Mercoledi' 07/12/2016

Forniture acqua, una guida alle regole comuni

A cura di: ADUC - Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

Già dal 2011 l'Autorità garante per l'energia ed il gas si occupa anche di disciplinare il settore della fornitura di acqua. Vi sono state via via disposizioni regolatrici alcune delle quali saranno in pieno vigore dal 2017.

REGOLE COMUNI, REGOLE LOCALI
L'Autorità garante per l'energia e il gas 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'e' 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 tranche 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 AEEGSI 86/2013
TARIFFE
In merito alle tariffe idriche l'Autorità garante specifica innanzitutto che è vietato applicare un consumo minimo impegnato alle utenze domestiche.
Viene poi stabilito che la tariffa idrica si componga di una quota fissa indipendente dal consumo, per ciascun servizio (acquedotto, fognatura, depurazione) e da una quota variabile proporzionale al consumo misurato in metri cubi.

Anche la tariffa variabile è divisa in quote relative ai servizi (acquedotto, fognatura, depurazione) e si applica a classi di consumo. Per le utenze domestiche deve essere prevista una tariffa variabile agevolata applicabile alle sole utenze domestiche per i consumi di tipo essenziale (tassativamente sotto i 30 mc all'anno).
Le tariffe vengono stabilite a livello locale dalle autorità idriche compenti col proprio regolamento. A livello nazionale il riferimento è la Delibera AEGGSI 664/2015 che si applica per il triennio 2016/2019, con un metodo provvisorio/transitorio che prevede l'applicazione delle tariffe 2015 incrementate di un tot.
Fonte: Delibera AEEGSI 664/2015
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.
All'utente 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 conguagliare 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 del 100% 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 conguagli dovuti a letture effettuate con periodicità inferiore a quella prevista dalla normativa vigente.
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 AEEGSI 655/2015 e Delibera AEEGSI 218/2016 (periodicità di lettura del contatore)
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 volture
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.
Dal 2017 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 opportuuni.
Art. 67/72/73/74 Delibera 655/15
MOROSITA' E DISTACCHI DELLA FORNITURA
In caso di mancato pagamento delle bollette il gestore idrico può, in termini generali, staccare la fornitura di acqua dopo aver sollecitato inutilmente il pagamento e aver preavvisato l'utente.
Una volta pagato il dovuto il gestore è obbligato a riattivare la fornitura, dietro invio dell'attestazione di

pagamento attraverso i canali disponibili (email, fax, posta, consegna agli sportelli). Come visto nella tabella degli standard la riattivazione deve avvenire entro 2 giorni feriali dal ricevimento da parte del gestore dell'attestazione di pagamento; Attenzione, invii effettuati dopo le ore 18 potrebbero essere trattati come effettuato il giorno dopo.

Utenze protette

Un prossimo provvedimento dell'Autorità garante dovrà applicare le nuove regole generali dettate da un DPCM di Agosto 2016, che prevede il divieto di staccare la fornitura dell'acqua agli utenti che si trovano in difficoltà economico-sociale.

Piu' precisamente non possono essere disalimentate -in caso di morosità- le utenze domestiche residenti che versano in condizioni di documentato stato di disagio economico-sociale e l'Autorità dovrà appunto individuare quasi siano i casi coinvolti. A questi utenti dovrà essere garantito un quantitativo minimo vitale pari a 50 litri di acqua per abitante al giorno.

Dovranno essere protette anche le utenze relative ad attività di servizio pubblico, sempre individuate dall'Autorità.

In ogni caso la legge dispone che per TUTTI gli utenti domestici residenti deve essere garantito l'accesso al quantitativo minimo vitale a tariffa agevolata e forme di rateizzazione anche in caso di morosità.

Quando possibile la sospensione del servizio deve essere applicata solo successivamente al mancato pagamento di fatture che siano di importo superiore al corrispettivo annuo relativo al volume della fascia agevolata, valore determinato dall'Autorità.

