



REGOLAMENTO PER L'ATTIVITA' DI RECUPERO CREDITI

Approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 06/05/2015 e modificato con Deliberazione n. 72/16 del 28/06/2016, con Deliberazione n. 32/18 del 28/3/2018, e con Deliberazione n. 102/19 del 11.09.2019

**REGOLAMENTO
PER L'ATTIVITA' DI RECUPERO CREDITI**

Il presente regolamento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione con delibera del C.d.A. del 06/05/2015

Premesso che l'art. 10 Delibera AEGGSI n. 229/01 e s.m.i. 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 di cui al successivi punti, può pagare i corrispettivi dovuti per la fornitura di gas attraverso rate successive.

Il cliente è informato nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile della possibilità di ottenere una rateizzazione dei corrispettivi dovuti alle seguenti modalità:

- a. per i clienti con consumi fino a 5000 mc/anno, qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio;*
- b. per tutti i clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura;*
- c. per i clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di un conguaglio.*

La rateizzazione non è concessa per corrispettivi inferiori a 50,00 euro.

Il cliente che intende avvalersi della rateizzazione ne dà comunicazione all'esercente entro il termine fissato per il pagamento della bolletta, a pena di decadenza.

Salvo diverso accordo tra le parti, il corrispettivo dovuto è suddiviso in un numero di rate di ammontare costante pari almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio e comunque non inferiore a due.

Le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate degli interessi pari al tasso ufficiale di riferimento (T.U.R.)”

Visto che tale procedura è già attuata dall'AMGAS srl ed è in carico allo Sportello Polifunzionale.

Ritenuto che la fornitura di gas è considerata di fatto un bene primario ed essenziale;

Visto che numerosi clienti si trovano in gravi condizioni di disagio socio-economico nonché fisico e che i medesimi non riescono a far fronte al pagamento delle fatture AMGAS scadute;

Per tutto quanto premesso, si predispone il seguente regolamento che l'AREA GESTIONE CLIENTI - Ufficio Recupero Crediti sarà tenuto a rispettare in tutte le sue parti.

Art. 1

L'AGC-URC ha il compito di monitorare il regolare pagamento delle fatture emesse e scadute nei termini di pagamento. Il mancato rispetto da parte del cliente, produrrà le seguenti procedure:

- 1) URC-UMM, nel ricevere giornalmente dall'Ufficio Protocollo le bollette restituite al mittente, fatta l'analisi della problematica, provvede a:
 - a. Rettificare gli indirizzi formalmente errati;
 - b. Inviare ns. personale per la verifica dell'attuale utilizzatore della fornitura rilasciando apposito avviso;
 - c. Inviare i risultati ad URC per gli atti conseguenti.
- 2) AGC-URC 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 sarà attivata solo dopo il mancato pagamento di due bollette consecutive ovvero una singola con data di scadenza arretrata (*delibera 99/11 AEEGSI*).
- 3) I clienti rimasti inadempienti saranno sollecitati mediante avviso contenente preavviso di distacco della fornitura recapitato a mani da AGC/URC/UMM.
- 4) Scaduti i termini indicati, senza alcun riscontro positivo AGC-URC inoltrerà alla società di distribuzione territorialmente competente la richiesta di sospensione della fornitura per morosità (*delibera 99/11 AEEGSI*).
- 5) In caso di mancato pagamento, AGC/URC invia lettera per la risoluzione contrattuale a mezzo raccomandata A.R.
- 6) Spirati i termini stabiliti, trasmette alla società di distribuzione territorialmente competente la cessazione amministrativa (*delibera 99/11 AEEGSI*).
- 7) AGC/URC, entro trenta giorni dalla ricezione della risoluzione contrattuale da parte del cliente, trasmette la pratica di affidamento legale per il recupero dei crediti al Direttore Generale il quale provvede a far approvare il provvedimento da parte del Consiglio di Amministrazione affinché vengano poste in essere le azioni più opportune stragiudiziali e giudiziali.
- 8) L'attività di recupero del credito potrà avvenire:
 - 8.1 attingendo da un elenco di avvocati appositamente istituito;
 - 8.2 per mezzo di affidamento ad una società specializzata nel recupero crediti appositamente individuata.
- 9) Nel caso di cui al punto 8.1, Il Direttore AGC relaziona, per ogni singola pratica, al Direttore Generale, indicando gli estremi dell'avvocato che viene selezionato con le modalità indicate all'art. 21 del presente "Regolamento". Il Direttore Generale, ricevuta la relazione, sottopone la proposta di affidamento al C.d.A. per la sua approvazione, procedendo alla nomina.
- 10) Il C.d.A. si riserva il diritto, secondo l'art. 14 dello Statuto, di confermare e/o variare la proposta di nomina e abbinamento di cui al punto precedente.
- 11) Il Presidente a seguito dell'approvazione del C.d.A., provvede a conferire incarico previa sottoscrizione di apposita convenzione con il professionista individuato.
- 12) AGC/URC, presa in carico la pratica, sarà tenuto a rispettare ed a monitorare le attività affidate a detti professionisti secondo i sottogruppi individuati (**1° A-E, 2° F-P, 3° Q-Z**).

