

MOROSITA'

Cosa succede se pago la bolletta in ritardo

Potrebbe esserci l'addebito degli interessi di mora, previsti per ogni giorno di *ritardo* e l'addebito delle spese per eventuali solleciti di pagamento.

Se hai ricevuto un sollecito (lettera/mail/sms), ma hai già pagato, non occorre fare nulla, sarà nostra cura procedere alla registrazione del pagamento. Solamente se hai scelto di pagare tramite bonifico, dopo il pagamento dovrai trasmetterci la copia della ricevuta tramite i seguenti canali:

- WhatsApp, al seguente numero 3457839661
- Tramite e-mail all'indirizzo clienti@efficienzaenergia.it

Se, invece, non hai ancora pagato, ti consigliamo di procedere al pagamento per evitare ulteriori azioni come la costituzione in mora e la conseguente sospensione della fornitura.

Cosa succede se non pago la bolletta

Se non paghi una bolletta luce e/o gas (o se viene pagata in maniera parziale), riceverai una costituzione in mora nella quale sarà indicato il termine ultimo in cui eseguire il pagamento per non incorrere nella sospensione della fornitura.

Se, nonostante la comunicazione ricevuta il pagamento non perviene nei termini indicati, la fornitura verrà sospesa con le seguenti modalità:

Fornitura Luce

In caso di fornitura luce la potenza del tuo contatore verrà ridotta, se tecnicamente possibile, del 15%. Dopo 15 giorni dalla riduzione di potenza, se non avrai saldato il tuo debito, la fornitura sarà sospesa. Trascorsi ulteriori 10 giorni, se non provvederai al pagamento istantaneo, verrà effettuata la cessazione amministrativa e la risoluzione del contratto, senza ulteriori avvisi.

Solamente se hai scelto di pagare tramite bonifico istantaneo, dopo il pagamento dovrai trasmetterci la copia della ricevuta tramite i seguenti canali:

- WhatsApp, al seguente numero 3457839661
- Tramite e-mail all'indirizzo clienti@efficienzaenergia.it

Ricevuto il pagamento o la dimostrazione di pagamento dell'intera somma, richiederemo al Distributore il ripristino della potenza o la riattivazione del servizio. Se il tuo contatore è telegestito, il Distributore dovrebbe intervenire entro 1 giorno lavorativo dalla nostra richiesta (2 giorni, se il contatore non è telegestito).

Gestiremo in giornata la richiesta verso il Distributore, se il pagamento o la ricevuta di pagamento arriva dal lunedì al venerdì, entro le ore 18:00; in ogni altro caso, gestiremo la richiesta di riattivazione entro il giorno feriale successivo.

In caso di risoluzione contrattuale, per riattivare la fornitura dovrai:

- saldare tutto il tuo debito;
- richiedere un nuovo contratto.

Fornitura gas

In caso di fornitura gas questa verrà sospesa. Trascorsi ulteriori 10 giorni, se non provvederai al pagamento, verrà effettuata la cessazione amministrativa e la risoluzione del contratto, senza ulteriori avvisi.

Solamente se hai scelto di pagare tramite bonifico istantaneo, dopo il pagamento dovrai trasmetterci la copia della ricevuta tramite i seguenti canali:

- WhatsApp, al seguente numero 3457839661
- Tramite e-mail all'indirizzo clienti@efficienzaenergia.it

Ricevuto il pagamento o la dimostrazione di pagamento dell'intera somma, richiederemo al Distributore la riattivazione della fornitura. Il Distributore dovrà ripristinare il servizio entro 2 giorni lavorativi dalla nostra richiesta.

Gestiremo in giornata la richiesta di riattivazione al Distributore, se il pagamento o la ricevuta di pagamento arriva dal lunedì al venerdì, entro le ore 18:00; in ogni altro caso, gestiremo la richiesta di riattivazione nel primo giorno feriale successivo.

Se non è possibile sospendere la fornitura (ad es. perché il contatore è inaccessibile al Distributore a causa del suo posizionamento), effettueremo una cessazione amministrativa del contratto; in tal caso le applicheremo la disciplina prevista per il servizio di 'Default'.

Come riattivare la fornitura sospesa a causa del mancato pagamento

Per riattivare la fornitura occorre effettuare il pagamento istantaneo dell'intera somma. Se effettui il pagamento con uno dei canali sottoindicati, richiederemo al Distributore la riattivazione della fornitura.

- Online tramite il sito web/app della tua banca alle seguenti coordinate bancarie:
EFFICIENZA ENERGIA S.p.A. • IBAN: IT65R0760116000001045617303
- sul territorio: in banca, al bancomat, in ricevitoria, in tutti i punti postali, al supermercato e in tutti i punti fisici abilitati.

Quanto costano sospensione e riattivazione della fornitura in caso di morosità

La sospensione della fornitura e la sua eventuale riattivazione comportano dei costi che vengono stabiliti dall'Arera e non dai fornitori.

Per la luce i costi previsti sono:

- € 25,88 – Contributo fisso del Distributore per la sospensione e riattivazione di un contatore non telegestito (€ 12,89 se il contatore è telegestito). Se è stata prima ridotta la potenza e poi sospesa la fornitura, viene comunque addebitato un solo contributo fisso.
- € 45,00 – Oneri amministrativi del Venditore per la riduzione di potenza/sospensione della fornitura.
- € 40,00 – Oneri amministrativi del Venditore per il ripristino di potenza/la riattivazione della fornitura.

Per il gas i costi previsti sono:

- € 40,00 – Oneri amministrativi del Venditore per la sospensione della fornitura.
- € 40,00 – Oneri amministrativi del Venditore per la riattivazione della fornitura.

Agli oneri amministrativi del Venditore, si andranno ad aggiungere quelli del Distributore della tua zona:

- il costo per la sospensione e la riattivazione della fornitura;

Quando non può essere sospesa la fornitura

La fornitura non può essere sospesa il sabato, nei giorni festivi, prefestivi, oppure se:

- hai pagato la bolletta e dimostrato il relativo pagamento, entro i termini previsti;
- non è stata inviata la diffida e non sono stati rispettati i tempi previsti dall'Arera;
- sei in attesa di una nostra risposta ad una contestazione scritta (es. riguardante una ricostruzione dei consumi dovuta ad un malfunzionamento del contatore accertato dal Distributore, oppure un conguaglio di consumi);
- le condizioni tecniche del contatore non lo consentono;
- il tuo debito riguarda solo il mancato pagamento del canone di abbonamento alla televisione per uso privato;
- la fornitura è "non disalimentabile".

Le forniture non disalimentabili sono quelle che:

- alimentano apparecchiature salvavita;
- rientrano tra quelle previste dal Piano di Emergenza per la Sicurezza del Servizio Elettrico;
- riguardano soggetti che svolgono funzioni di utilità pubblica.