

INTEGRATA E MODIFICATA CON DELIBERAZIONE 117/2020/R/COM E DELIBERAZIONE 124/2020/R/COM

**DELIBERAZIONE 12 MARZO 2020
60/2020/R/COM**

PRIME MISURE URGENTI E ISTITUZIONE DI UN CONTO DI GESTIONE STRAORDINARIO PER L'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA COVID-19

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1101^a *ter* riunione del 12 marzo 2020

VISTI:

- la legge 24 febbraio 1992, n. 225;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- la legge 28 dicembre 2015, n. 221, recante “Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di *green economy* e per il contenimento dell’uso eccessivo di risorse naturali” e, in particolare, l’articolo 61;
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, in particolare la Parte Terza;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201 (di seguito: decreto 201/11), convertito con legge 12 luglio 2011, n. 214, in particolare l’articolo 21;
- il decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6 (di seguito: decreto-legge 6/2020);
- il decreto-legge 2 marzo 2020, n. 9;
- il decreto-legge 8 marzo 2020, n. 11;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 agosto 2016, recante “Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012 (di seguito: DPCM 20 luglio 2012);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 23 febbraio 2020;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 1 marzo 2020;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 2020;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 8 marzo 2020 (di seguito: dPCM 8 marzo 2020);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 9 marzo 2020 (di seguito: dPCM 9 marzo 2020);

- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 marzo 2020 (di seguito: dPCM 11 marzo 2020);
- la delibera del Consiglio dei Ministri del 31 gennaio 2020;
- il “Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diverse dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane la deliberazione” (di seguito: TIVG), adottato dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità), con deliberazione 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09;
- il “Testo integrato morosità gas” (di seguito: TIMG), adottato dall’Autorità con deliberazione 21 luglio 2011, ARG/gas 99/01;
- il “Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali” (di seguito: TIV), adottato dall’Autorità con deliberazione 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel;
- il “Testo integrato morosità elettrica” (di seguito: TIMOE), adottato dall’Autorità con deliberazione 29 maggio 2015, 258/2015/R/eel;
- la “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)”, adottata dall’Autorità con deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR, come successivamente modificata e integrata;
- il Testo integrato corrispettivi servizi idrici (di seguito: TICSI), adottato con la deliberazione dell’Autorità 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR;
- la “Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato” (di seguito: REMSI), adottata dall’Autorità con deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, come successivamente modificata e integrata.

CONSIDERATO CHE:

- ai sensi della legge 481/95, nonché del decreto-legge 201/11, come attuato dal dPCM 20 luglio 2012, l’Autorità regola le modalità di accesso ed erogazione dei servizi in cui si articolano i settori dell’energia elettrica, del gas naturale, dei gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti canalizzate, nonché del servizio idrico integrato (di seguito: SII) e dei singoli servizi in cui esso si compone;
- l’Organizzazione mondiale della sanità il 30 gennaio 2020 ha dichiarato l’epidemia da COVID-19 un’emergenza di sanità pubblica di rilevanza internazionale e, l’11 marzo 2020, ne ha elevato la classificazione allo stato di pandemia;
- al fine di fronteggiare adeguatamente possibili situazioni di pregiudizio per la collettività presente sul territorio nazionale, con la delibera del 31 gennaio 2020, il Consiglio dei Ministri ha dichiarato per 6 (sei) mesi lo stato di emergenza relativo al rischio sanitario connesso all’insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili;
- a fronte dell’evoluzione della situazione epidemiologica, del carattere particolarmente diffusivo e dell’incremento dei casi e dei decessi notificati all’Organizzazione mondiale della sanità, col decreto-legge 6/2020, è stata prevista l’adozione, mediante appositi decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri (adottati secondo la procedura di cui all’articolo 3, commi 1 e 2), di

misure straordinarie e urgenti volte al contenimento e alla gestione adeguata e proporzionata dell'epidemia da COVID-19;