Art. 2

AGC/URC ha il compito di monitorare le scadenze delle bollette, al fine di interrompere i termini di prescrizioni che sono quinquennali, inviando lettere di costituzioni in mora e diffide ad adempiere a mezzo raccomandata a.r. (*sei mesi prima*). Qualora il cliente risulti trasferito, sconosciuto all'indirizzo e/o deceduto, provvede a richiedere nuovi indirizzi all'anagrafe comunale: in caso di riscontro da parte del Comune verrà inoltrato un nuovo sollecito all'indirizzo aggiornato.

Art. 3

3.1 AGC/URC, su richiesta del cliente finale, in via del tutto eccezionale, può concedere il pagamento rateizzato delle bollette insolute. La rateizzazione è concessa solo ed esclusivamente dietro presentazione ad URC della seguente documentazione:

- a) Modello ISEE -Indicatore di Stato Economico Equivalente (reddito complessivo indicato nelle voci I.S.R – Indicatore Situazione Reddituale – e I.S.P – Indicatore Situazione Patrimoniale), il cui valore dovrà necessariamente tale da giustificare qualsivoglia autorizzazione;
- b) Documento di riconoscimento in corso di validità;
- c) Altra documentazione ritenuta valida.

3.2 La richiesta di rateizzazione viene formalizzata dal cliente esclusivamente presso l'Ufficio Recupero Crediti, sottoscrivendo l'apposito modulo (*allegato B*). La richiesta diventa efficace dopo l'espressa approvazione da parte del Direttore AGC. All'atto della formalizzazione della rateizzazione il cliente dovrà provvedere al versamento di un acconto pari al 50% del valore della debitoria totale scaduta, risultante al momento della formalizzazione della richiesta di rateizzazione.

3.3 I parametri per la concessione al pagamento rateizzato, devono essere proporzionali al reddito indicato nel modello ISEE presentato. Di norma l'Ufficio Recupero Crediti può concedere il saldo del restante 50% in due rate mensili consecutive. Resta inteso che, il pagamento dilazionato di fatture insolute genera interessi di mora calcolati nel rispetto della delibera n. 229/2001 e s.m.i. AEEGSI ed addebitati al cliente finale nelle fatture di nuova emissione successive ai pagamenti delle rate concesse.

Art.4

Il mancato pagamento di n. 1 sola rata e/o anche di una sola delle fatture di successiva emissione al piano di rientro e relativo riconoscimento del debito sottoscritto dal Cliente finale moroso, decaduto da beneficio concesso, autorizza AGC/URC, 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.

Art. 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.

Art. 6

Per tutti i casi sopra contemplati e per ogni ulteriore fattispecie, aventi come debitoria totale un massimo di € 50.000,00=, rimane comunque sempre nei poteri decisori del Direttore AGC, o del Direttore Generale o del Presidente la concessione di deroghe e/o diverse pattuizioni; per i casi in cui la debitoria è superiore all'importo di € 50.000,00=, la concessione di dilazione e le modalità della stessa dovranno essere autorizzate dal Consiglio di Amministrazione.

