

# ACQUA E SERVIZIO IDRICO

Tutto quello che c'è da sapere su:

- problemi con i gestori idrici
- come fare un reclamo
- diritti dei consumatori
- bonus idrico



# Contenuti

Come posso contestare dei consumi anomali? .....	4
Come faccio per verificare se l'importo addebitato sulla mia bolletta è corretto? .....	5
Ho ricevuto una bolletta con un importo notevole che non riesco a spiegarmi. Che cosa devo fare? .....	6
Ho ricevuto una bolletta elevata che non sono in condizione di pagare. Cosa devo fare? .....	7
Ho presentato un reclamo al gestore idrico: come fare per vedere riconosciuti i miei diritti? .....	8
Il gestore del servizio idrico mi ha comunicato che procederà al distacco della fornitura per morosità. Cosa devo fare? .....	9
Come faccio a sapere se ho diritto al Bonus Acqua? ..	10
Ho ricevuto una bolletta con un consumo anomalo determinato da una perdita. Cosa posso fare? .....	11

# Acqua e servizio idrico: tutto quello che c'è da sapere

Ogni anno gli sportelli dell'Unione Nazionale Consumatori gestiscono migliaia di casi relativi all'acqua e al servizio idrico aiutando le persone in difficoltà.

Tra i più comuni, ci vengono segnalati casi riguardanti fatture di importi anomali e superiori alla media, conguagli pluriennali, fatture dovute a perdite occulte, problemi nel riconoscimento e nell'erogazione del bonus idrico.

Ecco alcune delle domande più comuni, con le risposte dei nostri esperti: ma non dimenticare che se hai bisogno di supporto personalizzato, ci sono i nostri sportelli sul sito [consumatori.it](http://consumatori.it).

# Come posso contestare dei consumi anomali?

Se si ritiene di dover contestare una bolletta, è fondamentale presentare reclamo al gestore del servizio idrico. Il reclamo va sempre presentato in forma scritta attraverso i canali di contatto con i clienti previsti dalle singole Società e che sono riportati in bolletta e sul sito web dell'azienda, che ha 30 giorni solari di tempo per fornire al cliente una risposta scritta motivata. È opportuno presentare il reclamo attraverso l'Unione Nazionale Consumatori, perché, oltre a ricevere aiuto da consulenti esperti nella materia, se la risposta della Società non è soddisfacente, si può essere assistiti nella procedura di Conciliazione «Paritetica o presso il Servizio Conciliazioni Clienti Energia dell'ARERA, l'Autorità di regolazione di settore».

# Come faccio per verificare se l'importo addebitato sulla mia bolletta è corretto?

La prima cosa da fare è controllare che i metri cubi addebitati siano corretti e corrispondano a quanto registrato sul proprio contatore. Se i dati grosso modo corrispondono, si può ritenere che l'importo addebitato sia giusto. Se i metri cubi addebitati sono lontani da quelli registrati dal contatore, conviene presentare subito reclamo al gestore del servizio idrico, nel reclamo è indispensabile comunicare i dati esatti rilevati sul contatore.

# Ho ricevuto una bolletta con un importo notevole che non riesco a spiegarmi. Che cosa devo fare?

Se non si tratta di una bolletta di conguaglio, probabilmente sono stati addebitati un numero di metri cubi superiori al normale consumo. Se le abitudini di consumo sono rimaste invariate, è possibile che si tratti di un contatore malfunzionante (lo stesso motivo può valere anche se la registrazione dei consumi è molto inferiore alla media).

In questo caso conviene presentare reclamo al gestore del servizio idrico e chiedere una verifica del contatore. Trattandosi di procedure assai complesse, che presuppongono anche la ricostruzione dei consumi, conviene farsi assistere dagli esperti dell'Unione Nazionale Consumatori.