- in attuazione del suddetto decreto-legge, si sono succeduti – in coerenza con l'evoluzione della diffusione sul territorio nazionale della suddetta epidemia – diversi decreti con cui il Presidente del Consiglio dei Ministri ha adottato e modulato una serie di misure tra le quali – col dPCM 9 marzo 2020 – l'estensione all'intero territorio nazionale, dal 10 marzo al 3 aprile 2020, delle misure di cui all'articolo 1 del dPCM 8 marzo 2020, originariamente circoscritte ad alcuni ambiti territoriali; in particolare, con il già richiamato dPCM 8 marzo 2020, e al fine di garantire uniformità nell'attuazione dei programmi di profilassi elaborati in sede internazionale ed europea, sono state previste specifiche misure igienico-sanitarie volte alla prevenzione e al contenimento del contagio sull'intero territorio nazionale;
- da ultimo, il dPCM 11 marzo 2020 reca ulteriori misure in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 sull'intero territorio nazionale;
- le misure da ultimo citate sono accomunate dalla finalità di ridurre la diffusione dell'epidemia, limitando al minimo indispensabile contatti e occasioni di assembramento tra le persone, dissuadendo e in alcuni casi vietando gli spostamenti dalla propria abitazione;
- una tale situazione, estesa ora sull'intero territorio nazionale, comporta evidenti difficoltà e disagi per i clienti finali dei settori dell'energia e per gli utenti del SII, difficoltà e disagi che possono anche riverberarsi sull'ordinaria gestione dei rapporti contrattuali coi rispettivi fornitori, con potenziali criticità anche per questi ultimi e, di riflesso, per l'intera filiera settoriale;
- sono attualmente in corso approfondimenti da parte dell'Autorità delle esigenze di tutela che emergono nel suddetto contesto, la valutazione delle quali, e gli eventuali rimedi che l'Autorità può adottare nell'ambito delle proprie competenze regolatorie, deve essere coordinata con il Governo, anche rispetto alla rapida e incerta evoluzione della situazione epidemiologica e delle misure che saranno adottate dalle autorità centrali in coordinamento con le Regioni e gli altri soggetti istituzionali interessati.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- nelle more dei richiamati approfondimenti, necessari al fine di ponderare gli interventi di regolazione che possano risultare più efficaci rispetto alle sopra richiamate esigenze, appare comunque da subito, con chiarezza ed evidenza, un primo elemento di difficoltà e disagio per i consumatori e per talune imprese, elemento connesso all'applicazione della regolazione dell'Autorità volta a consentire al fornitore di energia elettrica, gas e acqua, la possibilità di sospendere l'erogazione del servizio nei casi di inadempimento del cliente/utente finale dei suoi obblighi di pagamento (di seguito: morosità);
- la predetta disciplina – contenuta nel TIMOE, nel TIMG e nella REMSI rispettivamente per le forniture di energia elettrica, gas naturale e per il SII – è volta a contemperare diversi interessi in conflitto tra loro: (i) quelli del fornitore

di poter realizzare la migliore tutela del credito, anche mediante l'esercizio della c.d. eccezione di inadempimento (articoli 1460 e 1565 del codice civile) che costituisce uno degli strumenti più efficaci di cui il fornitore dispone; (ii) quelli della clientela/utenza finale, di poter avere adeguate garanzie per sanare la propria posizione ed evitare azioni improprie da parte del fornitore; (iii) quelli dei distributori di energia elettrica e di gas naturale, di poter gestire in modo efficace, efficiente e ordinato, sulla base delle risorse di cui dispongono, l'insieme delle richieste formulate dai fornitori di energia;

- in aggiunta a quanto sopra, la disciplina contenuta nel REMSI, volta al contenimento della morosità nel servizio idrico integrato, tiene conto, tra l'altro, per espressa previsione normativa, della necessità, da un lato, di assicurare l'equilibrio economico finanziario della gestione, dall'altro di garantire il quantitativo minimo vitale di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali di fornitura per gli utenti morosi;
- per il settore dei gas diversi dal naturale, invece, l'Autorità non ha ritenuto, a oggi, di definire regole espresse, avendo comunque titolo per intervenire con atti di regolazione generale o con provvedimenti prescrittivi individuali di tutela dell'utenza (cfr. articolo 2, comma 12, lettera h) e comma 20, lettera d), della legge 481/95);
- tuttavia, nell'attuale e del tutto inedito contesto, in cui la maggior parte dell'utenza finale è limitata nei propri spostamenti, da un lato, si possono verificare situazioni di inadempimento che probabilmente non si avrebbero in una situazione ordinaria in cui non operano le suddette restrizioni; dall'altro lato, il disagio che ordinariamente consegue alla sospensione della fornitura può risultare molto più grave per un cliente costretto a restare continuativamente in casa senza possibilità di accedere a un bene essenziale (quale l'acqua potabile e la corrente elettrica) o comunque di rilevante natura pubblica (quale il gas);
- inoltre, conseguenze particolarmente gravose possono derivare anche per le piccole e medie imprese che, più delle altre, in considerazione delle limitazioni imposte, possono essere esposte a una particolare situazione di sofferenza economico-finanziaria, con possibili pregiudizi non rimediabili.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- in termini generali, la regolazione della morosità nelle forniture di energia elettrica, di gas naturale e di acqua, prevede una sequenza di atti logicamente e cronologicamente ordinati che comportano una serie di adempimenti per il fornitore; si tratta di una serie di *procedure* che prendono avvio col formale atto di costituzione in mora dell'utente/cliente finale (ove siano integrati determinati presupposti) e si concludono di norma con la disalimentazione fisica dell'unità di consumo di cui è titolare il cliente/utente finale ovvero con l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna (di seguito: procedure di sospensione); tale disciplina non trova applicazione per quelle particolari tipologie di impianti di consumo che, in ragioni di speciali e rilevanti esigenze, rientrano nella categoria dei clienti/utenti c.d. non disalimentabili;

