



UNC
CONSUMATORI.IT

Bolletta acqua: come inviare un reclamo

09 Maggio 2022



Saper leggere la bolletta dell'acqua è fondamentale per capire se stai pagando il giusto e per inviare subito un **reclamo** per eventuali disservizi ed **errori di fatturazione**.

Il settore idrico: i disservizi più frequenti

Il servizio idrico è uno dei settori nei quali ha cominciato a registrarsi una notevole varietà di disservizi e problemi per i consumatori, come dimostrano le numerose segnalazioni che arrivano ai **nostri sportelli**. Non sempre il consumatore è preparato a gestire i disservizi e spesso ci contatta in preda al panico.

Diciamo subito che, se non **affrontati tempestivamente**, tali disservizi possono dare luogo a problemi anche significativi da un punto di vista economico. I disservizi possono riguardare la **gestione commerciale dell'utenza**, ma anche **problemi tecnici**.

Ecco quali sono i **disservizi più frequenti**:

- problemi e ritardi nell'**attivazione della fornitura**
- fatture con **consumi anomali** e letture errate
- problemi legati al **malfunzionamento del contatore**
- disservizi relativi a **interventi tecnici**

- errori nelle volture (cioè nel **cambio intestatario**) delle utenze
- **maxi-conguagli** per i quali è necessario richiedere l'applicazione della prescrizione.

La perdita “occulta” che fa lievitare la bolletta dell'acqua

Un caso peculiare del settore idrico che può far lievitare la bolletta dell'acqua è poi quello delle “**perdite occulte**”. Può infatti capitare che, a seguito della **rottura di un tubo dell'impianto**, si verifichi una perdita d'acqua che viene registrata dal contatore ma di cui il consumatore non si accorge. Dato che la perdita è nascosta nel muro o interessa un tubo interrato in giardino, viene chiamata “occulta”. Risultato? L'emissione di **fatture di importi esorbitanti**: la fatturazione di consumi di acqua avviene infatti a scaglioni; quindi, oltre certi livelli di consumo si comincia a pagare molto di più.

In questi casi è necessario chiedere l'applicazione della così detta “**depenalizzazione tariffaria**” per far ridurre l'importo da pagare.

Il caso dei maxi-conguagli

Anche nelle bollette dell'acqua può inoltre verificarsi il caso dei maxi-conguagli per i quali è necessario richiedere l'applicazione della prescrizione breve che è stata introdotta da poco anche nel settore idrico: la regola è che gli **importi “fatturabili”** sono solo quelli relativi ai consumi degli **ultimi due anni**. La prescrizione va però **eccepita**, cioè è necessario **richiedere formalmente l'applicazione della prescrizione al venditore**. Come? Tramite i moduli e i canali che obbligatoriamente devono essere messi a disposizione nella fattura di conguaglio dal gestore.

Come inviare un reclamo: i nostri consigli

La regolazione del settore idrico mette a disposizione dei consumatori strumenti efficaci per la **risoluzione delle controversie**. Ecco cosa fare se sei vittima di disservizi:

- il primo passo è sempre quello di inviare un **reclamo scritto al gestore**. Il reclamo deve essere inviato ai canali corretti che sono presenti obbligatoriamente nelle nostre bollette, deve riportare i dati della fornitura (ad esempio il **codice cliente** che identifica univocamente la fornitura), i nostri contatti e una breve ma chiara descrizione della problematica, la lettura aggiornata del contatore e tutte le informazioni aggiuntive utili alla gestione del caso.
- Il gestore ha **40 giorni solari di tempo** per rispondere in forma scritta e motivata al tuo reclamo!
- Se ricevi la risposta nei tempi previsti bisogna verificare che questa contenga l'analisi del caso e la **proposta di soluzione del disservizio** con tempi ed eventuali **indennizzi**, se previsti.
- In caso invece tu non riceva la risposta nei tempi previsti o la risposta non sia soddisfacente il passaggio successivo è quello di **attivare una conciliazione**.
- La conciliazione è una **procedura stragiudiziale**, che quindi non necessita dell'assistenza di un legale tramite cui, nella stragrande maggioranza dei casi, si riesce a risolvere il disservizio e a trovare un accordo tra le parti.
- Esistono due tipi di conciliazioni, **le paritetiche**, basate su un protocollo di accordo tra AACC e alcune tra i principali gestori idrici e il **Servizio Conciliazione Clienti Energia dell'ARERA**.
- In entrambi i casi è consigliabile gestire la procedura per **nostro tramite per ricevere assistenza qualificata** dai nostri esperti.

VUOI SAPERNE DI PIÙ SULLA BOLLETTA DELL'ACQUA E SCOPRIRE ANCHE SE HAI DIRITTO AL BONUS ACQUA? NON PERDERE L'EBOOK UNC

HAI BISOGNO DEL NOSTRO AIUTO? GLI ESPERTI UNC SONO A TUA DISPOSIZIONE

Autore: Sonia Galardo

Data: 7 maggio 2022