La sospensione potrà avvenire solo se è stato inviato un sollecito formale per messa in mora (raccomandata a/r con minaccia) e solo se il debito supera l'importo dell'eventuale deposito cauzionale, che va utilizzato per la copertura.

L'Autorità dovrà disciplinare, nel dettaglio:

a) gli utenti domestici residenti che versano in condizioni di documentato stato di disagio economico-sociale:

b) le utenze relative ad attivita' di servizio pubblico non disalimentabili;

c) gli obblighi di comunicazione all'utenza da parte del gestore prima di procedere alla sospensione del servizio;

d) le forme di rateizzazione che il gestore dovra' adottare per la definizione di piani di rientro in caso di morosita';

e) le modalita' di riattivazione del servizio in caso di sospensione;

f) le modalita' di reintegro da parte dell'utente del deposito cauzionale escusso dal gestore, privilegiando forme di rateizzazione con addebito in fattura.

e poi

- le modalita' e le tempistiche di lettura e autolettura dei contatori;
- le modalita' di ammodernamento dei sistemi di misura e di lettura dei consumi;
- la periodicita' e le modalita' di fatturazione;
- le procedure di pagamento anche con definizione di piani di rateizzazione per importi determinati;
- le modalita' di gestione dei reclami;
- le modalita' di gestione delle controversie;
- le procedure di messa in mora dell'utente e di recupero del credito, assicurando una congrua tempistica per il rientro della morosita';
- le procedure per la disalimentazione degli utenti morosi.

Fonte: art.12 e art.13 Delibera 655/15 e DPCM 29/8/2016

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 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 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 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 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
RECLAMI

Perchè 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 655/15
CONCILIAZIONI
Le conciliazioni prima di tentare le cause sono sempre raccomandabili ma purtroppo nell'ambito idrico non sono attualmente gestite dall'Autorità garante ma, come in molti altri ambiti, sono possibili presso le Camere di Commercio o gli uffici dei Giudici di Pace.
Dal 2017 le cose cambieranno e non solo sarà possibile tentare la conciliazione presso l'Autorità AEEGSI ma farlo sarà OBBLIGATORIO prima dell'eventuale causa.
Le conciliazioni si potranno svolgere anche presso altri organismi autorizzati, si svolgeranno online e saranno gratuite. Prima di accedere l'utente dovrà inoltrare un reclamo che dovrà ovviamente risultare non risolutivo (risposto negativamente o non risposto). La domanda dovrà essere inoltrata entro un anno dall'invio del reclamo e comunque non prima che siano decorsi 50 giorni senza risposta del gestore idrico.
Sarà possibile accedere ad una procedura più svelta nel caso di sospensione della fornitura di acqua.
Tutte le informazioni saranno pubblicate su una scheda pratica a parte.
Fonte: Codice del consumo artt.da 141 a 141 decies e Delibere AEEGSI 620/2015 e 209/2016
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'e' 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.
RIFERIMENTI NORMATIVI
- Delibera AEEGSI 586/2012 (trasparenza documenti fatturazione)
- Delibera AEEGSI 86/2013/R/IDR aggiornata dalla 643/2013 e dalla 655/2015 (deposito cauzionale)
- Delibera AEEGSI 655/2015/R/IDR aggiornata dalla 217/2016 (regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato)
- Delibera AEEGSI 664/2015/R/IDR (metodo tariffario idrico 2016/2019)
- Delibera AEEGSI 209/2016/E/Com (conciliazioni obbligatorie)
- Delibera AEEGSI 218/2016/R/IDR (fatturazione dei consumi)
-
DPCM 29/8/2016 pubblicato sulla GU del 14/10/2016 (regole sui distacchi della fornitura a seguito di morosità)

- Delibera 638/2016 di avvio di procedimento di consultazione
di Rita Sabelli

Fonte: http://www.aduc.it