- in estrema sintesi, e per quanto qui rileva, le procedure di sospensione contemplano, dopo la costituzione in mora, le seguenti fasi:
 - in caso di perdurante morosità, segue la sospensione della fornitura, realizzata direttamente dal gestore del SII o, nel caso dell'energia elettrica e del gas naturale, da parte dei distributori su richiesta del venditore interessato e nel rispetto di determinate condizioni;
 - inoltre, nei settori elettrici e idrico, la sospensione deve essere preceduta, in alcuni casi e laddove siano integrate alcune condizioni, dalla limitazione dell'erogazione del bene; in particolare, con riferimento al settore idrico, la limitazione della fornitura comporta la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna, unitamente alla garanzia dell'erogazione del quantitativo minimo vitale agli utenti domestici residenti;
 - nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, inoltre, nell'impossibilità materiale di eseguire la sospensione della fornitura, il fornitore può chiedere l'interruzione, che comporta oltre alla disalimentazione dell'unità di consumo (realizzata con modalità tecniche differenti da quelle usate per la sospensione) anche la risoluzione del contratto di somministrazione; nel settore idrico e limitatamente alla categoria di utenze disalimentabili la disattivazione non è subordinata all'esito negativo della sospensione, potendo il gestore effettuare direttamente l'intervento di interruzione del servizio a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora;
 - infine, sempre nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, solo nei casi in cui non sia possibile procedere all'interruzione, il fornitore ha titolo per risolvere il contratto di somministrazione col cliente moroso senza disalimentazione dell'impianto di consumo, mediante l'attivazione dei c.d. servizi di ultima istanza;
 - a quest'ultimo riguardo, con riferimento al solo settore del gas naturale, in cui si attiva il c.d. servizio di *default*, il distributore è tenuto ad assumere tutte le iniziative utili, ivi comprese quelle giudiziarie, al fine di realizzare la disalimentazione fisica dell'impianto di consumo (ciò deve avvenire entro un certo termine, in mancanza del quale il distributore deve versare gli importi di cui all'articolo 43 del TIVG);
- allo scopo di rispettare le condizioni previste dalla regolazione dell'Autorità, nella sequenza degli atti definiti dalle procedure di sospensione, al fine di ottimizzare ed efficientare le proprie *performance*, gli operatori dei settori interessati si sono normalmente dotati di protocolli operativi interni, spesso informatizzati;
- tale circostanza ha indotto l'Autorità, in quei casi del tutto eccezionali in cui l'Autorità medesima è intervenuta a sospendere l'applicazione delle procedure di sospensione (tipicamente in occasione di misure di sostegno alla popolazione colpita da eventi sismici), a prevedere che, al termine del periodo di sospensione, l'operatore interessato riavviasse la procedura di sospensione con un nuovo atto di costituzione in mora; tale soluzione è risultata amministrativamente meno onerosa e di più agevole implementazione per lo stesso fornitore.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- le iniziative connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19 previste dalla normativa vigente, e dal presente provvedimento o che verranno definite con successivi interventi a sostegno dei clienti finali dei settori elettrico, gas e degli utenti finali del settore idrico richiedono o potranno richiedere l'immediata disponibilità di risorse finanziarie per garantire, nella fase di emergenza, l'equilibrio economico finanziario degli erogatori dei servizi;
- presso la Cassa per i servizi energetici e ambientali (di seguito: Cassa) sono costituiti conti che gestiscono in relazione ai servizi sopra richiamati, secondo le regole e con le modalità definite dall'Autorità, i fondi raccolti presso gli utenti dei servizi in relazione alla copertura dei costi connessi a oneri generali di sistema e meccanismi perequativi dei sistemi tariffari.

