

❖ SOLLECITO BONARIO E MESSA IN MORA

In caso di ritardato pagamento di una fattura del SII, decorsi almeno 10 giorni dalla data di scadenza della stessa, SMAT invia all'Utente un primo **sollecito bonario di pagamento** a mezzo Raccomandata A.R. o PEC, ove disponibile.

A seguito dell'invio del sollecito bonario di pagamento, decorsi almeno 25 giorni solari dalla data di scadenza della fattura, SMAT invia una comunicazione di **costituzione in mora** a mezzo Raccomandata A.R. o PEC, ove disponibile, con la quale viene intimato all'Utente il pagamento delle fatture scadute, entro un termine non inferiore a 40 giorni solari dalla ricezione del sollecito bonario.

La procedura di cui sopra non può essere avviata qualora SMAT non abbia fornito una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, inviato dall'Utente entro i 10 giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura, relativo a:

- ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato;
 - fatturazione di importi anomali superiori a 50 euro;
 - fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più anni,
- oppure sia stata richiesta, ricorrendone i presupposti, la rateizzazione della fattura.

❖ LIMITAZIONE/SOSPENSIONE/DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

In caso di mancato pagamento perdurante oltre il termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora, trascorsi ulteriori 20 giorni lavorativi dalla data ultima di pagamento indicata nella lettera di costituzione in mora, SMAT può procedere:

- in caso di utente disalimentabile, alla **limitazione** e successiva **sospensione/disattivazione della fornitura** previa escussione dell'eventuale deposito cauzionale;
- in caso di utente non disalimentabile, compresi i titolari di bonus idrico sociale, alla **limitazione** della fornitura.

Utenti domestici residenti

Nei confronti degli **Utenti domestici residenti disalimentabili**, la sospensione della fornitura può essere eseguita quando l'importo complessivo del mancato pagamento supera l'importo corrispondente al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo agevolata e successivamente all'intervento di limitazione o comunicazione motivata della impossibilità tecnica di tale intervento.

Sussistono le seguenti ulteriori condizioni:

- se l'importo complessivo del mancato pagamento non supera di 3 volte l'importo corrispondente al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui l'Utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per 18 mesi:
 - SMAT può sospendere la fornitura decorsi 25 giorni solari dall'intervento di limitazione;
 - le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore, saranno a carico di SMAT e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità di Regolazione;
- se l'importo complessivo del mancato pagamento supera di oltre 3 volte l'importo corrispondente al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:
 - SMAT può sospendere la fornitura decorsi 20 giorni solari dall'intervento di limitazione;
 - le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore, sono a carico dell'Utente finale.

Tale ultima condizione è comunque applicata per tutte le utenze domestiche residenti morose disalimentabili che:

- non abbiano provveduto nei termini previsti, 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;
- risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora nell'arco di 18 mesi.

In caso di morosità dell'Utente domestico residente, SMAT ha facoltà di procedere alla limitazione della fornitura solo qualora possa garantire l'erogazione della quantità di acqua prevista dalla fascia agevolata di consumo, pari almeno a 50 litri/abitante/giorno.

SMAT può in ogni caso procedere alla disattivazione della fornitura e contestuale risoluzione del contratto con Utenti domestici residenti in caso di:

- manomissione dei sigilli dei misuratori o dei limitatori di flusso;
- mancato pagamento delle morosità pregresse riferite ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora.

Nei confronti degli **Utenti domestici residenti non disalimentabili** si procede alla sola **limitazione** della fornitura.

Utenze condominiali

In caso di morosità delle **utenze condominiali**, SMAT:

- non può attivare la procedura di limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi siano:
 - effettuati, entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di costituzione in mora, in un'unica soluzione;
 - pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;

ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura qualora, entro 6 mesi dall'avvenuto pagamento parziale, non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

Cause ostative

La sospensione e la disattivazione del servizio non possono essere eseguite:

- qualora SMAT non abbia costituito in mora l'Utente moroso nei tempi e con le modalità previste dalla regolazione vigente;
- qualora SMAT non abbia escusso il deposito cauzionale, ove versato, (o altra garanzia prestata) nei casi in cui lo stesso consenta la copertura integrale del debito;
- qualora l'Utente abbia estinto il debito dandone comunicazione a SMAT o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione con le modalità e nei termini previsti dal contratto di fornitura;
- in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
- nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

❖ **COSTI**

SMAT addebiterà sulla prima fattura utile gli **interessi legali di mora** calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento fissato dalla Banca Centrale europea (BCE) aumentato di 3,5 (trevirgolacinque) punti percentuali per il periodo di ritardo.

L'Utente è inoltre tenuto a **rimborsare le spese** di spedizione del sollecito bonario di pagamento, della comunicazione di costituzione in mora, nonché dell'intervento di limitazione (ivi incluso il costo del limitatore) / sospensione / disattivazione / ripristino / riattivazione della fornitura qualora ne ricorrano le condizioni.

L'Utente moroso non può pretendere il risarcimento di danni derivanti dalla sospensione / disattivazione dell'erogazione del servizio e sarà tenuto al pagamento delle spese postali necessarie all'invio del sollecito di pagamento e, qualora ne ricorrano le condizioni, dei costi sostenuti da SMAT per gli eventuali interventi di limitazione, sospensione, disattivazione, ripristino e riattivazione della fornitura.

SMAT non può richiedere all'Utente il pagamento di alcun corrispettivo relativamente alla limitazione, sospensione, disattivazione e riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo Utente.

I costi per gli interventi di limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura sono stati stabiliti dall'Autorità d'Ambito 3 Torinese con delibera n° 773 del 10.12.2020 nella seguente misura:

| Costi per interventi limitazione/sospensione/disattivazione in caso di morosità | | |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------|
| Descrizione | Unità di misura | Euro |
| Costi di intervento di limitazione della fornitura, inclusi i costi del limitatore | Ogni intervento | 190 |
| Costi di intervento di limitazione della fornitura, senza necessità di limitatore | Ogni intervento | 180 |
| Costi per la sospensione | Ogni intervento | 180 |
| Costi per la disattivazione con rimozione contatore | Ogni intervento | 180 |
| Costi di riattivazione dopo limitazione/sospensione | Per ogni intervento | 180 |

❖ COMUNICAZIONE DELL'AVVENUTO PAGAMENTO

Qualora l'Utente provveda al pagamento dell'insoluto, è tenuto a comunicare il prima possibile l'avvenuto pagamento al servizio di assistenza telefonico (Numero Verde 800 010 010) con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento all'indirizzo di posta elettronica dedicato recupero.crediti@smatorino.it, via fax al numero 011 4365575, a mezzo posta all'indirizzo SMAT corso XI Febbraio 14 - 10152 Torino, o tramite gli sportelli aziendali (elenco e orari su www.smatorino.it / Servizi all'Utenza / Sportelli).

SMAT è tenuta alla riattivazione/ripristino entro 48 ore del servizio sospeso/disattivato per morosità dell'Utente a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.

❖ INDENNIZZI AUTOMATICI

SMAT è tenuta a corrispondere all'Utente un indennizzo automatico pari a **30 euro** nei casi in cui:

- la fornitura sia stata sospesa o disattivata per morosità ad un Utente non disalimentabile;
- con riferimento ad un Utente domestico residente, SMAT abbia disattivato la fornitura per morosità in difformità a quanto esposto nella precedente sezione LIMITAZIONE / SOSPENSIONE / DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA - *Utenti domestici residenti*;
- la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'Utente abbia comunicato l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste dal presente Contratto e dalla regolazione vigente.

SMAT è tenuta a corrispondere all'Utente un indennizzo automatico pari a **10 euro** qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:

- senza inviare il sollecito bonario di pagamento;
- in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- l'Utente abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste dalla regolazione vigente;
- non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, qualora SMAT non sia in grado di documentare la data di invio.