

ISTANZA 3 PV 8 DEL 26.02.2021

**ISTANZA PER IL RICONOSCIMENTO DELLA COMPONENTE A
COMPENSAZIONE CO^a_{dil} AI SENSI DELL'ART. 28.4 DELL'ALLEGATO A
DELIBERA 580/2019/R/idr COME INTEGRATO DALL'ART. 6 DALLA
DELIBERAZIONE 235/2019/R/IDR**

Lereti Spa

Sommario

1. Premessa 3

2. Istanza..... 3

3. Iniziative a sostegno dell’utenza 3

1. Premessa

Il Gestore Lereti Spa (di seguito il Gestore) presenta istanza per il riconoscimento della componente a compensazione e mitigazione degli effetti delle dilazioni di pagamento concesse all'utenza nel periodo di pandemia e della mancata attivazione immediata di procedure per il recupero dei relativi crediti nel periodo emergenziale in conformità alle indicazioni dell'art. 6 della delibera 235/2020/R/idr che ha modificato e integrato l'art. 28 dell'allegato A delibera 580/2019/R/idr.

2. Istanza

Il Gestore presenta istanza sulla base delle iniziative attuate durante il periodo pandemico e di lockdown come descritte nel successivo capitolo specifico. Al fine del riconoscimento della componente a compensazione degli effetti delle dilazioni di pagamento concesse all'utenza e della mancata attivazione immediata di procedure per il recupero dei relativi crediti il Gestore formula istanza di riconoscimento nella misura **dello 0,6% del fatturato dell'anno 2018** (a-2).

3. Iniziative a sostegno dell'utenza

Il Gestore fornisce, di seguito, una sintesi dell'attività svolta in merito alla gestione del credito (e delle relative problematiche/esigenze degli utenti) in periodo pandemico e di lockdown. Si consideri infatti che in tale periodo gli utenti, specie quelli appartenenti alle fasce deboli, non aventi domiciliazione bancaria erano impossibilitati a recarsi presso gli sportelli postali o presso istituti bancari per il pagamento delle bollette. L'unico canale a disposizione era il canale di pagamento on line che risulta essere utilizzato da un target di utenti medio-giovani o comunque avvezzi all'utilizzo di canali telematici.

Inoltre, il lockdown, con la conseguente chiusura prolungata delle attività commerciali non considerate essenziali e la relativa cassa integrazione di un numero rilevante di lavoratori, ha generato un incremento della fragilità economica presente sul territorio.

Il Gestore, sensibile a queste esigenze e nello spirito di miglior servizio reso all'utenza in un periodo particolarmente difficile, ha innanzitutto applicato, nel periodo marzo – luglio 2020, un abbattimento del 20-50% dei consumi stimati oggetto di fatturazione (vista anche l'impossibilità di effettuare con regolarità le letture nel periodo di lockdown) ed ha ampliato il termine di scadenza delle bollette emesse fino a oltre 40 giorni.

Il Gestore ha inoltre incrementato le azioni di **contatto telefonico** per venire incontro alle esigenze contingenti dell'utenza.

In particolare, sono state verificate le effettive esigenze connesse alla mancanza di liquidità (legate alle circostanze sopra esposte) segnalate dagli utenti in difficoltà ed eventualmente concordato posticipi di scadenza o piani rateali personalizzati.

Il Gestore evidenzia che l'emergenza sanitaria ha generato un significativo incremento delle stipule di piani rateali rispetto al medesimo periodo dell'anno 2019, con contemporanea crescita della media di n° di rate concesse, anche se non obbligatorie da delibera 311/2019/R/idr. Si è infatti riscontrata una numerosità di rate richieste fino a n. 6 rate a fronte delle richieste di mediamente 3/4 rate nell'analogo periodo (giugno – ottobre) dell'anno precedente

A questa situazione si aggiunge l'intervento regolatorio di ARERA al fine di affrontare l'emergenza "COVID" che ha, di fatto, impossibilitato gli operatori alle azioni di sollecito/recupero del credito fino alla fine del mese di maggio 2020.

A tal proposito si sottolinea che il Gestore solo dalla metà del successivo mese di giugno ha ripreso le azioni di sollecito; mentre le azioni di costituzione in mora sono riprese dal mese di settembre,

Per intercettare eventuali ulteriori esigenze degli utenti sul territorio particolarmente colpito dalla pandemia, il Gestore ha messo in atto una serie di misure di seguito riepilogate:

- abbattuto del 20-50% dei consumi stimati oggetto di fatturazione;
- ampliato il termine di scadenza delle bollette emesse fino a oltre 40 giorni;
- introdotte **campagne di contatto** telefonico e a mezzo email per intercettare proattivamente problematiche (anche economiche) degli utenti
- per le bollette emesse nel periodo marzo – agosto 2020, non sono stati applicati interessi di mora per ritardato pagamento;
- campagna per promuovere il servizio di bolletta on line (tramite bolletta, contact center) che consente di ricevere la bolletta in formato pdf mediante posta elettronica e prevenire rischi connessi alla consegna cartacea della bolletta e per l'attivazione della domiciliazione bancaria (circa 2.200 richieste nel periodo di emergenza).

Per ultimo giova evidenziare come alcune delle iniziative sopraindicate siano una diretta conseguenza di specifiche esigenze rilevate ed evidenziate dagli utenti stessi e come tali azioni siano state favorevolmente accolte dagli utenti medesimi.