RITENUTO CHE:

- nelle more degli approfondimenti in corso sull'impatto nei settori di competenza dell'Autorità delle misure governative di contenimento dell'epidemia da COVID-19, sia opportuno adottare in via d'urgenza prime disposizioni volte a mitigare, per quanto possibile, la situazione di disagio e (potenziale) criticità per i consumatori finali e talune imprese, derivanti, rispetto alle limitazioni introdotte a livello nazionale dal dPCM 9 marzo 2020 e dal dPCM 11 marzo 2020, dall'applicazione delle previste procedure di sospensione delle forniture di energia elettrica, gas naturale e acqua per morosità del cliente/utente finale, nonché delle clausole contrattuali relative alla sospensione/interruzione della fornitura dei gas diversi dal naturale distribuiti a mezzo di rete urbana;
- sia a tal fine necessario prevedere che le predette procedure di sospensione (per l'energia elettrica, il gas naturale e l'acqua), e le predette clausole contrattuali (per i gas diversi dal naturale distribuiti a mezzo di reti canalizzate), non trovino applicazione con riferimento all'intero periodo di efficacia del predetto dPCM 9 marzo 2020 e dal dPCM 11 marzo 2020, compreso tra il 10 marzo e il 3 aprile 2020; tale esigenza, con riferimento agli utenti finali del SII, tiene conto, tra l'altro, della necessità di garantire l'accesso universale all'acqua, specie per quanto concerne il soddisfacimento dei bisogni fondamentali da tutelare, connessi, tra l'altro, al rispetto delle misure igienico-sanitarie previste dalle autorità competenti in relazione alla predetta situazione emergenziale;
- conseguentemente, debbano essere interamente rialimentate le forniture di energia elettrica, gas, e di acqua che siano state eventualmente sospese (o limitate/disattivate) dal 10 marzo 2020;
- inoltre, analogamente a quanto disposto in occasioni di altre decisioni richiamate nell'ultimo gruppo di considerati, sia opportuno prevedere che, al termine del suddetto periodo, il fornitore interessato a disalimentare/ridurre la fornitura della controparte morosa sia tenuto a riavviare la relativa procedura di sospensione, e procedere nuovamente alla costituzione in mora della predetta controparte;

relativamente ai settori dell'energia elettrica e del gas naturale, al fine di individuare in modo agevole e tempestivo i soggetti beneficiari delle suddette misure, con particolare riferimento alle piccole e medie imprese, sia opportuno fare riferimento alle seguenti tipologie individuate dalla regolazione dell'Autorità:

- a) i clienti titolari di punti di prelievo in bassa tensione di cui al comma 2.3, lettere b) e c), del TIV, nel settore dell'energia elettrica;
- b) i clienti titolari di punti di riconsegna appartenente alla tipologia di cui al comma 2.3, lettera d), con consumo non superiore a 200.000 Smc/anno;
- con riferimento al settore idrico, sia opportuno fare riferimento a tutte le tipologie di utenze domestiche e non domestiche, come individuate ai sensi del TICSII;
- resti comunque salva la facoltà per l'Autorità di intervenire con ulteriori provvedimenti, anche d'urgenza, al fine di affinare o integrare le misure sopra elencate, o di introdurre ulteriori misure a tutela di nuove esigenze che dovessero emergere nel corso dei suddetti approfondimenti.

RITENUTO, INOLTRE, OPPORTUNO:

- in relazione alle straordinarie esigenze di immediata disponibilità di risorse finanziarie per garantire, nella fase di emergenza in corso, la sostenibilità degli interventi a favore dei clienti finali dei settori elettrico, gas e degli utenti finali del settore idrico, costituire un apposito conto di gestione;
- ai fini del finanziamento del suddetto conto di gestione prevedere che la Cassa possa trasferire transitoriamente e compatibilmente con la regolare gestione dei pagamenti relativi alle finalità per le quali i conti gestione ordinari sono stati costituiti, un importo fino a 1 miliardo di euro, attingendo alle giacenze disponibili; e che i movimenti relativi al nuovo conto di gestione costituito siano puntualmente e trasparentemente tracciati al fine di consentire una successiva ordinata restituzione ai conti di gestione di pertinenza degli importi anticipati;
- disciplinare con successivo provvedimento le modalità di gestione del conto di cui al precedente alinea

