

6 dicembre 2016 8:38

Forniture acqua, una guida alle regole comuni

di [Rita Sabelli](#)

Ultimo aggiornamento: 22/1/2020

Già dal 2011 l'Autorità garante ARERA -Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente- si occupa anche del settore della fornitura di acqua. Vi sono state via via disposizioni regolatrici su diversi aspetti generali della gestione del servizio.

Indice scheda

[REGOLE COMUNI, REGOLE LOCALI](#)

[DEPOSITO CAUZIONALE](#)

[TARIFFE](#)

[FATTURAZIONE](#)

[STANDARD DI QUALITÀ E RIMBORSI FORFETTARI](#)

[BONUS SOCIALE](#)

[MOROSITÀ E DISTACCHI DELLA FORNITURA](#)

[VOLTURE](#)

[VERIFICHE SUL CONTATORE E SOSTITUZIONI](#)

[PRONTO INTERVENTO](#)

[SPORTELLI AL PUBBLICO](#)

[SERVIZI TELEFONICI](#)

[PENALI PER CONDOTTE E ADDEBITI ILLEGITTIMI](#)

[RECLAMI](#)

[CONCILIAZIONI](#)

[CASI PARTICOLARI](#)

[RIFERIMENTI NORMATIVI](#)

[REGOLE COMUNI, REGOLE LOCALI](#)

L'Autorità ARERA si occupa anche del settore idrico dal 2011, fissando regole generali a livello nazionale.

A livello regionale poi la gestione passa dalle Autorità locali a cui le Regioni affidano la gestione del servizio. In Toscana per esempio c'è l'AIT – Autorità Idrica Toscana che svolge le funzioni che un tempo erano gestite dai cosiddetti ATO (dal 2013).

Queste Autorità controllano poi i vari gestori idrici suddivisi per zona (in Toscana Publiacqua, Acque Spa, Gaia Spa, etc.).

A livello locale quindi per l'utente sono molto importanti anche il Regolamento dell'Autorità regionale e la Carta dei Servizi del proprio gestore.

Questi documenti devono essere pubblicizzati e disponibili sul sito dei gestori unitamente ad un glossario con i termini più frequentemente usati nel servizio.

[DEPOSITO CAUZIONALE](#)

Si tratta di una somma che l'utente versa a garanzia di eventuali morosità, produttiva di interessi legali, che viene restituita al momento in cui il contratto cessa oppure quando viene attivato un sistema di pagamento "sicuro" come la domiciliazione bancaria o postale (rid) o su carta di credito.

Dal 2014 ci sono regole uniformi comuni in tutta Italia per questo addebito.

Il deposito non deve infatti superare i corrispettivi dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo OPPURE un valore medio per tipo di utenza calcolato con lo stesso criterio. Per le utenze condominiali il limite fissato è il 60% della sommatoria di tutti i condomini singoli.

Come si vede non è possibile quantificare il deposito cauzionale in maniera fissa, anzi esso può cambiare a seconda del momento in cui viene applicato.

Una volta addebitato poi può subire adeguamenti o essere aggiornato su disposizione dell'Autorità garante.

L'addebito avviene per metà all'atto dell'attivazione del contratto e per l'altra metà in due tranches nelle due bollette successive. Il deposito viene rimborsato se e quando il cliente passa al pagamento con domiciliazione bancaria o postale o su carta di credito oppure se il contratto viene chiuso o volturato (entro 45 giorni).

Nota importante: all'utente moroso non può essere sospesa la fornitura se il suo debito NON supera il valore del deposito cauzionale versato. In questo caso il gestore idrico può però trattenere il deposito versato come rimborso e addebitarlo nuovamente nella bolletta successiva. Quando l'Autorità garante avrà deliberato le nuove regole sulla morosità (vedi più avanti) il concetto sarà rimarcato, e sarà stabilito che il gestore possa agire (con distacco della fornitura e azioni successive) solo per la parte di debito eccedente il deposito cauzionale (Dpcm 29/8/2016).

Fonte: Delibera ARERA 86/2013

TARIFFE

A livello nazionale, generale, è stabilito che in riferimento alle utenze domestiche vengano determinate strutture tariffarie differenti a seconda dell'uso (domestico residente, condominiale, domestico non residente), con eventuali sotto-tipologie.

Viene poi precisato che la tariffa si compone di una quota fissa indipendente dal consumo, per ciascun servizio (acquedotto, fognatura, depurazione) e di una quota variabile proporzionale al consumo misurato in metri cubi e modulata a fasce di consumo (solo per il servizio di acquedotto).

Dal Gennaio 2018 per i clienti domestici residenti deve essere individuata -all'interno della quota variabile del servizio di acquedotto- una fascia di consumo agevolato, basata su quantità pro capite calcolate in funzione del numero dei componenti dell'utenza. Per queste utenze si tratta del primo scaglione di consumo.