Art. 7

A partire dal 01/01/2017, AEEGSI (TICO) ha introdotto l'obbligo della disciplina della conciliazione che si applicherà ai clienti finali di gas naturale e di energia elettrica alimentati, domestici e non domestici, includendo anche i prosumer (coloro che allo stesso tempo sono produttori e consumatori di energia) per le controversie nei confronti degli operatori. L'Autorità stabilisce che la condizione di procedibilità per gli eventuali seguiti giurisdizionali si considera avverata se il primo incontro presso il Servizio Conciliazione si conclude senza l'accordo, includendo anche i casi di mancata comparizione della controparte, fermo restando gli eventuali provvedimenti: AEEGSI definisce obbligatoria la conciliazione quale condizione di procedibilità ai fini giudiziali. La nuova normativa conferma il termine minimo, pari a 50 giorni in caso di non risposta al reclamo e il termine massimo di 1 anno dall'invio del reclamo all'operatore o gestore.

Norme e Regolamenti stabiliti dall'AEEGSI.

Art. 8

Delibera TIMG allegato alla 99/2011 e s.m.i. AEEGSI:

Ai fini dell'applicazione delle disposizioni di cui al presente Regolamento/Procedure, AMGAS SRL è tenuta ad effettuare la costituzione in mora del cliente finale mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata a/r utilizzando il modello autorizzato dal Direttore AGC ed al quale verranno apportate le modifiche secondo quanto previsto dagli aggiornamenti AEEGSI.

La lettera di costituzione in mora, per prassi dell'Ufficio Recupero Crediti, deve essere spedita al cliente finale nei casi in cui, almeno due fatture risultino non pagate, ovvero almeno una fattura con vecchia scadenza (al fine di evitare contestazioni, previa formale verifica che AFC abbia adempiuto all'aggiornamento dei pagamenti).

Art. 9

9.1 L'esercente la vendita è tenuto a corrispondere al cliente finale un indennizzo automatico, per un importo pari a:

- a) euro 30 (trenta) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità (URC non ha inviato la costituzione in mora);

b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:

- il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
- il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio;
- il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità.

Nei casi suddetti, al cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura.

9.2 L'esercente la vendita corrisponde al cliente finale l'indennizzo automatico direttamente o in occasione della prima fattura utile, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella medesima fattura. Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:

- a) come causale della detrazione "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora";
- b) che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

9.3 Nel caso in cui l'importo della prima fattura addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta. In ogni caso, l'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente finale entro 8 mesi dal verificarsi della sospensione.

Art.10

10.1 Le richieste di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità presentata dall'utente del servizio di distribuzione cioè la Società di Vendita - può essere effettuata:

- a) in ciascun giorno lavorativo del mese, con riferimento a punti di riconsegna telegestiti;
- b) settimanalmente, con l'indicazione dell'ordine numerico progressivo di priorità per l'esecuzione, con riferimento a punti di riconsegna non telegestiti, nel periodo compreso tra il lunedì e il mercoledì di ciascuna settimana. Le richieste presentate fuori dai termini sono considerate nulle.

L'impresa di distribuzione determina il valore CSSi (capacità settimanale di sospensione) di ciascun utente del servizio di distribuzione e lo comunica a ciascun richiedente entro il venerdì della medesima settimana.

10.2 Contestualmente alla comunicazione di cui al comma 9.1, l'impresa di distribuzione comunica agli utenti richiedenti l'elenco delle richieste comprese nel valore CSSi,m, tenendo conto dell'ordine di priorità.

Art. 11

La richiesta di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità può essere revocata dal richiedente entro le ore 14:00 del giorno lavorativo precedente l'intervento programmato. Qualora la revoca della richiesta pervenga successivamente a tale termine, la medesima equivale ad una richiesta di riattivazione.

Art. 12

12.1 L'impresa di distribuzione provvede all'esecuzione dell'intervento di sospensione:

- a) entro 5 (cinque) giorni utili dal ricevimento della richiesta di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità, con riferimento a punti di riconsegna telegestiti;
- b) entro 8 (otto) giorni utili dal lunedì della settimana successiva al ricevimento della richiesta di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità, con riferimento a punti di riconsegna non telegestiti; le richieste vengono eseguite tenendo conto dell'ordine di priorità indicato da ciascun utente del servizio di distribuzione.

12.2 L'impresa di distribuzione comunica all'utente richiedente entro 2 (due) giorni lavorativi successivi al giorno corrispondente all'esecuzione dell'intervento:

- a) **in caso di esito positivo:** la conferma dell'avvenuta esecuzione dell'intervento; il dato di misura rilevato dal totalizzatore del misuratore in concomitanza con l'esecuzione dell'intervento e la data di rilevazione del dato di misura;
- b) **in caso di esito negativo:** le cause del mancato intervento; l'eventuale fattibilità tecnica ed economica dell'intervento di Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna; la stima di massima del costo per l'esecuzione dell'intervento di cui al precedente alinea.