DELIBERA

Articolo 1

Disposizioni in materia di morosità

1.1 Nel periodo dal 10 marzo 2020 al 3 maggio 2020, nell'ambito dei servizi di vendita di energia elettrica, gas, al SII e ai singoli servizi che lo compongono, non si applica la disciplina di tutela del credito per l'inadempimento delle obbligazioni di pagamento (di seguito: morosità) relative a fatture anche scadute alla data del 10 marzo 2020, con riferimento alle seguenti tipologie contrattuali:

- a) nel settore dell'energia elettrica, i clienti titolari di punti di prelievo in bassa tensione di cui al comma 2.3, lettere a), b) e c) del TIV;

- b) nel settore del gas naturale, i clienti titolari di punti di riconsegna appartenente alla tipologia di cui:
 - i. al comma 2.3, lettera a) del TIVG;
 - ii. al comma 2.3, lettere b) e d), con consumo non superiore a 200.000 Smc/anno;
 - c) nel settore idrico, le tipologie d'uso domestico e altri usi diversi dal domestico, secondo le disposizioni del TICSII;
 - d) nel settore dei gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, i clienti titolari di un contratto di fornitura.
- 1.2 Al fine di quanto stabilito al precedente comma 1.1:
- a) il gestore del SII non procede alla sospensione per morosità e, nel caso abbia già eseguito una sospensione, riattiva tempestivamente la fornitura sospesa;
 - b) l'esercente l'attività di vendita si astiene dal presentare una richiesta di sospensione per morosità all'impresa distributrice;
 - c) l'impresa distributrice di energia elettrica o gas naturale non dà seguito alle richieste di sospensione per morosità presentate dall'esercente l'attività di vendita e, nel caso abbia già eseguito una richiesta di sospensione, riattiva tempestivamente la fornitura sospesa.
- 1.3 Le previsioni di cui al comma 1.1 si applicano anche con riferimento a:
- a) la diminuzione di potenza ai sensi del TIMOE;
 - b) il rimedio della limitazione e/o disattivazione della fornitura idrica.
- 1.4 Nei casi di morosità in essere al 10 marzo:
- a) le discipline della morosità di cui al TIMOE e al TIMG trovano nuovamente applicazione a partire dal giorno successivo il termine del periodo di cui al comma 1.1; a tal fine, gli esercenti la vendita di energia elettrica e di gas naturale sono tenuti a inviare nuovamente le comunicazioni di costituzione in mora di cui, rispettivamente, al comma 3.2 del TIMOE e al comma 4.1 del TIMG;
 - b) la disciplina di cui al REMSI trova nuovamente applicazione a partire dal giorno successivo al termine del periodo di cui al comma 1.1; a tal fine, i gestori del SII sono tenuti ad inviare nuovamente la comunicazione di costituzione in mora di cui all'articolo 4 del REMSI, prima di effettuare interventi di limitazione, sospensione e/o disattivazione sulla fornitura idrica.
- 1.5 L'esercente la vendita di gas diversi dal naturale distribuiti a mezzo di reti urbane si astiene dall'applicazione delle clausole contrattuali relative alla sospensione/interruzione della fornitura per morosità con riferimento ai clienti di cui al precedente comma 1.1 per il periodo ivi indicato.

Articolo 1bis

Modalità di invio delle bollette per i settori dell'energia elettrica e del gas naturale

- 1bis.1 Con riferimento al periodo di cui al comma 1.1, nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, gli esercenti i servizi di tutela nonché gli esercenti la vendita titolari di un contratto avente a oggetto un'offerta PLACET hanno la facoltà di inviare la bolletta anche in formato elettronico ai soli clienti finali di energia elettrica e gas naturale di cui al

comma 1.1 riforniti nell'ambito dei servizi di tutela o titolari di un'offerta PLACET, che abbiano messo a disposizione il proprio recapito di posta elettronica ovvero di telefono mobile, indicando loro che è possibile assolvere al pagamento della bolletta con le modalità ivi indicate.