Se non fosse possibile stabilire le fasce per numero effettivo di componenti il gestore -come regime di prima applicazione- può riferirsi a criteri pro capite di tipo standard prendendo in considerazione un'utenza domestica residente tipo di tre componenti.

Il dato comunque deve essere acquisito e applicato a decorrere -al massimo- dal 1° gennaio 2022.

Nell'applicare il criterio pro capite di tipo standard la fascia a tariffa agevolata deve essere come minimo compresa tra 0 mc/annuo e un volume almeno pari alla quantità essenziale di acqua di cui ha diritto un nucleo di tre persone (50 litri per tre, quindi 150 litri al giorno corrispondenti a 54,75 mc/anno arrotondato a 55 mc/anno).

Sulla base dei suddetti principi generali -fissati a livello nazionale dalla Delibera 665/2017, le tariffe vengono quantificate e stabilite a livello locale dalle autorità idriche competenti col proprio regolamento, in conformità con il Piano tariffario nazionale vigente.

Fonte: Dpcm 13/10/2016 (tariffa sociale) e Delibera ARERA 665/2017 (testo integrato corrispettivi servizi idrici -TICSI). Piano tariffario vigente per il quadriennio 2020/2023 (da adottare entro Aprile 2020): Delibera ARERA 580/2019

FATTURAZIONE

La fatturazione deve avvenire sulla base dei consumi relativi al periodo di riferimento rilevati dal gestore, comunicati dall'utente tramite autolettura oppure stimati, in questo ordine di priorità. Le fatturazioni sulla base di consumi stimati, quindi, possono essere fatte solo in mancanza del dato di consumo effettivo. Le modalità di calcolo dei consumi stimati devono essere, in ogni caso, rese note al cliente.

Le fatture devono essere emesse entro 45 giorni solari a partire dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura (es: fattura per il periodo 1/6/2016-31/8/2016, emissione entro il 15/10/2016). Per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

Periodicità delle fatture

La periodicità della fatturazione la decide il gestore nel rispetto dei termini fissati dall'Autorità garante:

- utenze con consumi medi annui fino a 100 mc: almeno 2 bollette all'anno con cadenza semestrale;
- utenze con consumi medi annui da 101 a 1000 mc: almeno 3 bollette all'anno con cadenza quadrimestrale;

- utenze con consumi medi annui da 1001 a 3000 mc: almeno 4 bollette all'anno con cadenza trimestrale;
- utenze con consumi medi annui oltre 3000 mc: almeno 6 bollette all'anno con cadenza bimestrale.

Ovviamente fanno eccezione sia la prima fattura dopo l'attivazione o la voltura, e quella di chiusura, che seguono periodicità proprie.

Per le utenze condominiali (unico punto di consegna che distribuisce acqua a più appartamenti) i consumi medi annui sono calcolati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari.

Periodicità delle letture del contatore e dei conguagli

Per gli utenti con consumi medi annui fino a 3000 mc (quindi tutti i domestici singoli) il gestore idrico deve effettuare almeno due tentativi di lettura del contatore in un anno distanziati almeno di 150 giorni solari. Se il contatore non è accessibile e se non vi sono auto-letture dell'utente, va fatto un terzo tentativo al più tardi nel mese successivo rispetto al secondo, anche in fasce orarie diverse da quelle normalmente pianificate.

Per utenze con consumi superiori (come per esempio una utenza condominiale) i tentativi devono essere tre distanziati almeno di 90 giorni solari.

In caso di nuova attivazione, il tentativo di lettura va fatto entro sei mesi.

Le distanze temporali minime suddette possono essere derogate se il gestore garantisce un numero di tentativi di lettura superiori al minimo, nel caso di utenti particolari con consumi fortemente variabili, oppure se ci sono esigenze operative documentabili riferite in particolare ai costi (in quest'ultimo caso deve essere garantita comunque una sufficiente distribuzione delle letture). I tentativi di lettura "di ripasso" (ulteriori) si intendono fatti in alcuni casi, come per esempio quello dove il gestore ha ricevuto autolettura dopo il secondo tentativo fallito. Si veda in proposito la Delibera 665/2017 art.26.

All'utente munito di contatore non accessibile o parzialmente accessibile deve essere sempre data informazione preventiva dei tentativi di lettura comunicando giorno e fascia oraria tra i 5 e i 2 giorni lavorativi antecedenti in forma riservata con mail, sms, telefonata o altra modalità scelta dal cliente.

Se il tentativo di lettura non va a buon fine il gestore è tenuto a lasciare all'utente una nota cartacea informandolo della possibilità di comunicare un'autolettura e indicandone le modalità.