Art. 13

13.1 Nei casi in cui l'intervento di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità di cui all'Articolo 11 non sia stato eseguito e l'impresa di distribuzione abbia indicato la fattibilità tecnica ed economica dell'intervento di Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna l'utente del servizio di distribuzione può richiederne l'esecuzione all'impresa di distribuzione.

13.2 A seguito dell'esecuzione di tale intervento di Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna il servizio di distribuzione non è più erogato e l'utente del servizio di distribuzione (AMGAS SRL) estingue la propria responsabilità di prelievo presso il punto di riconsegna.

13.3 La richiesta di Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna deve essere preceduta da un'apposita comunicazione al cliente finale, trasmessa dall'esercente la vendita, a mezzo raccomandata, in cui devono essere almeno indicate le seguenti informazioni:

- che non essendo stato possibile eseguire l'intervento di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità l'impresa di distribuzione provvederà all'Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, agendo sull'allacciamento che alimenta l'impianto del cliente finale;
- che l'esecuzione dell'Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna comporterà la risoluzione del contratto di vendita;
- la stima di massima dei costi per l'esecuzione dell'intervento, specificando che l'esatto ammontare verrà determinato dall'impresa di distribuzione in base alle effettive modalità esecutive dell'intervento;

- che per fruire nuovamente della fornitura dovrà essere formulata una richiesta di preventivo lavori per ripristino dell'alimentazione precedentemente interrotta;
- i costi dell'intervento di interruzione nonché gli eventuali oneri per le iniziative giudiziarie finalizzate ad ottenere l'esecuzione forzata dell'Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna e i costi di ripristino dell'alimentazione precedentemente interrotta sostenuti dall'impresa di distribuzione, saranno addebitati al cliente stesso in fase di successiva attivazione del medesimo punto o di un qualsiasi altro punto di riconsegna nella titolarità del medesimo cliente della rete di distribuzione gestita dalla medesima impresa.

13.4 La richiesta di Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna è presentata all'impresa di distribuzione attraverso il canale di posta elettronica certificata o attraverso un canale di comunicazione che fornisca al richiedente idonea documentazione elettronica attestante l'invio e l'avvenuta consegna della richiesta. La richiesta è valida se riporta tutti i dati identificativi del punto di riconsegna.

Art. 14

L'impresa di distribuzione pone in essere tutte le attività necessarie per realizzare la disalimentazione fisica del punto di riconsegna oggetto del servizio, ivi incluse iniziative giudiziarie finalizzate a ottenere l'esecuzione forzata della predetta disalimentazione.

Art. 15

15.1 A seguito di una richiesta di accesso per attivazione della fornitura ai sensi dell'Articolo 13 della deliberazione n. 138/04 l'impresa di distribuzione segnala all'utente del servizio di distribuzione, entro 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta medesima, i casi in cui le informazioni di cui al comma 3, lettera 4) del medesimo articolo 13 siano relative ad un cliente finale con riferimento al quale la medesima impresa di distribuzione ha in precedenza eseguito uno o più interventi di cui all'Articolo 11, anche su un punto di riconsegna diverso da quello per il quale si richiede l'accesso. Tale segnalazione contiene anche indicazione degli importi non ancora pagati.

15.2 L'attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte dell'utente richiedente (AMGAS Srl) degli importi evidenziati dall'impresa di distribuzione nella segnalazione di cui al comma precedente.

15.3 In tali casi l'utente richiedente ha la facoltà di:

- a) ritirare la richiesta di accesso per attivazione della fornitura formulata entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione di cui al comma 14.1;
- b) confermare la richiesta, rivalendosi sul cliente finale.

Art. 16

16.1 L'utente del servizio di distribuzione può richiedere 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:

- a) l'intervento di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità di cui all'Articolo 11 non sia stato eseguito e l'impresa di distribuzione abbia indicato, nella comunicazione di cui al comma 11.2, lettera b);

b), la non fattibilità tecnica o economica dell'intervento di Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna;

c) l'esecuzione dell'intervento di Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna dia esito negativo.

