risultino pagate
- almeno una fattura con vecchia scadenza
- almeno una fattura con importo superiore a 150,00 euro

#### ARTICOLO 8

Per tutelare i clienti che subiscono interruzioni o disservizi nella fornitura di energia elettrica e gas e per incentivare le società di distribuzione e di vendita al miglioramento della qualità, tecnica e commerciale, l'Autorità ha introdotto un sistema di standard di qualità e di rimborsi automatici per i consumatori.

Al cliente che ha subito la violazione di uno specifico standard di qualità, l'indennizzo verrà accreditato nella prima bolletta utile.

Indice:

- Standard specifici di qualità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica
- Standard specifici di qualità del servizio di distribuzione di gas naturale
  - La verifica del contatore su richiesta del cliente
- Standard di qualità del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale
  - Indennizzo automatico in caso di variazione unilaterale delle clausole contrattuali
  - Indennizzo automatico in caso di violazione di clausole contrattuali per il settore gas

#### **1. Standard specifici di qualità del servizio di distribuzione di energia elettrica**

| Indicatore   | Standard             | Indennizzo in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard | Indennizzo in € per esecuzione entro un tempo triplo dello standard | Indennizzo in € per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard |
|--|----------------------|--|---|---|
| Tempo massimo di preventivazione per lavori sulla rete                               | 20 giorni lavorativi | 35,00  | 70,00   | 105,00  |
| Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici                                       | 15 giorni lavorativi | 35,00  | 70,00   | 105,00  |
| Tempo massimo di attivazione della fornitura   | 5 giorni lavorativi  | 35,00  | 70,00   | 105,00  |
| Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente             | 5 giorni lavorativi  | 35,00  | 70,00   | 105,00  |
| Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità | 1 giorno feriale (1) | 35,00  | 70,00   | 105,00  |
| Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente                                 | 2 ore                | 35,00  | Non applicabile   | Non applicabile   |
| Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del contatore        | 3 ore o 4 ore (2)    | 35,00  | 70,00   | 105,00  |
| Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del contatore               | 15 giorni lavorativi | 35,00  | 70,00   | 105,00  |
| Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione              | 30 giorni lavorativi | 35,00  | 70,00   | 105,00  |

(1) in caso di precedente riduzione della potenza al 15% della potenza impegnata, lo standard è 1 giorno lavorativo

(2) 3 ore per richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; 4 ore per richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00; nel caso di intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

## 2. Standard specifici di qualità del servizio di distribuzione di gas naturale

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha definito gli standard di qualità relativi ai servizi di distribuzione e misura dei servizi del gas con la delibera ARG/gas 120/08.

Nella tabella che segue sono indicati gli standard specifici di qualità per il servizio di distribuzione e misura che si applicano, fino a tutto il 2012, a tutti i clienti alimentati in bassa pressione (dotati di contatore fino alla classe G 25, che sono installati per utenze con consumi bassi o intermedi, tra cui quelle domestiche).

| PRESTAZIONE  | STANDARD   | Indennizzo per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard | Indennizzo per esecuzione entro un tempo triplo dello standard                | Indennizzo per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard                |
|--|--|---|---|---|
| Preventivi per lavori semplici   | 15 giorni lavorativi   | 30,00€  | 60,00€  | 90,00€  |
| Preventivi per lavori complessi  | 40 giorni lavorativi   |   |   |   |
| Esecuzione lavori semplici   | 10 giorni lavorativi   |   |   |   |
| Attivazione della fornitura  | 10 giorni lavorativi   |   |   |   |
| Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente  | 5 giorni lavorativi  |   |   |   |
| Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità  | 2 giorni feriali   |   |   |   |
| Riattivazione per potenziale pericolo  | 2 giorni feriali   |   |   |   |
| Comunicazione esito della verifica della pressione   | 10 giorni lavorativi   |   |   |   |
| Messa a disposizione dati tecnici acquisibili con lettura del contatore  | 10 giorni lavorativi   | 20,00€  | 40,00€  | 60,00€  |
| Messa a disposizione di altri dati tecnici   | 15 giorni lavorativi   |   |   |   |
| Puntualità per gli appuntamenti  | 2 ore  | 30 € non crescente in relazione al ritardo  |   |   |
| Invio del resoconto della verifica del contatore su richiesta del cliente, se effettuata presso il cliente   | 180 giorni solari  | 30 € non crescente in relazione al ritardo  |   |   |
| Invio del resoconto della verifica del contatore su richiesta del cliente, se effettuata presso un laboratorio qualificato                               | 240 giorni solari  |   |   |   |
|  |  | Indennizzo per esecuzione entro 30 giorni dall'intercorrenza massima prevista       | Indennizzo per esecuzione oltre 60 giorni dall'intercorrenza massima prevista | Indennizzo per esecuzione oltre 90 giorni dall'intercorrenza massima prevista |
| Mancato rispetto del tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'articolo 44bis<br><b>* In vigore dal 1 gennaio 2011</b> | Per tipologia di Cliente ai sensi dell'articolo 14, comma 14.1, del TIVG | 30€   | 45,00€  | 60,00€  |