Note:

- dal 1/7/2017 i gestori devono anche organizzarsi per poter fornire, in caso di contenzioso, documentazione della misura espressa dal contatore e utilizzata ai fini della fatturazione (per es. con delle foto);
- gli obblighi di lettura si considerano assolti ovviamente nel caso in cui la raccolta del dato avvenga a causa di una voltura, un subentro o altro motivo;
- a partire dal 1/1/2017 in ogni bolletta dovranno anche essere comunicati all'utente il numero minimo di tentativi di lettura annui e il consumo medio annuo espresso in mc e l'anno a cui si riferisce.
- le letture effettuate e la periodicità dei tentativi sono dati che il gestore deve archiviare e conservare per cinque anni.

Auto-letture

Auto-letture dell'utente sono possibili sempre, nelle modalità previste dai regolamenti dei gestori, anche e soprattutto in occasione della lettura programmata quando per esempio l'utente non può essere presente e il contatore non è accessibile.

Nel caso il gestore deve prendere in carico l'auto-lettura e -previa validazione- dovrà utilizzarla per la fatturazione. Se per qualsiasi motivo decidesse di non utilizzarla ne deve dare comunicazione immediata all'utente, massimo entro nove giorni lavorativi in caso di mancata validazione.

I gestori idrici devono mettere a disposizione degli utenti la possibilità di comunicare auto-lettura del contatore almeno con queste modalità:

- messaggio SMS
 - telefonata
 - tramite una web chat sul proprio sito (obbligatoria solo dal 1/1/2017)
- modalità che devono essere disponibili per tutto l'anno.

Fatture di chiusura del rapporto contrattuale

Come già detto la fattura di chiusura va inviata entro 45 giorni dalla disattivazione o voltura della fornitura. Con la fattura il gestore deve provvedere a congruare i consumi ed a restituire il deposito cauzionale comprensivo di interessi. Se l'importo della fattura non è sufficiente a compensare l'accredito del deposito cauzionale il rimborso della differenza andrà effettuato tramite rimessa diretta entro 45 giorni dalla disattivazione o voltura.

Termine e modalità di pagamento

Anche il termine di pagamento è fissato dal gestore contrattualmente ma deve essere di almeno 20 giorni solari dall'emissione della fattura.

Le modalità di pagamento devono essere diverse e più ampie possibili, e devono almeno comprendere:

- contanti;
- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- bollettino postale.

Almeno una delle modalità proposte deve essere gratuita ed anche quelle onerose, in ogni caso, non devono prevedere un costo superiore a quello sostenuto dal gestore.

Rateizzazione

Se l'importo della fattura supera dell'80% (*) il valore dell'addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi, il gestore deve consentire all'utente di pagare a rate con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione o altra frutto di accordo.

La rateizzazione va richiesta dall'utente entro 10 giorni solari dalla scadenza della fattura.

Sulle rate vengono calcolati gli interessi legali; quelli di mora possono essere addebitati solo sui pagamenti dopo le scadenze delle rate. Nessun interesse può essere addebitato se il superamento dell'addebito medio delle bollette dell'ultimo anno è dovuto a prolungati periodi di sospensione della fatturazione o alla presenza di elevati congruamenti dovuti a letture effettuate con periodicità inferiore a quella prevista dalla normativa vigente.

(*) se la percentuale di superamento è maggiore del 150% alla fattura devono essere allegati i bollettini per la rateizzazione.

Fonte: Delibera ARERA 655/2015 (RQSI) modificata dalla Delibera 311/2019

Rimborsi a seguito di rettifiche

Le rettifiche di fatturazione devono ricevere risposta entro 60 giorni lavorativi, come da tabella degli standard, e se ci fosse un credito da rimborsare all'utente questo andrà detratto nella prima fattura utile. Se eccedesse rispetto alla stessa la differenza dovrà essere rimborsata con rimessa diretta (assegno o altro).

Fonte: Art. da 35 AL 44 Delibera ARERA 655/2015 e Delibera ARERA 218/2016 (TIMSII, periodicità di lettura del contatore). Precisazioni anche sulla Delibera ARERA 665/2017 art.26

Prescrizione

Dal 1 Gennaio 2020 il "diritto al corrispettivo" per le bollette dell'acqua si prescrive in due anni anziché cinque, con effetto sulle fatture che scadono dopo tale data. Si tratta dell'ultima "tappa" di quanto disposto dalla legge di Bilancio 2018 anche per i settori energia elettrica e gas, per i quali la nuova prescrizione è partita, rispettivamente, il 1/3/2018 e il 1/1/2019.

La nuova prescrizione decorre dal termine entro cui l'esercente è obbligato a emettere fattura, ovvero 45 giorni solari a partire dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura stessa, che per le utenze con consumi medi fino a 100 mc annui è almeno semestrale con 2 bollette all'anno.

E' possibile che in futuro l'ARERA introduca, come già ha fatto per i settori energia elettrica e gas, una serie di obblighi -per le fatture- a carico dei gestori. Non solo fornire l'informazione riguardo al nuovo termine di

prescrizione ma anche fatturare separatamente, o con particolare e chiara evidenza, gli importi relativi a consumi risalenti a più di 2 anni, con avviso della possibilità di non pagarli eccependo la prescrizione tramite invio di una specifica modulistica.