1bis.2 Contestualmente all'invio della bolletta in formato elettronico, gli esercenti i servizi di tutela e gli esercenti la vendita titolari di un contratto avente a oggetto un'offerta PLACET possono inviare, ai recapiti messi a disposizione dai clienti finali di cui al comma 1bis.1, una apposita comunicazione che indichi al cliente con linguaggio semplice e comprensibile che:

- a. può effettuare il pagamento dell'importo fatturato in bolletta attraverso metodi di pagamento automatico quali la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito, comunicando a tal fine le modalità con cui effettuare il pagamento;
- b. può richiedere di ricevere la bolletta in formato elettronico in luogo di quella in formato cartaceo, comunicando a tal fine le modalità con cui effettuare tale richiesta;
- c. ha diritto a ricevere uno sconto qualora scelga di attivare una modalità di addebito automatico dell'importo fatturato in bolletta e la modalità di emissione della bolletta in formato elettronico, indicando a tal fine anche il relativo importo;
- d. può indirizzare richieste di informazioni integrative al recapito indicato.

1bis.3 In tutti i casi indicati ai precedenti commi, per qualsiasi modalità di contatto prescelta, gli esercenti di cui al comma 1bis.1 sono tenuti a indicare ai clienti finali un recapito telefonico e/o telematico per verificare la veridicità delle informazioni rese.

Articolo 1ter

Ulteriori misure a sostegno dei clienti finali di energia elettrica e di gas

1ter.1 Con riferimento ai settori dell'energia elettrica e del gas naturale, in caso di inadempimento al pagamento delle bollette i cui termini di pagamento scadono nel periodo di cui al comma 1.1, emesse nel medesimo periodo o che ne contabilizzano i consumi da parte dei clienti finali di energia elettrica e gas naturale di cui al comma 1bis.1, gli esercenti i servizi di tutela nonché gli esercenti la vendita titolari di un contratto avente a oggetto un'offerta PLACET, sono tenuti ad inserire nella prima comunicazione di sollecito dai medesimi effettuata o, qualora non effettuata, nella comunicazione di costituzione in mora, di cui all'articolo 3 del TIMOE e all'articolo 4 del TIMG, anche l'offerta al cliente finale della possibilità di rateizzarne i relativi importi senza il pagamento di interessi a carico del cliente finale e secondo le modalità e i criteri di cui al presente articolo.

1ter.2 Il piano di rateizzazione degli importi di cui al comma 1ter.1:

- a. deve indicare una periodicità pari alla periodicità di fatturazione ordinariamente applicata al cliente finale;

- b. prevede un numero di rate successive non cumulabili di ammontare costante pari almeno al numero di bollette emesse negli ultimi 12 mesi e comunque non inferiore a due.
- 1ter.3 Qualora l'importo delle rate, calcolato secondo quanto disposto al comma 1ter.2 risulti inferiore a euro 50 (cinquanta), il numero delle rate potrà essere ridotto, nel rispetto della periodicità di fatturazione, non oltre il numero minimo necessario a determinare rate di importo non inferiore a euro 50 (cinquanta).
- 1ter.4 Gli esercenti di cui al comma 1ter.1 possono negoziare con il proprio cliente finale un diverso accordo rispetto a quanto previsto ai commi 1ter.2 e 1ter.3 per meglio rispondere alle esigenze del cliente.
- 1ter.5 In tutti i casi, la volontà del cliente finale di aderire alla rateizzazione deve essere manifestata espressamente.
- 1ter.6 Nel caso di cambio del fornitore, gli esercenti di cui al comma 1ter.1 hanno facoltà di richiedere al cliente finale il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Gli esercenti che intendano avvalersi di tale facoltà, sono tenuti ad informarne il cliente finale nella comunicazione di cui al comma 1ter.1 relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.
- 1ter.7 In caso di inadempimento al pagamento delle bollette i cui termini di pagamento scadono nel periodo di cui al comma 1.1, emesse nel medesimo periodo o che ne contabilizzano i consumi da parte dei clienti finali di cui al comma 1.1, lettera d) gli esercenti la vendita di gas diverso dal naturale a mezzo di reti urbane, sono tenuti a comunicare al cliente finale, prima delle azioni di tutela del credito, la possibilità di rateizzarne i relativi importi, senza il pagamento degli interessi, secondo modalità e criteri concordati con il cliente medesimo.