16.2 La richiesta di cui al comma 15.1 può essere presentata qualora l'esercente la vendita abbia risolto per inadempimento il contratto di vendita con il cliente finale.

16.2bis A decorrere dall'1 marzo 2014, l'impresa di distribuzione è tenuta ad effettuare, con riferimento a ciascun mese e relativamente ai punti di riconsegna non telegestiti, un numero massimo di prestazioni di cui al presente articolo determinato sulla base dell'algoritmo stabilito dall'AEEGSI;

16.2ter L'impresa di distribuzione è tenuta a garantire, con riferimento a ciascun richiedente e relativamente ai punti di riconsegna non telegestiti, un numero di cessazioni amministrative determinato sulla base dell'algoritmo stabilito dall'AEEGSI.

16.3 La prestazione di cui al presente articolo è efficace con decorrenza dal primo giorno del mese, su indicazione dell'utente. La richiesta dovrà essere presentata all'impresa di distribuzione attraverso il canale di posta elettronica certificata o attraverso un canale di comunicazione che fornisca al richiedente idonea documentazione elettronica attestante l'invio e l'avvenuta consegna, entro la fine del secondo mese antecedente la data di decorrenza e dovrà contenere i dati identificativi del punto di riconsegna.

16.4 L'impresa di distribuzione segnala al richiedente l'eventuale presenza di errori materiali o l'incompletezza della richiesta entro 2 (due) giorni lavorativi, consentendo la rettifica di eventuali errori materiali o il completamento dei dati mancanti entro i successivi 2 (due) giorni lavorativi. La mancata rettifica o completamento dei dati determinano l'annullamento della richiesta medesima.

16.5 L'impresa di distribuzione è tenuta a trasmettere al richiedente l'esito della prestazione richiesta entro 2 (due) giorni lavorativi precedenti la data di decorrenza indicata dall'utente.

16.6 A seguito della Cessazione amministrativa per morosità a causa dell'impossibilità di Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna l'impresa di distribuzione applica la disciplina prevista per il Servizio di default relativo a punti di riconsegna disalimentabile morosi di cui all'articolo 23 TIMG.

Art. 17

17.1 Qualora l'esercente la vendita abbia risolto per inadempimento il contratto con il cliente finale, l'utente del servizio di distribuzione può richiedere all'impresa di distribuzione la Cessazione amministrativa per morosità relativa a un punto di riconsegna non disalimentabile.

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

- a) non sia stata effettuata la comunicazione di cui al comma 15.1 nei modi ivi stabiliti;
- b) il cliente finale abbia comunicato all'esercente la vendita l'avvenuto pagamento secondo una delle modalità di cui al comma 15.1 lettera c);
- c) l'importo del mancato pagamento sia inferiore o uguale all'ammontare del deposito cauzionale o della garanzia equivalente applicata dall'esercente la vendita ai sensi dell'articolo 11 della deliberazione n. 229/01 e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione;
- d) 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;

e) la morosità sia relativa al mancato pagamento di corrispettivi per servizi diversi dalla fornitura di gas e non riguardi pagamenti espressamente contemplati nei rispettivi contratti di vendita e dettagliati nella scheda riepilogativa dei corrispettivi definita dall'Autorità.

17.3 La prestazione di cui al presente articolo può avere effetto con decorrenza dal primo giorno del mese, su indicazione dell'utente del servizio di distribuzione. La richiesta dovrà essere presentata all'impresa di distribuzione attraverso il canale di posta elettronica certificata o attraverso un canale di comunicazione che fornisca al richiedente idonea documentazione elettronica attestante l'invio e l'avvenuta consegna, entro la fine del secondo mese antecedente la data di decorrenza e dovrà contenere i dati identificativi del punto di riconsegna.

17.4 L'impresa di distribuzione segnala al richiedente l'eventuale presenza di errori materiali o l'incompletezza della richiesta entro 2 (due) giorni lavorativi, consentendo la rettifica di eventuali errori materiali o il completamento dei dati mancanti entro i successivi 2 (due) giorni lavorativi. La mancata rettifica o completamento dei dati determinano l'annullamento della richiesta medesima.

17.5 L'impresa di distribuzione è tenuta a trasmettere al richiedente conferma dell'avvenuta esecuzione della prestazione richiesta entro 2 (due) giorni lavorativi dalla data di decorrenza indicata dall'utente.