Fonte: Legge di Bilancio 2018 (legge 205/2017) articoli 1 commi dal 4 al 10 modificati anche da Legge di Bilancio 2020 (legge 160/2019 art.1 comma 295)

STANDARD DI QUALITA' E RIMBORSI FORFETTARI

Per ogni attività dei gestori idrici, dal rilascio di un preventivo all'esecuzione di un lavoro o di un allaccio, l'Autorità specifica tempi massimi con relativo rimborso forfettario da accreditare in bolletta in caso di mancato rispetto.

Indicatore	Livello specifico
Preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici o fognari, senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici o fognari, con sopralluogo	20 giorni lavorativi
Esecuzione di allacci idrici tramite lavori semplici (dall'accettazione del preventivo con firma del contratto)	15 giorni lavorativi
Esecuzione di allacci fognari tramite lavori semplici	20 giorni lavorativi
Attivazione della fornitura (dal completamento dell'allacciamento)	5 giorni lavorativi
Riattivazione o subentro nella fornitura (dalla richiesta riattivazione o stipula del contratto)	5 giorni lavorativi
Riattivazione o subentro nella fornitura con modifica alla portata del contatore	10 giorni lavorativi
Riattivazione a seguito disattivazione per morosità (dall'invio dell'attestazione di pagamento)	2 giorni feriali
Disattivazione su richiesta dell'utente finale (dalla richiesta)	7 giorni feriali
Esecuzione delle vulture	5 giorni lavorativi
Preventivazione per l'esecuzione dei lavori, senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Preventivazione per l'esecuzione dei lavori, con sopralluogo	20 giorni lavorativi
Esecuzione di lavori semplici (dall'accettazione del preventivo)	10 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per appuntamenti concordati	3 ore
Interventi per verifica contatori e comunicazioni dell'esito delle verifiche	10 giorni lavorativi
Comunicazioni dell'esito delle verifiche contatori effettuate in laboratorio	30 giorni lavorativi
Sostituzione del contatore	10 giorni lavorativi
Interventi per la verifica del livello di pressione e comunicazioni dell'esito delle verifiche	10 giorni lavorativi

Emissione della fattura	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione per utenze con consumi fino a 100 mc annui (per consumi superiori si veda l'art.38 Delibera 655/2015)	2 bollette all'anno con cadenza semestrale
Risposta motivata a reclami e a richieste scritte di informazioni	30 giorni lavorativi
Rettifiche di fatturazione	60 giorni lavorativi

Indennizzi automatici

In caso di mancato rispetto di uno degli standard di qualità fissati dall'Autorità garante, il gestore idrico deve corrispondere all'utente un indennizzo forfettario di 30 euro, con accredito automatico nella prima bolletta utile. L'importo di 30 euro raddoppia (60 euro) se la prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, e triplica (90 euro) se la prestazione avviene oltre un tempo triplo.

L'indennizzo non è dovuto se il ritardo è imputabile all'utente (inaccessibilità del contatore, etc.) oppure a cause di forza maggiore oppure se l'utente ha già ricevuto un indennizzo per il mancato rispetto dello stesso standard. Se l'utente risulta moroso il gestore può sospendere l'erogazione dell'indennizzo fino al pagamento delle somme dovute.

Per l'accredito l'Autorità ha fissato comunque un termine massimo di 180 giorni solari (sei mesi).

L'incasso dell'indennizzo ovviamente non preclude all'utente la possibilità di chiedere il risarcimento di un danno ulteriore, da quantificare soggettivamente e contestare nei modi opportuni.

Fonte: Art. 67/72/73/74 Delibera ARERA 655/15

BONUS SOCIALE

Richiedibile dal 1/7/2018 il bonus sociale idrico è destinato ad utenti in disagio economico, ovvero facenti parte di un nucleo familiare:

- con ISEE non superiore a 8.265 euro oppure
- con ISEE non superiore a 20.000 euro se con almeno 4 figli a carico;

Dal 2020 è fruibile anche ai titolari di reddito di cittadinanza o pensione di cittadinanza, con possibilità di farne richiesta a partire dal 1 Febbraio.

Il bonus è fruito direttamente in bolletta ed è pari al corrispettivo annuo che l'utenza domestica paga relativamente al quantitativo minimo vitale fissato dal Dpcm 13/10/2016, ovvero 50 litri/abitante/giorno (corrispondente a 18,25 mc/abitante/anno), determinato a tariffa agevolata e calcolato in funzione del numero dei componenti il nucleo familiare. In pratica il bonus consente di non pagare questo importo che normalmente consiste nella prima fascia della bolletta.

Dal 2020 rientrano nel bonus anche i costi relativi ai servizi di fognatura e depurazione.

La domanda di ammissione dovrà essere presentata al proprio Comune di residenza o presso altro organismo designato dal Comune, anche congiuntamente alle richieste per l'ottenimento del bonus sociale elettrico e/o del gas.

