

## Art. 1 - OGGETTO DEL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento disciplina il procedimento per la concessione, in forma eccezionale, di rateizzazioni di pagamento applicabili a bollette del Servizio Idrico Integrato come previsto agli artt.52, 54 e 109 del "Regolamento del Servizio Idrico Integrato" approvato dall'Autorità Idrica Toscana.

Il presente Regolamento fissa i criteri generali per la definizione dei casi concreti, in ottemperanza ai principi di equità, imparzialità e trasparenza dell'azione amministrativa.

## Art. 2 - BENEFICIARI DELL'ACCORDO

La rateizzazione sarà sempre concessa all'Utente al quale sia stata emessa fattura che superi il 100% dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi o agli Utenti che versano in condizioni di documentato disagio, economico-sociale.

## Art. 3 - CONDIZIONI DI DOCUMENTATO DISAGIO

Si definisce Utente che versa in condizioni di documentato disagio:

1. l'Utente con tipologia domestica residente al quale sono riconosciute le agevolazioni tariffarie di carattere economico-sociale (ISEE);
2. l'Utente con nucleo familiare in carico agli organi competenti (es. assistente sociale).

Sono equiparati agli Utenti in condizioni di documentato disagio anche coloro che, in una fase momentanea, versano in una situazione di obiettiva difficoltà che comporta una diminuzione considerevole del reddito e può trovare causa in un momento di congiuntura economica generale negativa, nella difficoltà di mercato in cui versa la singola impresa, in calamità naturali riconoscibili ovvero negli elementi soggettivi specificati al comma seguente.

Di conseguenza si considerano cause soggettive ostative:

1. lo stato di salute proprio (dell'intestatario del contratto) o dei propri familiari ovvero qualunque altra condizione documentabile che impedisca di svolgere la normale attività lavorativa;
2. qualunque altra condizione economica sfavorevole, anch'essa documentabile, che non consenta l'assolvimento del pagamento di cui al precedente art.1.

## Art. 4 - CRITERI DI RATEIZZAZIONE DI PAGAMENTO

- a) La rateizzazione delle bollette relative al Servizio Idrico Integrato potrà essere concessa, in seguito a richiesta motivata dell'intestatario dell'Utenza (persona delegata o che ne ha titolo giuridico), da redigere su apposito modello predisposto dal Gestore, soltanto entro il decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.
- b) Sarà concesso inoltre un piano di rientro attraverso la rateizzazione dell'insoluto, ancorché richiesto oltre la scadenza del termine di cui al precedente punto a), agli Utenti con tipologia "Utenza domestica" cui è stata limitata la fornitura e/o con comprovata morosità che versano in condizioni di documentato disagio.
- c) La rateizzazione potrà essere concessa anche alle persone fisiche e/o giuridiche su importi già dilazionati e/o che hanno contratto un debito su altre Utenze non ancora sanato, purché la totalità dell'importo dovuto sia garantito da forme di garanzia a discrezione del Gestore, anche in relazione all'entità dell'importo dovuto e alla natura giuridica del soggetto richiedente.

## Art. 5 - MODALITA' DI RATEIZZAZIONE

Il Gestore è tenuto a garantire all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi e agli Utenti che versano in condizioni di documentato disagio, economico-sociale.

Qualora sussistano le condizioni di cui al precedente paragrafo, il Gestore riconosce all'Utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Per le Utenze domestiche saranno concesse forme di rateizzazione nelle seguenti modalità, fatte salve eccezionali cause di particolari criticità che verranno esaminate singolarmente:

### Tipologia domestica:

1. fino a € 1.000,00: da 2 a 11 rate mensili;
2. da € 1.001,00 a € 3.000,00: da 2 a 24 rate mensili;
3. da € 3.001,00 in poi: in 24 rate con presentazione di eventuale garanzia.

### Tipologia diversa dal domestico:

1. fino a € 500,00: da 2 a 3 rate mensili;
2. da € 501,00 a € 1.000,00: da 2 a 5 rate mensili;
3. da € 1.001,00 a € 3.000,00: da 2 a 10 rate mensili;
4. da € 3.001,00 a € 5.000,00: da 2 a 20 rate mensili;
5. oltre € 5.000,01 in poi: in 24 rate con presentazione di eventuale garanzia.