17.6 A far data dall'avvenuta Cessazione amministrativa per morosità relativa a un punto di riconsegna non disalimentabile l'impresa di distribuzione attiva la disciplina prevista per il servizio di fornitura di ultima istanza di cui al TIVG o, qualora ne sia impossibile l'attivazione, la disciplina prevista per la fornitura del servizio di default relativo a punti di riconsegna non disalimentabili morosi, di cui all'art. 23.

Art. 18

18.1 Qualora presso un punto di riconsegna sia eseguita la Cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna di cui all'Articolo

13, l'impresa di distribuzione applica, nei confronti del cliente finale titolare del punto, la disciplina della fornitura del servizio di default di cui al Titolo IV del TIVG.

18.2 Il servizio di default decorre dalla data in cui si producono gli effetti della Cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna di cui all'Articolo 13 e dura sino a quando non viene effettuata la disalimentazione del punto di riconsegna ai sensi del comma 40.2 del TIVG, fatto salvo quanto previsto dai commi 35.2 e 35.3 del TIVG.

Art. 19

19.1 Qualora presso un punto di riconsegna sia eseguita la Cessazione amministrativa per morosità relativa a un punto di riconsegna non disalimentabile di cui all'Articolo 16 e qualora l'attivazione del

servizio di fornitura di ultima istanza sia impossibile, l'impresa di distribuzione attiva, nei confronti del cliente finale titolare, la fornitura del servizio di default di cui al Titolo IV del TIVG.

19.2 Il servizio di default attivato ai sensi del comma 18.1 decorre dalla data in cui si producono gli effetti della Cessazione amministrativa per morosità relativa a un punto di riconsegna non disalimentabile di cui all'Articolo 16 e dura sino a che si verificano le condizioni di cui al comma 35.1, lettere a) e b) e lettera c), punto i).

Art. 20

20.1 I contratti di vendita di gas naturale predisposti dagli esercenti la vendita dovranno contenere espressa indicazione:

- a) del termine ultimo che intercorre tra la scadenza di pagamento indicata nei documenti di fatturazione e l'attivazione delle procedure previste in caso di morosità del cliente;
- b) del termine - comunque non inferiore a 15 giorni solari dall'invio al cliente finale della raccomandata, oppure a 10 giorni solari dal ricevimento, da parte dell'esercente la vendita, della ricevuta di avvenuta consegna al cliente finale della comunicazione di costituzione in mora trasmessa tramite posta elettronica certificata, oppure, nel caso in cui l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata, del termine, comunque non inferiore a 20 giorni solari dalla data di emissione della costituzione in mora, per provvedere al pagamento - decorso il quale l'esercente la vendita, in caso di mancato pagamento, richiederà la sospensione della fornitura;
- c) delle modalità di comunicazione da parte del cliente all'esercente la vendita dell'avvenuto pagamento in caso di solleciti;
- d) del diritto dell'esercente la vendita di richiedere all'impresa distributrice, in caso di morosità del cliente, la Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità, qualora sia decorso un termine, comunque non inferiore a 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento di cui alla lettera b);
- e) del diritto dell'esercente la vendita di richiedere al cliente finale il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità;
- f) degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della fornitura.

20.2 Il contratto di vendita deve contenere espressa indicazione che l'esecuzione del contratto è condizionata al fatto che, al momento della richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura il punto di riconsegna non risulti chiuso a seguito dell'intervento di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità di cui all'Articolo 16.

Art. 21

Al legale esterno andranno affidate pratiche per le quali sono state espletate tutte le attività di cui agli articoli precedenti e, dunque, non andranno affidate posizioni debitorie di clienti che hanno contratti attivi, utenti dei quali si conoscono già le precarie condizioni economiche; clienti con debiti di importo medio basso; le posizioni, oggetto di conferimento al legale esterno dovranno essere, dunque, cessate; dovrà, inoltre, essere pervenuta ad AMGAS srl lettura reale di cessazione e dovrà essere già fatturata l'ultima bolletta di "chiusura".

Qualsivoglia eccezione dovrà essere autorizzata dal Direttore AGC o dal Direttore Generale o dal Presidente.

Art. 22

Il presente articolo è stato abrogato e sostituito dagli artt. 29 e 30 del Regolamento per l'Acquisizione di Lavori, Beni e Servizi sotto soglia approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 32/18 del 28/3/2018.