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale, il cliente ha diritto ad indennizzi automatici che vengono corrisposti tramite il venditore. L'indennizzo automatico base è di 30 € e aumenta in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- se la prestazione viene eseguita fuori standard, ma entro un tempo doppio del tempo standard, viene accreditato l'indennizzo automatico base di 30 €;
- se la prestazione viene eseguita tra il doppio e il triplo del tempo standard, viene accreditato il doppio dell'indennizzo automatico base, quindi 60 €;
- se la prestazione viene eseguita dopo più del triplo del tempo standard, viene accreditato il triplo dell'indennizzo automatico base, quindi 90 €.

Il venditore deve accreditare al cliente l'indennizzo che ha ricevuto dal distributore nella prima bolletta utile del cliente, detraendolo dall'importo addebitato. Se l'importo della prima bolletta utile addebitata al cliente è inferiore all'indennizzo automatico, sul documento di fatturazione deve essere evidenziato un credito a favore del cliente, che sarà detratto dalle bollette successive fino a esaurimento del credito stesso. In alternativa, il credito può essere liquidato direttamente al cliente, per esempio con assegno circolare.

- **La verifica del contatore su richiesta del cliente**

Nel caso della verifica del contatore su richiesta del cliente è previsto uno standard generale che, in quanto tale, non prevede indennizzi. Tuttavia, è altresì previsto un tempo massimo per l'invio del resoconto della verifica del contatore, fissato in 180 giorni solari dalla data di ricevimento da parte del distributore, se è possibile effettuare la verifica presso il cliente; fissato in 240 giorni, se è, invece, necessario effettuare la verifica presso un laboratorio qualificato. Qualora il distributore non rispetti questi termini massimi, è tenuto a corrispondere al venditore (che, a sua volta, deve versare al cliente finale) un indennizzo automatico di 30 €.

### 3. Standard di qualità del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale

La qualità commerciale dell'attività di vendita per il settore elettrico e del gas è disciplinata dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita dell'energia elettrica e del gas naturale (TIQV) - adottato dall'Autorità con delibera ARG/com 164/08 – nel quale è confluita anche la disciplina dei servizi telefonici commerciali, già approvata con delibera n. 139/07.

| Indicatore   | Standard specifico  | Indennizzo per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard | Indennizzo per esecuzione entro un tempo triplo dello standard | Indennizzo per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard |
|--|---------------------|---|--|--|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti        | 40 giorni solari    |   |  |  |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione                   | 90 giorni solari    | 20 €  | 40 €   | 60 €   |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione            | 20 giorni solari    |   |  |  |
| Tempo massimo di trasmissione della richiesta di prestazione | 2 giorni lavorativi | 30€   | 60€  | 90€  |
| <b>* Dal 1 luglio 2011</b>                                   |                     |   |  |  |

In caso di mancato rispetto di uno standard specifico, il venditore deve accreditare, al cliente che ne ha diritto, l'indennizzo automatico anche ricevuto dal distributore, attraverso accredito della somma addebitata nella prima bolletta utile. L'indennizzo automatico, se dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente entro 8 mesi. L'indennizzo automatico base è di 20 € e aumenta in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- se la prestazione viene eseguita oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, viene accreditato l'indennizzo automatico base di 20 €;
- se la prestazione viene eseguita tra il doppio e il triplo del tempo standard, viene accreditato il doppio dell'indennizzo automatico base, quindi 40 €;
- se la prestazione viene eseguita dopo più del triplo del tempo standard, viene accreditato il triplo dell'indennizzo automatico base, quindi 60 €.