Qui informazioni e modulistica: www.arera.it/it/consumatori/idr/bonusidr.htm

Riferimenti normativi

- Delibere ARERA 897/2017/R/idr, 499/2019 e 3/2020

MOROSITA' E DISTACCHI DELLA FORNITURA

Dal 1 Gennaio 2020 sono in vigore nuove ed uniformi regole nazionali in merito ai mancati pagamenti (morosità), fissate dall'Autorità garante ARERA a seguito di disposizioni di legge. Le regole riguardano tutte le attività che i gestori potranno mettere in atto a seguito di mancati pagamenti, dall'invio del sollecito alla sospensione della

fornitura fino alla risoluzione contrattuale, fissate ora in modo uniforme rispetto a tempi e modi.

Per espressa volontà del legislatore sono protette e gestite con regole particolari le utenze cosiddette "vulnerabili", quindi nel caso "non disalimentabili", che comprendono quelle domestiche a basso reddito che percepiscono il bonus sociale e alcune utenze pubbliche come gli ospedali e le carceri. Queste utenze in caso di morosità non possono essere sospese né disattivate ma solo limitate, garantendo comunque la fornitura della quantità giornaliera minima vitale di acqua prevista dalla legge.

Per approfondimenti si veda la scheda pratica [Utenze acqua e gestione della morosità, le regole \(uniformi\) dal 2020](#)

VOLTURE

Richieste e tempi di esecuzione

L'utente subentrante fa richiesta di voltura documentando la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'immobile e comunicando la lettura del contatore. Si apre un nuovo contratto con versamento del deposito cauzionale. Se l'autolettura dell'utente subentrante non coincidesse con quella dell'uscente, il gestore dovrà farne una entro sette giorni lavorativi.

Se l'utente uscente risulta moroso il gestore ha facoltà di chiedere al subentrante un'autocertificazione che attesti l'estraneità al precedente debito. Se infatti il gestore accerta che il subentrante occupava già l'immobile può non procedere alla voltura fino al pagamento delle somme dovute.

In caso di decesso dell'intestatario del contratto l'erede o il soggetto residente nell'immobile può subentrare presentando domanda di comunicando la lettura del contatore. In questo caso il deposito cauzionale viene "passato" al nuovo contratto e il gestore invia al richiedente il contratto e la fattura con il saldo dei consumi. In questo caso il subentro deve essere gratuito.

La voltura, come si può vedere nella tabella degli standard, dev'essere effettuata entro 5 giorni lavorativi.

Fonte: art.15/16/17 Delibera ARERA 655/15

VERIFICHE SUL CONTATORE E SOSTITUZIONI

Verifica

Su richiesta dell'utente la verifica del contatore deve essere effettuata entro 10 giorni lavorativi.

Se il contatore è posto in un luogo non accessibile, e quindi diventa necessario fissare un appuntamento tra utente e gestore, si applica anche il termine massimo di rispetto degli appuntamenti concordati (3 ore).

La comunicazione dell'esito della verifica va inviata all'utente entro 10 giorni lavorativi dalla verifica, che diventano 30 se il contatore è stato rimosso e portato in un laboratorio.

All'utente dev'essere fatto presente, all'atto della richiesta, che potrebbe essere addebitato il costo dell'intervento (previsto dal Regolamento) se dal controllo il contatore risultasse funzionante.

Sostituzione e ricalcolo dei consumi

Se invece il contatore risultasse guasto o malfunzionante il gestore lo deve sostituire gratuitamente sostituendolo subito o previa comunicazione all'utente della data di sostituzione, comunicazione necessaria nel caso il contatore sia posto in luogo inaccessibile, con appuntamento precisamente fissato. Entro 5 giorni poi il cliente ha facoltà di cambiare data e ora dell'appuntamento.

Il tempo massimo di sostituzione in ogni caso è di 10 giorni lavorativi.

La ricostruzione dei consumi deve essere fatta sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni oppure, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti di analoga categoria. Gli importi calcolati sulla base della ricostruzione sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione.

La Delibera 218/2016 fissa il criterio preciso da adottare in caso di ricostruzione dei consumi, rifacendosi al consumo stimato (Cs) calcolato a partire dalla data dell'ultima lettura effettiva.

Le stesse regole valgono per l'effettuazione dei controlli del livello di pressione, compresi i tempi massimi di esecuzione (10 giorni lavorativi).

Fonte: art.da 28 a 32 Delibera ARERA 655/15

PRONTO INTERVENTO

Ogni gestore idrico deve avere un numero per le chiamate di pronto intervento che riguardano perdite, guasti, etc., gratuito, con un obiettivo di risposta entro circa 2 minuti (standard generico che si applica dal 2017).

Si deve trattare di un numero attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno. Può essere anche un numero dedicato al pronto intervento anche per altri servizi (per esempio gas) e solo in questi casi il gestore può far rispondere l'operatore automatico per la scelta del servizio per il quale si vuole fare la segnalazione.