Ogni deroga alla rateizzazione così come sopra indicata, da concedere in presenza di particolari circostanze da valutare nel caso concreto, dovrà essere autorizzata dal responsabile Servizio Utenza in accordo con il responsabile Affari Legali.

## **Art. 6 - INTERESSI E PENALI**

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Le Utenze domestiche residenti che versano in condizioni di documentato disagio sono esentate dall'applicazione degli interessi di mora e delle penali.

## **Art. 7 - RICHIESTA DI RATEIZZAZIONE**

L'Utente che, trovandosi in comprovate difficoltà di ordine economico, intende avvalersi della possibilità di rateizzazione di cui al presente Regolamento, deve inoltrare specifica e motivata domanda a GAIA attraverso un modello appositamente predisposto, che fa parte integrante del presente Regolamento.

La domanda deve essere formulata compilando l'apposito modulo, che può essere scaricato dal sito di GAIA o richiesto presso gli Sportelli al pubblico di GAIA negli orari di apertura.

Il modulo, debitamente compilato, deve essere accompagnato da un documento di riconoscimento valido dell'intestatario della fornitura idrica.

In caso di delegato, è necessario allegare delega e fotocopia di un documento di riconoscimento della persona delegata.

La concessione della rateizzazione è subordinata all'accettazione da parte del Gestore.

L'Utente riceverà presso il proprio domicilio indicato la risposta e l'eventuale lettera di accettazione della richiesta, con l'indicazione del numero di rate concesse e i relativi bollettini di pagamento a scadenza mensile.

La richiesta e la documentazione necessaria può essere inviata attraverso i seguenti canali:

- fax al numero **0584/2804614**
- E-mail a **protocollo@gaia-spa.it**
- sportelli commerciali
- posta ordinaria, a GAIA S.p.A. - casella postale 199 – 55045 Marina di Pietrasanta (Lucca)

La domanda dovrà contenere:

- l'indicazione espressa della richiesta di rateizzazione;
- l'esatta indicazione degli estremi della bolletta da cui scaturisce il debito;
- la dettagliata motivazione per la quale si chiede la rateizzazione del debito, allegando ogni documento utile e necessario per esaminare la pratica;
- copia di un documento d'identità valido.

Alla stessa dovrà essere allegata la dichiarazione I.S.E.E. (indicatore della situazione economica equivalente), nei casi di Utenza domestica, relativa all'ultimo anno d'imposta utile e, in copia, ogni altra documentazione idonea a consentire la verifica del possesso dei requisiti di cui all'art.3 del presente Regolamento.

## **Art. 8 - ESTENSIONE DELL'ACCORDO**

Gli organi competenti del Comune di residenza, qualora ritengano assistibile il richiedente, potranno, in accordo con GAIA, sostituirsi direttamente all'Utente nel pagamento totale o parziale della bolletta del servizio, ovvero assistere l'Utente in un piano di rateizzazione, con le stesse modalità indicate nei precedenti articoli.

## **Art. 9 - PROCEDIMENTO**

L'istruttoria viene compiuta dall'incaricato del Gestore, che è responsabile del procedimento.

Nel corso dell'istruttoria, il Responsabile verifica la completezza della domanda e della documentazione presentata e può procedere a richiedere all'Utente ulteriore documentazione ad integrazione della pratica, da presentarsi perentoriamente entro il termine che il Responsabile stesso indicherà nell'atto di richiesta.

La mancata esibizione da parte dell'Utente della documentazione richiesta entro il termine fissato comporterà la decadenza del beneficio della rateizzazione del debito.

L'esibizione di atti contenenti dichiarazioni mendaci o false è punita ai sensi del codice penale e delle leggi in materia.

## **Art. 10 - PROVVEDIMENTO DI CONCESSIONE O DINIEGO**

Entro 25 giorni lavorativi dal ricevimento della domanda o della documentazione aggiuntiva richiesta, l'incaricato del Gestore adotta il provvedimento di concessione della rateizzazione ovvero di diniego, sulla base dell'istruttoria compiuta.

Il provvedimento di concessione deve specificare le modalità di rateizzazione accordate, il numero e la decorrenza delle singole rate. Sia il provvedimento di concessione che eventualmente il provvedimento di diniego sono comunicati all'interessato mediante comunicazione scritta.