| <b>Indennizzo automatico in caso di variazione unilaterale delle clausole contrattuali per settore elettrico e gas</b> |                                     |                 |                   |
|--|-------------------------------------|-----------------|-------------------|
| <b>Termini</b>   | <b>Indicatore</b>                   | <b>Standard</b> | <b>Indennizzo</b> |
| <b>Dal 01/01/2011</b>  | Preavviso di variazione unilaterale | 3 mesi          | 30 €              |

#### ARTICOLO 9

L'Area Gestione Clienti può chiedere all'impresa di distribuzione la Cessazione Amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, indicata dal distributore nelle comunicazioni inviate, nei casi in cui:

- L'intervento di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità non sia stato eseguito e l'impresa di distribuzione ne abbia dato indicazione;
- La non fattibilità tecnica ed economica dell'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna;
- L'esecuzione dell'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna dia esito negativo.

#### ARTICOLO 10

A seguito di risoluzione del contratto con il cliente finale per inadempimento, l'Area Gestione Clienti può richiedere all'impresa di distribuzione la Cessazione Amministrativa per morosità relativa al punto di riconsegna non disalimentabile.

La richiesta di Cessazione Amministrativa per morosità relativa a un punto di riconsegna non disalimentabile non può essere presentata nei casi in cui:

- Non sia stata effettuata la comunicazione di Cessazione Amministrativa all'utente finale
- Il cliente finale abbia comunicato all' esercente la vendita l'avvenuto pagamento
- L'importo del mancato pagamento sia inferiore o uguale all'ammontare del deposito cauzionale
- L'esercente la vendita non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dall'impresa di distribuzione competente
- La morosità sia relativa al mancato pagamento di corrispettivi per servizi diversi dalla fornitura del gas e non riguardi pagamenti espressamente contemplati nei rispettivi contratti di vendita e dettagliati nella scheda riepilogativa dai corrispettivi definita dall'Autorità.

La Cessazione Amministrativa può avere effetto con decorrenza dal primo giorno del mese, su indicazione dell'Area Gestione Clienti. La richiesta dovrà essere presentata all'impresa di distribuzione attraverso le piattaforme online predisposte.

## ARTICOLO 11

I contratti di vendita predisposti dall'Area Gestione Clienti dovranno avere in allegato le condizioni contrattuali così come predisposti dall'Area Legale e approvati dal Presidente.

## ARTICOLO 12

All'ufficio legale andranno affidate tutte le pratiche chiuse.

Per le pratiche chiuse per switch sarà attivata la procedura di CMOR.

## ARTICOLO 13

L'Area Legale provvederà ad attivare prima le procedure extragiudiziarie.

Conclusa la fase stragiudiziale di recupero l'Area Legale e il Presidente concorderanno le eventuali azioni giudiziarie.

L'Area Legale è tenuta a fornire immediato riscontro sulle pratiche in corso.

## ARTICOLO 14

Qualora le procedure giudiziali risultino infruttuose, l'Area Legale provvede ad inviare una relazione dettagliata di tutta la documentazione prodotta e dei titoli nonché la nota spesa secondo quanto previsto dalla convenzione sottoscritta tra le parti e/o dalle disposizioni di legge.

## ARTICOLO 15

In caso di emissione di Titoli Esecutivi azionati entro i 10 anni, per le pratiche legali rimesse a perdita per irreperibilità o insolvenza del debitore, l'Area Legale effettuerà un monitoraggio periodico al fine di verificare la possibilità del recupero dell'intera debitoria ovvero interrompere i termini di prescrizione.

## ARTICOLO 16

Tutti gli articoli precedenti, visti per il settore del Gas, saranno applicati anche al settore Energia Elettrica tenendo presente che il settore elettrico ci vede attivi come Controparte Commerciale (reseller). Per tale ragione rimanderà le operazioni che vedono coinvolte le società di distribuzione direttamente alla gestione di Gelsia.

Si allegano

Condizioni Contrattuali - Delibera ARG/gas 64/09 - Delibera n. 229/01 e successive modifiche.