L'obiettivo da raggiungere da parte del gestore idrico (attenzione non è un termine vincolante, quindi, ma un riferimento) è intervenire entro 3 ore dall'inizio della telefonata quando questa riguarda situazioni pericolose quali:

- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Se le chiamate fossero più di una e il gestore temesse ritardi nell'intervento, dovrà dare agli utenti indicazioni comportamentali, anche tramite personale tecnico.

Fonte: art. 33/34 Delibera ARERA 655/15

SPORTELLI AL PUBBLICO

I gestori devono garantire agli utenti la disponibilità di almeno uno sportello per provincia presso il quale poter effettuare varie attività tra cui:

- stipulare o risolvere un contratto;
- presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione;
- presentare richieste di rateizzazione;
- presentare richieste di informazioni;
- presentare richieste di preventivi, esecuzione di lavori, allacciamenti, attivazione, disattivazione, voltura, subentro, verifiche del contatore, etc.

Gli sportelli devono restare aperti almeno 8 ore al giorno nell'intervallo 8-18 nei giorni lavorativi e almeno 4 ore nell'intervallo 8-18 il Sabato. Diverse aperture ci possono essere nei comuni montani con popolazione inferiore ai 1000 abitanti.

Il tempo medio di attesa, fissato come obiettivo e non come termine tassativo, è di circa 20 minuti.

Fonte: art.da 52 Delibera ARERA 655/15

SERVIZI TELEFONICI

Dal 2017 si applicano anche regole precise per il servizio di assistenza telefonica.

I numeri per assistenza e informazione devono essere pubblicizzati sul sito internet e sulla carta dei servizi del gestore, con indicazione del tipo di chiamata dell'orario e degli eventuali costi. ALMENO uno dei numeri deve essere comunque un numero verde totalmente gratuito almeno per le telefonate da rete fissa. Il numero dedicato al pronto intervento invece deve essere verde e gratuito per tutti i tipi di chiamata e deve garantire sempre la risposta di un operatore.

Deve essere inoltre garantita la presenza di operatori (NON risponditori automatici) per almeno 35 ore settimanali. In caso di risponditore automatico deve sempre essere data la possibilità -digitando la relativa opzione- di parlare con un operatore.

Il tempo medio di attesa per parlare con un operatore -obiettivo e non tassativo- dovrebbe essere di circa 4 minuti (240 secondi). Per le chiamate del pronto intervento invece l'attesa obiettivo dovrebbe essere di 2 minuti (120 secondi).

Fonte: art.da 55 Delibera 655/15

PENALI PER CONDOTTE E ADDEBITI ILLEGITTIMI

Dal 1/1/2020 in caso di condotte illegittime dei gestori o addebiti illegittimi, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate può essere preteso il pagamento di una penale del 10% dell'importo contestato (di minimo 100 euro).

Sono coinvolti i casi in cui il gestore:

- viola le modalità di rilevazione dei consumi;
- viola le modalità di esecuzione dei conguagli;
- viola le modalità di fatturazione;
- addebita spese ingiustificate;
- addebita costi per consumi, servizi o beni non dovuti.

Per poter avanzare la pretesa è necessario che l'illegittimità sia stata accertata dall'autorità competente o debitamente documentata da una dichiarazione del cliente che abbia avuto un riscontro positivo dal gestore.

Tutte le informazioni al riguardo, con i nostri consigli su come procedere, si trovano nell'articolo [Bollette: nuove regole per prescrizione e penali per le condotte illegittime. Le istruzioni di Aduc](#)

Fonte: Legge di Bilancio 2020 (legge 160/2019) art.1 commi 292/293

RECLAMI

Reclamo al gestore idrico

Perché una richiesta scritta venga presa in considerazione come tale, quindi come reclamo ufficiale o richiesta di informazioni che fa scattare obblighi di risposta, è necessario che l'invio venga effettuato in determinati modi e tempi.

Si deve quindi utilizzare per l'invio i recapiti indicati dal gestore e possibilmente (ma non è obbligatorio) la modulistica che il gestore pubblica sul proprio sito e rende disponibile presso gli sportelli. Nelle bollette e sul sito devono apparire almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) o di fax per l'invio dei reclami.

Se non si usa la modulistica è bene includere nel reclamo/richiesta di informazioni alcuni dati ritenuti essenziali: i propri dati completi (nome cognome indirizzo di fornitura), il servizio a cui ci si riferisce, e se disponibile il codice utente.

La risposta deve essere motivata e articolata, deve entrare nel merito delle richieste e delle contestazioni; in particolare se l'utente avesse comunicato un'auto-lettura deve essere indicata l'eventuale motivazione del mancato utilizzo per la rettifica o per l'emissione di un conguaglio.