Art. 23

Nella fase di Conciliazione (Lg.n. 281/1998 e sm.i.) e/o di mediazione D.Lgs. 4 marzo 2010 n. 28 e s.m.i., nel caso in cui L'Area AGC/urc affidi esclusivamente l'incarico di assistenza della società in un procedimento di Mediazione/Conciliazione, AMGAS riconoscerà al legale, gli importi eventualmente previsti dalla convenzione sottoscritta tra le parti e/o dalle disposizioni di legge.

L' AEEGSI mediante Delibera 209/16 del 05/05/2016 (TICO) ha istituito la Conciliazione stragiudiziale che diventerà obbligatoria dal 01/01/2017: tale attività sarà svolta in virtual room presso il servizio di conciliazione clienti energia AU direttamente dall'ufficio URC.

Art.24

AGC/URC provvederà dunque ad aggiornare l'iter della pratica assegnata per gruppo di appartenenza nel data base aziendale. Il legale, dopo aver sottoscritto la convenzione in essere con AMGAS srl, provvede autonomamente a reperire tutte le informazioni necessarie per porre in essere i corretti strumenti esecutivi, in particolare:

- 1) codice fiscale dell'utente in caso di assenza;
- 2) Certificato aggiornato di residenza;
- 3) Possidenza immobiliare e trascrizioni ipotecarie del debitore;
- 4) Accertamento stato lavorativo ed accertamento pensionistico con indicazione di appoggio pagamento;
- 5) Visura PRA
- 6) Visura CCIAA.

Per tale attività la Società riconoscerà al legale, gli importi eventualmente previsti dalla convenzione sottoscritta tra le parti e/o dalle disposizioni di legge.

Art. 25

Il legale segue tutto l'iter sempre coordinato dall'Ufficio recupero Crediti sino al puntuale rispetto ed estinzione del debito che dovrà comprendere sorte capitale, interessi di mora, spese ed oneri accessori, spese e competenze legali; In base alle condizioni economiche del Cliente moroso debitamente comprovate, il Direttore AGC o il Direttore Generale o il Presidente può autorizzare eventuale pagamento dilazionato. Il legale, provvederà ad incassare, la singola rata, consegnando l'importo entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi all'Ufficio Recupero Crediti che provvederà ad incassarla, aggiornando il *data base*. Il legale dovrà far sottoscrivere al debitore atto di riconoscimento di debito e monitorare il puntuale rispetto della dilazione, notiziando l'AMGAS. In caso di inadempimento, il legale dovrà informare l'Ufficio Recupero Crediti che autorizzerà l'eventuale prosecuzione del recupero coattivo, previo parere favorevole del Direttore Generale.

Art. 26

AGC/URC conclusa la fase stragiudiziale di recupero, valuterà la congruità della note spese inviata dal legale, sulla base di quanto previsto dalla convenzione sottoscritta tra le parti e/o dalle disposizioni di legge.

Nel caso venga accordata una dilazione da AMGAS, il legale dovrà far sottoscrivere al debitore atto di riconoscimento di debito e monitorare il puntuale rispetto della dilazione e notiziarne la società; per tale attività il legale potrà chiedere al debitore il compenso ai minimi tariffari previsti.

Art. 27

Se il cliente non rispetta la rateizzazione o non riscontra la diffida dell'avvocato, si procede a dare corso all'azione legale mediante Decreto Ingiuntivo. Il legale, per qualsiasi richiesta e/o contestazione inoltrata dalla controparte, deve interfacciarsi con AGC/URC che è tenuta a fornire immediato riscontro trasmettendo se richiesta idonea documentazione unitamente ad una relazione di accompagnamento.

Art. 28

Qualora le procedure giudiziali risultino infruttuose, il legale provvede ad inviare una relazione dettagliata in uno agli originali di tutta la documentazione prodotta e dei titoli nonché la nota spese secondo quanto previsto dalla convenzione sottoscritta tra le parti e/o dalle disposizioni di legge.

Art. 29

Poiché il titolo esecutivo può essere azionato entro 10 anni, per le pratiche legali rimesse a perdita per irreperibilità o insolvibilità del debitore, AGC/URC effettuerà un monitoraggio periodico al fine verificare la possibilità del recupero dell'intera debitoria ovvero interrompere i termini di prescrizione.