

COSTITUZIONE IN MORA ED INDENNIZZI: TRASPARENZA E TUTELA

Ai sensi della regolamentazione vigente stabilita dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), Unica SpA definisce di seguito le procedure applicate in caso di ritardato o mancato pagamento delle fatture energetiche, nonché i criteri per il riconoscimento degli indennizzi automatici a tutela del cliente finale.

Qualora non venga riscontrato il saldo di una fattura entro la data di scadenza indicata, Unica SpA avvia le procedure di recupero del credito secondo le tempistiche e le modalità previste dal Testo Integrato Morosità Elettrica (TIMOE) e Gas (TIMG).

- **Comunicazione di sollecito:** invio di un primo avviso formale contenente il dettaglio delle somme insolute.
- **Lettera di costituzione in mora:** in caso di persistente mancato pagamento, viene inviata una formale diffida tramite raccomandata con avviso di ricevimento (A/R) o Posta Elettronica Certificata (PEC). Tale atto formale specifica:
 - Il termine perentorio entro cui effettuare il pagamento (non inferiore a 15 giorni dall'invio o 20 giorni dalla data di spedizione).
 - Le modalità per la trasmissione della ricevuta di avvenuto pagamento.
 - La data oltre la quale, in caso di perdurante morosità, verrà inoltrata al Distributore Locale la richiesta di sospensione della fornitura o di riduzione della potenza (laddove tecnicamente possibile).

Si specifica che le spese relative alla spedizione della costituzione in mora e alla gestione della pratica saranno addebitate al cliente finale, secondo i corrispettivi previsti dalle condizioni generali di contratto.

In assenza di regolarizzazione della posizione debitoria entro il termine indicato nella costituzione in mora, e decorsi i tempi tecnici minimi previsti dall'Autorità, Unica SpA richiederà la sospensione della fornitura per morosità. Se le condizioni di morosità persistono a seguito della sospensione, Unica SpA si riserva il diritto di risolvere unilateralmente il contratto di fornitura per inadempimento, fermo restando il diritto al recupero coattivo del credito e delle penali applicabili.

Al fine di garantire il rispetto dei livelli specifici e generali di qualità commerciale, ARERA prevede il riconoscimento di indennizzi automatici a favore del cliente finale nei seguenti casi:

- **Mancato rispetto dei tempi di risposta ai reclami:** qualora Unica SpA non fornisca risposta a un reclamo scritto entro i termini stabiliti dalla regolamentazione (30 giorni solari dalla ricezione), è dovuto un indennizzo automatico base.
- **Mancato rispetto della procedura di mora:** se la sospensione della fornitura avviene senza il preventivo invio della comunicazione di costituzione in mora, o prima dei termini minimi indicati nella stessa, il cliente ha diritto a un indennizzo automatico specifico, differenziato in base alla gravità della violazione procedurale.

Gli indennizzi automatici spettanti saranno accreditati direttamente al cliente finale mediante detrazione dall'importo dovuto nella prima fattura utile, o tramite rimborso diretto qualora il rapporto contrattuale sia cessato. Il cliente riceverà apposita comunicazione in merito alla causale dell'accredito.



L'energia
nelle tue mani.

Unica SpA

Sede legale
Via Medina, 40
80133 Napoli (NA)

Sede operativa
Riviera di Chiaia, 105
80132 Napoli (NA)

P.IVA 07881061217
Codice univoco: V0T6GMI

800 19 93 33
unica@unicapec.com

unicaspa.it

Per interrompere le procedure di mora o per richiedere la riattivazione di una fornitura sospesa, è necessario trasmettere tempestivamente la copia della ricevuta di pagamento attestante il saldo integrale delle fatture sollecitate, comprensive di eventuali interessi di mora e spese di spedizione, attraverso i canali ufficiali:

- **Posta Elettronica Certificata (PEC):** unica@unicapec.com
- **Servizio clienti:** 800 199 333
- **Email:** info@unicaspa.it / recuperocrediti@unicaspa.it