I tempi massimi di risposta sono di 30 giorni lavorativi. Per le richieste di rettifica della fatturazione il tempo massimo arriva a 60 giorni lavorativi.

Casi particolari:

- in caso di unico reclamo sottoscritto da più soggetti la risposta viene inviata al primo firmatario;
- in caso di reclamo scritto da un'associazione di consumatori la risposta viene ovviamente inviata a tale associazione;
- in caso di più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio la risposta può essere data a mezzo stampa e tramite comunicazione ai Comuni interessati se il disservizio stesso è attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi; in tutti gli altri casi la risposta deve essere inviata ad ogni singolo reclamante.

Fonte: art.da 45 Delibera ARERA 655/15

Reclamo all'Autorità garante ARERA

Dal 1/3/2018 è attivo un servizio di supporto ai reclami in ambito idrico svolto dall'Autorità garante ARERA.

Dopo aver inviato il reclamo al gestore senza risposta (nei 30 giorni) oppure con risposta insoddisfacente, ci si può rivolgere al servizio reclami dell'Autorità ARERA presso lo "Sportello per il consumatore Energia e Ambiente".

L'invio può avvenire per e-mail, fax o posta, compilando "Modulo Reclamo" scaricabile dal sito dell'AUTORITA':

www.sportelloperilconsumatore.it/servizi-idrici/reclami-idrico

(<http://www.sportelloperilconsumatore.it/servizi-idrici/reclami-idrico>)

Da Aprile 2018 tutto dovrebbe poter avvenire online tramite il Portale Sportello.

Una volta aperta la pratica l'Autorità supporta l'utente inviando almeno due solleciti al gestore e chiedendogli informazioni e documentazione riguardo al caso, da inoltrare entro 20 giorni lavorativi. Essa inoltre comunica ad utenti e gestori le sue indicazioni per la soluzione del problema.

Agli utenti, in particolare, vengono indicati gli ulteriori strumenti che possono essere utilizzati per risolvere la controversia.

Non può essere presentato il reclamo se sulla questione è pendente un procedimento giudiziario o una procedura di conciliazione di qualsiasi genere, anche paritaria o volontaria, a meno che questa non abbia luogo per rifiuto del gestore di aderire o se l'utente finale vi abbia rinunciato.

Fonte: Delibera ARERA 55/2018 Allegato B (reclami)

CONCILIAZIONI

Per le utenze idriche è possibile tentare la conciliazione presso il garante ARERA, attiva dal 1/7/2018, facoltativa. L'utente che ha inviato un reclamo al proprio gestore, senza risposta o con risposta insoddisfacente, può accedere alla conciliazione per cercare di risolvere "amichevolmente" il problema, affidandosi all'autorità garante. In caso di mancata risposta per tentare la conciliazione devono essere passati 50 giorni dall'invio del reclamo.

Si può procedere direttamente o tramite un delegato che può essere un'associazione di consumatori. [L'ADUC offre anche in questo ambito la sua ASSISTENZA.](#)

La domanda di conciliazione si presenta:

- online dal sito dell'ARERA, compilando un modulo e allegando la documentazione necessaria specificata sul sito stesso;

www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen

(<http://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen>)

- inviando domanda e allegati via posta all'indirizzo: "Servizio Conciliazione presso Acquirente Unico S.p.A, v. Guidubaldo del Monte 45 (Roma)" oppure al fax 06-80112087, ferma restando la gestione on-line della procedura. Questa opzione vale solo per i clienti domestici che non si avvalgono di delegato.

Svolgimento ed esito

Una volta ricevuta la domanda di conciliazione il "servizio di conciliazione" ne verifica l'ammissibilità e comunica per via telematica entro 7 giorni l'avvio della procedura alle parti coinvolte, comunicando anche la data del primo incontro per lo svolgimento del tentativo di conciliazione che deve essere fissato tra il decimo e il trentesimo giorno successivi.

L'esito positivo dell'"incontro" viene riportato su un verbale.

L'esito negativo lo stesso, con specifica dei punti controversi. Questo si ha anche nel caso in cui il gestore del servizio idrico non confermasse la propria presenza (deve farlo con anticipo rispetto alla data della conciliazione). In questo caso l'ufficio conciliazione avvisa l'utente tempestivamente.

La durata media dell'intera procedura è di 45 giorni e il servizio è gratuito e iscritto all'elenco degli organismi ADR della Commissione europea. alternativa è possibile comunque rivolgersi ad altri organismi [ADR](#).

Per approfondimenti sulla procedura di conciliazione si veda la scheda [Energia elettrica, gas, acqua: la](#)

[conciliazione presso il Garante ARERA](#)

Fonte: Delibera ARERA 55/2018 integrata dalla Delibera 355/2018, Allegato A (conciliazioni)

[CASI PARTICOLARI](#)

Utenze condominiali, riparti, letturisti

L'utenza condominiale è quella servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso.