Articolo 1quater

Modalità di invio delle bollette del servizio idrico integrato

- 1quater.1 I gestori del servizio idrico integrato, con riferimento al periodo di cui al comma 1.1, hanno la facoltà di inviare la bolletta anche in formato elettronico agli utenti che abbiano messo a disposizione il proprio recapito di posta elettronica, ovvero di telefono mobile, indicando loro che è possibile assolvere al pagamento della bolletta con le modalità ivi indicate.
- 1quater.2 Contestualmente all'invio della bolletta in formato elettronico, i gestori del servizio idrico integrato possono inviare, ai recapiti messi a disposizione dagli utenti finali, una apposita comunicazione che indichi all'utente con linguaggio semplice e comprensibile che:
- a. può effettuare il pagamento dell'importo fatturato in bolletta attraverso metodi di pagamento automatico quali la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito, comunicando a tal fine le modalità con cui effettuare il pagamento;

- b. può richiedere di ricevere la bolletta in formato elettronico in luogo di quella in formato cartaceo, comunicando a tal fine le modalità con cui effettuare tale richiesta;
 - c. può indirizzare richieste di informazioni integrative al recapito indicato.
- 1quater.3 In tutti i casi indicati ai precedenti commi, per qualsiasi modalità di contatto prescelta, i gestori di cui al comma 1quater.1 sono tenuti a indicare agli utenti finali un recapito telefonico e/o telematico che consenta a questi ultimi di verificare la veridicità delle comunicazioni ricevute.

Articolo 1quinquies

Ulteriori misure a sostegno degli utenti finali del SII

- 1quinquies.1 In caso di inadempimento al pagamento delle fatture i cui termini di pagamento scadono nel periodo di cui al comma 1.1, emesse nel medesimo periodo o che, limitatamente ai documenti di fatturazione emessi con cadenza almeno trimestrale contabilizzano i consumi da parte degli utenti finali relativi al periodo di cui al comma 1.1, i gestori del SII sono tenuti ad inserire nel sollecito di pagamento e comunque nella successiva comunicazione di costituzione in mora, di cui rispettivamente agli articoli 3 e 4 del REMSI, anche l'offerta della possibilità di rateizzarne i relativi importi senza il pagamento di interessi a carico dell'utente finale.
- 1quinquies.2 Gli importi delle fatture di cui al precedente comma 1quinquies.1 sono rateizzati secondo le modalità e i criteri di cui ai commi 5.1, 5.2 e 5.3 del REMSI. Ai fini della rateizzazione dei medesimi importi, non si applica la disposizione di cui al comma 5.4, lettera a) del REMSI.
- 1quinquies.3 È fatta salva la facoltà per l'utente finale di provvedere al pagamento in maniera non rateizzata. I gestori del SII di cui al comma 1quinquies.1 ne informano l'utente finale nel sollecito di pagamento e comunque nella comunicazione di costituzione in mora.

Articolo 2

Disposizioni sul Servizio di Default su rete di distribuzione

- 2.1 Per i clienti di cui comma 1.1 cui è erogato il servizio di default su rete di distribuzione, di cui al TIVG, nel periodo di cui al medesimo comma 1.1 non si applicano le disposizioni di cui ai commi 40.2 e 40.3 del TIVG.

Articolo 3

Istituzione del conto emergenza COVID-19

- 3.1 È istituito presso la Cassa un conto di gestione straordinario, destinato a garantire il finanziamento delle iniziative a sostegno dei clienti finali dei settori elettrico, gas e degli utenti finali del settore idrico, previste dalla normativa vigente, connesse all'emergenza epidemiologica COVID-19.

- 3.2 La Cassa, ai fini delle esigenze del conto istituito ai sensi del comma precedente, può utilizzare le giacenze disponibili presso gli altri conti di gestione per un importo fino a 1 miliardo di euro, ferma restando la necessità di garantire la regolare gestione dei pagamenti relativi alle finalità per le quali i conti gestione sono stati costituiti.
- 3.3 Con successivo provvedimento viene aggiornato e integrato il TIT, Allegato A alla deliberazione 568/2019/R/eel in relazione alle disposizioni di cui ai precedenti punti.

Articolo 4
Disposizioni finali

- 4.1 Il presente provvedimento è trasmesso alla Presidenza del Consiglio dei Ministri, al Ministro dello Sviluppo Economico, al Ministro dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, al Ministro degli Affari Regionali, al Capo del Dipartimento della Protezione Civile, alle Regioni Italiane, agli Enti di governo dell’ambito territorialmente competenti.
- 4.2 Il presente provvedimento è pubblicato sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

12 marzo 2020

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini