



## Pagamento bollette, quanto dura la tolleranza sul ritardo del pagamento

*Può capitare che per qualsiasi ragione si pagano le bollette con qualche giorno di ritardo. Se si adempie entro il termine di tolleranza le penalità saranno minime.*

È vero. Le bollette si riversano tutte insieme e, guarda caso, proprio a fine mese, quando di solito riceviamo lo stipendio o il pagamento di qualche cliente. Così finiamo col dover fare i conti con le diverse scadenze e molto spesso rimandiamo qualche bollettino nella settimana successiva. Giusto il tempo di fare un paio di calcoli ed organizzarci con le altre spese. In questo modo daremo priorità al pagamento di alcune utenze rispetto ad altre, magari preferendo la luce ed il gas all'abbonamento telefonico, ma **cosa succede se paghiamo in ritardo?** Esiste un termine di tolleranza concesso ai consumatori? Pare di sì, ma non per questo tolleranza significa esenzione da qualsiasi penale. Perché in caso di **ritardato pagamento** è possibile che il venditore chieda gli interessi di mora, e se il cliente

continua a non pagare potrà vedersi sospeso il relativo servizio. Ma vediamo di capire qualcosa sul **pagamento delle bollette** e di scoprire **quanto dura la tolleranza sul ritardato pagamento**.

## Cosa si intende per termine di tolleranza?

Le bollette che ci ritroviamo a pagare riguardano le utenze principali quale la luce ed il gas, ma anche bollettini per servizi secondari, come ad esempio l'abbonamento telefonico, la pay tv, l'ADSL, ecc... Ogni qualvolta stipuliamo un contratto per la somministrazione di un servizio accettiamo delle condizioni che riguardano soprattutto i termini e le modalità di pagamento: di solito le scadenze dei vari bollettini avvengono ogni due mesi, ma è possibile che l'azienda si riservi il diritto di fatturare a scadenza mensile.

Per convenienza, e per evitare fatturazioni anomale preferiamo il pagamento della bolletta in contante, con l'inoltro della fattura tramite posta. L'addebito sul conto corrente, se non è l'unica modalità prevista dall'azienda che fornisce il servizio, evitiamo di sceglierlo per avere sotto controllo le varie spese.

Il nostro dovere, in qualità di consumatori, è quello di **pagare la bolletta entro la data di scadenza** prevista sulla fattura: ciò significa che potremmo anticipare di qualche giorno anziché ridurci all'ultimo istante, perché in caso di ritardo potremo incorrere nella **messa in mora**. In effetti ogni azienda che fornisce un servizio può prevedere un **termine di tolleranza** entro il quale consentire al cliente di adempiere al pagamento della fattura. Solitamente si parla di un margine di tolleranza non superiore ai 20 giorni, periodo entro il quale il cliente potrà vedersi recapitare degli avvisi per il mancato adempimento. A scadenza di tale termine è possibile che l'azienda si riservi il diritto di ridurre o di sospendere il servizio, magari fornendo meno luce o riducendo la quantità di gas. Nel momento in cui il ritardo fosse perpetrato, l'azienda avrà tutto il **diritto di recedere dal contratto**.

Volendo sintetizzare, il **ritardato pagamento di una bolletta** comporta:

1. l'applicazione di **interessi di mora** e l'addebito di eventuali spese postali per l'invio di solleciti se si adempie entro il termine di tolleranza;
2. la **sospensione o la riduzione della qualità del servizio** qualora l'inadempimento superi il margine di tolleranza;
3. il **recesso unilaterale da parte dell'azienda** che fornisce il servizio, la quale si riserverà il diritto di recuperare le somme non versate dal cliente.

Il **termine di tolleranza**, da un lato offre la possibilità all'utente di pagare la fattura in tranquillità seppur maggiorata degli interessi, dall'altro sollecita lo stesso affinché si affretti all'adempimento della bolletta per non perdere il contratto stipulato con l'azienda. Gli interessi di mora sono dovuti perché è la stessa legge a stabilirlo **[1]**, quando considera alla stregua di un danno il **ritardato pagamento di un'obbligazione pecuniaria**. Infatti gli interessi spettano a partire dal giorno della mora e, a seconda se trattasi di utenza energetica, telefonica o altro servizio l'ammontare potrà variare di un certo importo.

Può capitare che, leggendo i termini e le condizioni di alcune aziende, al posto degli interessi moratori si parli di **"indennità di ritardato pagamento"**. La sostanza è la stessa, a variare sono i vocaboli utilizzati, perché in fondo l'indennità non è altro che un risarcimento sotto forma di denaro che spetta di diritto a chi subisce un danno. Quale appunto il ritardato pagamento di una bolletta.

## Quanto dura la tolleranza sul ritardo del pagamento?

Non esiste una legge che indica un unico margine di tolleranza valido per tutte le utenze: in alcuni casi si parla di 10 giorni, in altri invece potrebbero essere previste delle fasce con relative soglie di interessi di mora applicati al cliente. In linea di massima, per l'energia elettrica i termini entro il quale pagare senza incorrere nella sospensione del servizio sono:

- **10 giorni**, sia in caso di contratto con compagnie che hanno aderito al mercato libero, sia quelle del mercato vincolato;
- **15 - 20 giorni come ultima scadenza** oltre il quale il venditore avrà tutto il diritto di costituire in mora il cliente.

Diverso discorso per alcune compagnie telefoniche. Il colosso TIM, ad esempio, prevede delle fasce di tolleranza, ciascuna delle quali vede l'applicazione di diversi interessi di mora:

- 2% quando il ritardo non supera il 15 giorno;
- 4% fino a 30 giorni di ritardo;
- 6% per i pagamenti effettuati oltre il 30° giorno.

Oltre tale termine la compagnia TIM si avvalerà del diritto di risolvere il rapporto

con il cliente staccando completamente il servizio telefonico. Ciò significa che, qualora si fosse interessati alla riattivazione dell'abbonamento, sarà necessario stipulare un nuovo contratto.

La compagnia Eni Gas e Luce, nelle condizioni contrattuali, stabilisce che gli interessi di mora sono applicati a partire dal giorno successivo alla scadenza della fattura, ma ai clienti che hanno pagato regolarmente ogni bolletta nell'ultimo biennio verranno addebitati i soli **interessi legali** per i primi 10 giorni. Trascorso tale termine di tolleranza, l'azienda si riserva il diritto di costituire in mora il cliente inoltrando una lettera di diffida. La sospensione del servizio del gas avverrà trascorsi almeno tre giorni dal termine di pagamento indicato sulla lettera di diffida, e l'eventuale inerzia del cliente sarà causa della risoluzione contrattuale.

## Da quando parte il conteggio dei termini di tolleranza?

Il problema principale quando si **ritarda sul pagamento di una bolletta** è sapere a partire da quando si è considerati morosi. Perché se da un lato la legge riconosce il diritto agli interessi di mora già dal giorno successivo alla scadenza, dall'altro abbiamo visto che alcune compagnie applicano tariffe differenti a seconda del giorno in cui avverrà il saldo della fattura.

Il conteggio del termine di tolleranza parte quindi dal **giorno seguente alla scadenza della bolletta**. Quest'ultimo, di solito, non è mai inferiore a 20 giorni dal momento in cui la fattura viene inviata al cliente tramite posta.

Se il servizio postale dovesse risultare inefficiente (a causa di ritardi nella consegna) grava sul cliente l'onere di dimostrare di aver ricevuto la bolletta oltre i termini previsti. L'iter è un po' ostico se trattasi di una fattura che si avvale del servizio postale ordinario, mentre nessun problema pare esserci qualora si dovesse ricevere una raccomandata di sollecito per l'immediato pagamento.

La **bolletta "digitale"** è un sistema che sta prendendo piede un po' ovunque: basta addebitare le utenze sul proprio conto corrente per ricevere tramite email la fattura dei servizi con relativa quietanza di pagamento. Tutto questo farebbe risparmiare parecchie grane al cliente che non avrebbe alcun pensiero per le scadenze delle bollette. Ma attenzione! Un conto in rosso da cui è impossibile prelevare l'importo di un'utenza equivale al caso in cui si paga in ritardo una

qualsiasi bolletta. Anche in questa evenienza il **termine di tolleranza**, con relativo calcolo degli interessi di mora, decorrerà dal giorno successivo alla data di scadenza della fattura.

## Cosa succede se non si paga la bolletta?

Che tu reputi ingiusta una bolletta tanto da non pagarla, o pagarla a metà per ripicca contro l'azienda, poco importa. Se non hai rispettato le procedure di reclamo per far valere le tue ragioni, il ritardato pagamento oltre i termini di tolleranza comporterà la tua **costituzione in mora**, che avverrà previa lettera di diffida legale. In questa lettera verrai sollecitato che, se non dovessi pagare entro un certo termine, oltre alla risoluzione contrattuale, il fornitore si avvalerà di tutti gli strumenti necessari per il **recupero coatto delle somme**. Cosa vuol dire? Spieghiamolo con un esempio.

Tizio riceve una fattura salata e reputa ingiuste le somme addebitate. Decide di pagare la bolletta per la somma che ritiene giusta: in questo modo penserà di non perdere l'utenza ma, allo stesso tempo, di essersi fatto giustizia. L'azienda inoltra un sollecito per l'integrazione dell'importo ma Tizio risponde senza seguire le procedure di reclamo suggerite dal fornitore. I termini trascorrono e l'importo lievita, tanto che Tizio riceve dopo qualche tempo una diffida ad adempiere. Anche in questo caso fa orecchie da mercante e inadempiendo al sollecito si vede staccare l'utenza. A questo punto l'azienda potrebbe contattare **un'agenzia di recupero crediti** che si occuperà di riscuotere le somme non versate con i relativi interessi di mora.

Posto che il **pagamento parziale equivale comunque a mancato pagamento**, quando si crede che una somma risulti inesatta rispetto ai consumi in un dato periodo è buona norma seguire tutte le procedure che l'azienda fornitrice suggerisce per i reclami. Di solito si procede tramite fax o raccomandata A/R per segnalare un'inesattezza, mentre meno sicura sarebbe la procedura di contattare l'operatore per ottenere chiarimenti.

Abbiamo detto che una bolletta potrebbe arrivare in ritardo a causa di un disservizio postale. Cosa fare in questo caso? Di solito assieme alla fattura viene allegato un documento di sintesi che riporta la data di invio della missiva. Se sulla busta che contiene la bolletta non è riportato alcun timbro postale (che accerti la data di spedizione) è possibile inoltrare un reclamo a Poste Italiane, chiedendo il

rilascio di un documento che attesti la data di ricezione della bolletta. In questo modo si otterrà una prova, da inviare al fornitore, per venire esentati da ogni possibile mora.

Per evitare qualsiasi procedura di mora in caso di ritardata ricezione della bolletta una buona norma sarebbe quella di rivolgersi direttamente all'azienda, presso uno degli uffici dislocati sul territorio. In questo modo si otterrà una copia della fattura non ancora ricevuta, che potrà essere saldata in tempo.