

Mora e Indennizzi

Costituzione in mora

In caso di omesso, ritardato o parziale pagamento di una sola o più fatture, 3Energia può inviare al Cliente **formale avviso di costituzione in mora** mediante raccomandata con avviso di ricevimento o Posta Elettronica Certificata, con riferimento alle fatture non pagate, come previsto dal TIMG (Testo Integrato Morosità Gas, allegato alla delibera ARG/gas 99/11) e dal TIMOE (Testo Integrato Morosità Elettrica, allegato alla delibera 258/2015/R/com).

L'avviso di costituzione in mora è inviato a partire dal decimo giorno successivo alla data di scadenza di pagamento indicata nella bolletta e contiene le seguenti informazioni:

- il **termine ultimo** entro cui il cliente è tenuto a provvedere al **pagamento**;
- il termine decorso il quale, in costanza di mora, 3Energia provvederà ad inviare all'impresa di distribuzione la richiesta di **sospensione della fornitura**;

L'indicazione che, per i soli clienti elettrici connessi in bassa tensione, se fattibile tecnicamente, prima della sospensione della fornitura, verrà effettuata una **riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile** e che, decorsi 15 giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del cliente finale, verrà effettuata la sospensione della fornitura;

- le **modalità** con cui il cliente può **comunicare l'avvenuto pagamento**;
- il diritto del cliente a ricevere un **indennizzo automatico** nel caso in cui la fornitura venga sospesa per morosità o sia effettuata una riduzione di potenza, nonostante il mancato rispetto da parte di 3Energia del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento o del termine minimo per la richiesta all'impresa distributrice della sospensione della fornitura;
- uno specifico avviso nei casi in cui la costituzione in mora sia relativa ad **importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni** per i quali il cliente finale non ha eccepito la prescrizione, pur avendone diritto;
- l'eventuale addebito dell'**indennizzo previsto dal Sistema Indennitario** (delibera 593/2017/R/com);
- le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati

Il termine ultimo di pagamento e il termine per l'invio al distributore della richiesta di sospensione della fornitura sono applicati da 3Energia nel rispetto di quanto previsto dal TIMG e dal TIMOE e dalle condizioni generali di contratto.

Modalità per comunicare l'avvenuto pagamento

Il Cliente, al fine di interrompere le procedure previste in caso di morosità, deve comunicare l'avvenuto pagamento entro il termine indicato nell'avviso di costituzione in mora, inviando a 3Energia **copia del relativo bollettino di pagamento**, secondo le modalità indicate nel medesimo avviso.

Indennizzi automatici

Nel caso in cui la fornitura venga sospesa per morosità, nonostante il mancato rispetto da parte di 3Energia dei termini prescritti, 3Energia eroga l'**indennizzo automatico, per gli ammontari previsti dal TIMG e dal TIMOE**, al cliente finale direttamente o in occasione della prima fattura utile, in ogni caso entro 8 mesi dal verificarsi della sospensione. Nei casi di erogazione dell'indennizzo, 3Energia non richiede il pagamento dei corrispettivi relativi alla sospensione o riattivazione della fornitura.

Clienti non disalimentabili

Per i soli clienti non disalimentabili, in caso di morosità, in luogo della richiesta di sospensione della fornitura 3Energia può richiedere all'impresa di distribuzione la risoluzione del contratto di trasporto e distribuzione, a seguito della quale i punti di prelievo del cliente moroso saranno trasferiti ai servizi di ultima istanza, secondo quanto previsto dal TIMG e dal TIMOE.

Per l'elenco dei clienti non disalimentabili si rimanda all'art. 1.1 del TIMG per il settore del gas naturale e all'art. 23 del TIMOE per il settore elettrico.