# Ho ricevuto una bolletta elevata che non sono in condizione di pagare. Cosa devo fare?

E' possibile che, in caso di bolletta di importo anormale ed elevato rispetto al solito, si tratti di un conguaglio di quanto consumato ma non addebitato precedentemente. Per verificare che gli importi siano corretti e se è possibile richiederne la prescrizione oltre i 5 anni (ridotti a 2 dal 1° gennaio 2020), conviene rivolgersi ad uno sportello di Unione Nazionale Consumatori (il calcolo è molto complesso), che potrà controllarne, tramite i suoi esperti, l'esattezza e decidere come procedere.

Verificata la correttezza del conguaglio, se non si ritiene di pagarlo in una unica rata, si può richiederne la rateizzazione. Il numero delle rate dipende dal periodo di riferimento del conguaglio.

# Ho presentato un reclamo al gestore idrico: come fare per vedere riconosciuti i miei diritti?

Prima di adire le vie legali, chiedendo l'intervento del Giudice di Pace, è possibile tentare una risoluzione bonaria della controversia attraverso una procedura come la Conciliazione. Per questo è consigliabile rivolgersi all'Unione Nazionale Consumatori per essere indirizzati e/o assistiti nella presentazione e gestione della Conciliazione. Con alcuni gestori idrici sono da tempo attivi protocolli di conciliazione paritetici ma è possibile anche attivare una procedura presso il Servizio Conciliazioni Clienti Energia dell'ARERA, l'Autorità di regolazione di settore.



# Il gestore del servizio idrico mi ha comunicato che procederà al distacco della fornitura per morosità. Cosa devo fare?

Prima di procedere al distacco della fornitura per morosità del cliente, i gestori devono seguire una precisa procedura (lettera di messa in mora, lettera di preavviso di distacco, ecc.). Come primo atto conviene presentare reclamo al gestore del servizio idrico in forma scritta attraverso i canali di contatto con i clienti previsti (e che sono riportati in bolletta e sul sito web dell'azienda) esprimendo le proprie ragioni circa la eventuale illegittimità del distacco. Inoltre, è bene farsi assistere dall'Unione Nazionale Consumatori per verificare che il gestore abbia seguito puntualmente la procedura prevista, o comunque per concordare una eventuale rateizzazione del debito, al fine di evitare il distacco della fornitura.

# Come faccio a sapere se ho diritto al Bonus Acqua?

In linea generale, hanno diritto a ricevere il Bonus Sociale le famiglie con ISEE non superiore a 8.107,50 euro o le famiglie numerose (con più di 3 figli a carico) con ISEE non superiore a 20.000 euro. La procedura, purtroppo, non è automatica ed anche abbastanza complessa quindi, per verificare se vi sono le condizioni per aver diritto al Bonus e per compilare ed inviare la documentazione necessaria bisogna rivolgersi al proprio Comune di residenza oppure ad un Centro di Assistenza Fiscale (CAF), che, dopo aver riscontrato la sussistenza del diritto, provvederanno ad attivare le procedure necessarie per ottenerlo.

# Ho ricevuto una bolletta con un consumo anomalo determinato da una perdita. Cosa posso fare?

In caso di perdita occulta è possibile richiedere un ricalcolo degli importi tramite il sistema della depenalizzazione tariffaria. E' fondamentale inviare tutta la documentazione necessaria come, se richiesta, la fattura dell'intervento dell'idraulico o la dichiarazione con il dettaglio dei lavori eseguiti. Purtroppo, non esiste una procedura uguale per tutti i gestori e su tutto il territorio nazionale e per questo è consigliabile rivolgersi all'Unione Nazionale Consumatori per ricevere adeguata assistenza.

# La nostra assistenza sul servizio idrico

L'Unione Nazionale Consumatori risolve ogni anno migliaia di casi di acqua e servizio idrico. Quindi, in caso di necessità **puoi rivolgerti al nostro sportello** cliccando direttamente sull'immagine sottostante.

## PROBLEMI CON L'ACQUA?



©Riproduzione riservata