



A.1 LA RATEIZZAZIONE DEL PAGAMENTO DELLE BOLLETTE DI CONSUMO DI ACQUA, LUCE E GAS

Di cosa si tratta

Per le bollette di consumo dei servizi di fornitura di energia elettrica, del gas e dell'acqua, le famiglie, i clienti, hanno la possibilità, al verificarsi di certe condizioni, di chiedere la rateizzazione del pagamento.

Bollette di consumo dell'ENERGIA ELETTRICA

Le persone che hanno un contratto di fornitura di energia elettrica sottoposto alle condizioni stabilite dall'Autorità (ARERA – Autorità di Regolazione per l'Energia Reti Ambiente), comunemente denominato Mercato di Maggiore Tutela, possono chiedere di pagare la bolletta di consumo, nei seguenti casi.

- » la bolletta in questione supera un importo di € 50;
- » la bolletta che contiene un ricalcolo per i consumi effettivi di energia elettrica, supera del 150% l'addebito medio delle bollette su consumi stimati, ricevute dopo la precedente bolletta che conteneva un ricalcolo. Se, per esempio, le ultime cinque bollette su consumi stimati sono state mediamente di € 30 ciascuna, il cliente può chiedere la rateizzazione quando la sua bolletta di conguaglio è pari o superiore a € 75; la soglia di superamento per richiedere la rateizzazione, viene alzata al 250% per i clienti non domestici;
- » è stato accertato il malfunzionamento del contatore e la bolletta include il pagamento di consumi non registrati dal contatore stesso;
- » il fornitore non ha rispettato la periodicità prevista per l'emissione delle bollette;
- » il cliente è titolare di bonus elettrico ed è costituito in mora per il mancato pagamento di una o più bollette.

Quali sono le modalità per richiedere la rateizzazione?

Nei casi sopra indicati le modalità e le tempistiche sono indicate nella bolletta stessa.

Attenzione: la rateizzazione può essere chiesta entro i dieci (10) giorni successivi al termine fissato per il pagamento della medesima bolletta.

Per le persone che invece hanno un **contratto di fornitura** che rientra nel **Mercato Libero**, la possibilità di rateizzare il pagamento delle bollette di consumo e i casi in cui si può fare è prevista nel contratto di fornitura.

Per approfondimenti:

- www.arera.it
- Aggiornamento del Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali (TIV). Delibera 19 luglio 2012 301/2012/R/eel art. 14.4.



Bollette di consumo del GAS

Le persone che hanno un contratto di fornitura gas sottoposto alle condizioni stabilite dall'Autorità (ARERA – Autorità di Regolazione per l'Energia Reti Ambiente), comunemente denominato Mercato di Maggiore Tutela, possono chiedere di rateizzare il pagamento della bolletta nei seguenti casi:

- » la bolletta in questione supera un importo di € 50;
- » la bolletta contiene 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 ed € 30, il cliente può chiedere la rateizzazione della successiva bolletta con ricalcolo se questa supera gli € 60. 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 la periodicità prevista per l'emissione delle bollette;
- » l'utenza è dotata di contatore accessibile (collocato quindi su strada e accessibile al letturista) 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.

Quali sono le modalità per chiedere la rateizzazione?

Nei casi sopraindicati le modalità e le tempistiche sono indicate nella bolletta stessa.

Attenzione: la rateizzazione può essere chiesta entro i dieci (10) giorni successivi al termine fissato per il pagamento della medesima bolletta.

Per le persone che invece hanno un contratto di fornitura che rientra nel Mercato Libero, la possibilità di rateizzare il pagamento delle bollette di consumo e i casi in cui si può fare è prevista nel contratto di fornitura.

Per approfondimenti:

- www.arera.it
- Aggiornamento del testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG). Delibera arg/gas 64/09 art 12 bis

Bollette di consumo dell'ACQUA

Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità alla periodicità di fatturazione della specifica fornitura (es: 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc; 3 bollette all'anno, con



cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc; 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc).

Quali sono le modalità per chiedere la rateizzazione?

Per ottenere la rateizzazione, occorre **farne richiesta entro i 10 giorni solari successivi alla scadenza della bolletta**.

Le rate non sono cumulabili ed hanno una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra il cliente e l'azienda fornitrice.

Il cliente paga sulle rate rateizzate interessi non superiori al tasso di riferimento della Bce e, in caso di ritardo nel pagamento delle rate, gli interessi di mora. Il gestore del servizio idrico non può chiedere il pagamento di interessi se l'importo elevato della bolletta è stato causato da un blocco prolungato della fatturazione oppure da un conguaglio derivante dall'effettuazione di letture del consumo con una periodicità inferiore da quella prevista dalla normativa, a causa del gestore.

Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto

Per approfondimenti:

- www.arera.it
- Art. 42 i Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. RQSII -Versione integrata con le modifiche apportate con le deliberazioni 217/2016/R/IDR, 897/2017/R/IDR, 227/2018/R/IDR, 311/2019/R/IDR 547/2019/R/IDR e 186/2020/R/IDR-

(aggiornamento 11 ottobre 2021 / LC)