Ai fini degli obblighi descritti in questa scheda (tempi di fatturazione, lettura contatore, standard di qualità, etc.)

l'utenza condominiale è equiparata all'utenza singola (utenza finale).

Sulla gestione dell'utenza valgono ovviamente le regole condominiali, sia quelle stabilite dalla legge che quelle, a seconda del caso, stabilite dal regolamento del condominio. Quindi, in generale:

- la ripartizione dei consumi può avvenire da parte dell'amministratore, utilizzando i criteri stabiliti dal regolamento oppure basandosi sui consumi singoli rilevati da contatori installati allo scopo per ogni unità immobiliare. Su scelta del condominio potrebbe essere previsto l'affidamento, per la ripartizione, ad una società terza detta "letturista" che svolge prettamente un compito "contabile" facendo pagare corrispettivi contrattuali per le proprie prestazioni. Nel primo caso il singolo condomino dovrà rifarsi ai conteggi contenuti nei bilanci condominiali, mentre in presenza di società letturista riceverà una bolletta a proprio nome;
- in caso di morosità le regole si complicano rispetto alle utenze singole, considerando che per il gestore l'utenza condominiale è unica mentre in realtà è composta da più utenti. La legge prevede che in termini generali il creditore esterno (in questo caso il gestore dell'acqua) non può rifarsi sui condomini in regola con i pagamenti se non dopo aver agito verso gli altri, quelli effettivamente morosi. E' chiaro che in questo senso conta molto il comportamento dell'amministratore che è tenuto a comunicare al gestore i dati dei condomini morosi nonché ad agire contro di loro relativamente al credito condominiale (art.18 Legge 220/2012). Questi obblighi dell'amministratore valgono teoricamente anche quando c'è di mezzo una società letturista, pur se queste non sono in alcun modo coinvolte dalla legge stessa. In questi casi la questione pratica si complica molto, perché spesso la società letturista non collabora né con l'amministratore né col gestore, ed addirittura non versa il dovuto al gestore finché non hanno pagato tutti i condomini (cosa che rende tutto il condominio moroso, nei fatti). Stante il fatto che è l'amministratore che dovrebbe intervenire ed agire per risolvere tutti questi problemi, ogni caso va valutato singolarmente per capire come agire.

Utenze non allacciate alla rete fognaria pubblica

Per le utenze condominiali la Corte di Cassazione si è espressa dicendo che il condominio non allacciato alla rete fognaria pubblica non deve pagare la tariffa per il servizio idrico (sentenza 7210/2016).

Utenze non servite dal depuratore

Esiste una legge (Dm 30/9/2009) che ha disposto il rimborso delle quote di depurazione nel caso in cui l'utenza non sia allacciata al servizio di depurazione, come disposto dalla legge 13/2009 emanata a seguito della sentenza della Corte Costituzionale n.335/2008.

Prima di chiedere il rimborso al proprio gestore va valutato il caso. Si veda per ogni approfondimento questa scheda:

CANONE DEPURAZIONE ACQUE: GUIDA AL RIMBORSO

(http://sosonline.aduc.it/scheda/canone+depurazione+acque+guida+al+rimborso_17162.php)

[RIFERIMENTI NORMATIVI](#)

- Delibera ARERA (ex AEEGSI) 586/2012 (trasparenza documenti fatturazione)
- Delibera ARERA 86/2013/R/IDR aggiornata dalla 643/2013 e dalla 655/2015 (deposito cauzionale)
- Delibera ARERA 655/2015/R/IDR aggiornata dalla 217/2016 (regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato)
- Delibera ARERA 664/2015/R/IDR (metodo tariffario idrico 2016/2019)
- Delibera ARERA 209/2016/E/Com (conciliazioni)
- Delibera ARERA 218/2016/R/IDR (fatturazione dei consumi)
- Delibera ARERA 665/2017 "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti"

- Delibera ARERA 55/2018 Allegato A "Disciplina transitoria per il settore idrico relativa alle procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori del SII"
- Delibera ARERA 355/2018 "Efficientamento e armonizzazione della disciplina in tema di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità – testo integrato conciliazione (TICO)".
- Delibera ARERA 311/2019 (regolazione della morosità nel servizio idrico integrato)
- Delibera ARERA 499/2019 (modifica isee bonus idrico)
- Delibera ARERA 580/2019/R/ IDR (metodo tariffario idrico 2020/2023)
- Delibera ARERA 3/2020 (nuovo bonus idrico)

- Legge 221/2015 artt.60/61 (tariffa sociale e morosità)
- DPCM 29/8/2016 pubblicato sulla GU del 14/10/2016
(http://sosonline.aduc.it/normativa/dpcm+29+2016+disposizioni+materia+contenimento_25007.php) (regole sui distacchi della fornitura a seguito di morosità)
- DPCM 13/10/2016 "tariffa sociale del servizio idrico integrato"
- Legge 205/2017 di Bilancio 2018, art.1 commi 4-10 (prescrizione)