

**PRIMA DIRETTIVA
PER LA TRASPARENZA DEI DOCUMENTI DI FATTURAZIONE
DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

**TITOLO I
Definizioni e ambito di applicazione**

**Articolo 1
Definizioni**

1.1 Ai fini dell'interpretazione e dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente provvedimento, si applicano le seguenti definizioni:

- **Autorità** è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas;
- **bolletta o documento di fatturazione** è il documento che il gestore del SII trasmette periodicamente all'utente al fine di fatturare i corrispettivi relativi ai servizi da lui forniti direttamente o indirettamente;
- **bolletta di conguaglio** è la bolletta che fattura consumi sulla base di letture rilevate;
- **bolletta mista** è la bolletta che fattura sia consumi effettivi, sia consumi stimati calcolati fino alla data di emissione della bolletta;
- **bonus acqua** è la somma accreditata all'utente finale in virtù delle agevolazioni sociali previste dalla normativa;
- **Carta dei Servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **consumi effettivi** sono i consumi attribuiti sulla base di due letture rilevate/autoletture;
- **consumi stimati** sono i consumi attribuiti sulla base di stime di consumo calcolate fino alla data di emissione della bolletta;
- **consumi fatturati** sono i consumi complessivamente contabilizzati nella bolletta;
- **gestore del servizio idrico integrato o gestore del SII** è il soggetto che, in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica, gestisce uno o più servizi facenti parte del SII in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- **d.m. 30 settembre 2009** è il Decreto del Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare del 30 settembre 2009;
- **lettura rilevata** è la rilevazione del dato espresso dal totalizzatore numerico del gruppo di misura raccolto in loco;
- **servizio idrico integrato (SII)** è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero da ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali;
- **tipologia di utenza** è la tipologia contrattuale, individuata in base all'utilizzo della fornitura, secondo quanto previsto dalla normativa in vigore;

- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico contatore che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso.

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 I gestori del SII adottano nei confronti degli utenti finali una bolletta conforme alle disposizioni previste dalla presente Direttiva.
- 2.2 I gestori che forniscono solo alcuni servizi del SII si attengono alle disposizioni della presente Direttiva applicabili allo specifico servizio fornito.
- 2.3 I gestori multiservizio che emettono un'unica bolletta per le forniture di gas, energia elettrica e del SII applicano, la Direttiva per l'armonizzazione e la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e gas distribuito a mezzo rete di cui alla deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2009, ARG/com 202/09. In ogni caso le informazioni di cui alla presente Direttiva devono essere rese disponibili all'utente finale.
- 2.4 Su richiesta dell'utente finale il documento di fatturazione può essere inviato anche con modalità telematiche.

TITOLO II

Informazioni relative alla fatturazione e ai consumi

Articolo 3

Informazioni relative all'utente finale e alla fornitura

- 3.1 Nella bolletta sono riportate, oltre alle informazioni obbligatorie ai sensi della normativa fiscale, le informazioni relative:
 - a) al nome, cognome e codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA dell'intestatario del contratto di fornitura;
 - b) all'indirizzo di fornitura e, se diverso, all'indirizzo di recapito;
 - c) ai dati identificativi della fornitura (numero contratto e/o codice identificativo dell'utente finale);
 - d) alla tipologia di utenza;
 - e) alla tipologia di tariffa applicata;
 - f) all'eventuale minimo contrattuale impegnato per le utenze non domestiche;
 - g) alla matricola e alla tipologia di misuratore installato.
- 3.2 La bolletta relativa ad utenze condominiali riporta il numero delle unità immobiliari servite, suddivise in base alle diverse tipologie di utenza.

Articolo 4

Periodo di riferimento della fatturazione, letture e consumi

- 4.1 La bolletta evidenzia:
 - a) il periodo cui si riferisce la fatturazione, le date di emissione e di scadenza del pagamento;
 - b) l'eventuale indicazione che la bolletta è rateizzabile;
 - c) se la bolletta è di conguaglio, basata su consumi stimati o mista;
 - d) le letture rilevate e/o le eventuali autoletture valide ai fini della fatturazione ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura e/o le letture stimate e la relativa data;
 - e) i consumi effettivi e/o i consumi stimati;
 - f) i consumi fatturati per il periodo di riferimento;

- g) le modalità per comunicare l'autolettura previste dalle condizioni contrattuali di fornitura.
- 4.2 Nelle bollette di conguaglio viene posto in evidenza:
- a) il periodo cui si riferisce il conguaglio;
 - b) i consumi stimati già contabilizzati nelle precedenti bollette.
- 4.3 In ogni bolletta deve essere posto in evidenza il consumo annuo dell'utente finale, calcolato sulla base delle letture effettive e/o autoletture o delle migliori stime disponibili.

Articolo 5

Unità di misura

- 5.1 L'unità di misura con cui vengono contabilizzati i consumi di acqua è il metro cubo (mc).

TITOLO III

Informazioni relative alle modalità di pagamento e alla sospensione della fornitura

Articolo 6

Informazioni relative ai pagamenti, alla morosità e al deposito cauzionale

- 6.1 La bolletta riporta:
- a) le modalità di pagamento che possono essere utilizzate dall'utente finale;
 - b) la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, indicando l'eventuale esistenza di bollette che non risultino pagate dall'utente finale al momento dell'emissione della bolletta in cui tale informazione è riportata;
 - c) il tasso di interesse di mora che il gestore applica in caso di ritardo nei pagamenti, ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura.
- 6.2 La bolletta informa l'utente finale circa le procedure previste dalle condizioni contrattuali in caso di morosità e i relativi costi eventualmente addebitabili all'utente finale in conformità alla normativa vigente.
- 6.3 Nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione del pagamento ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura viene segnalata con evidenza tale possibilità ai sensi dell'articolo 4, comma 4.1, lettera b) e vengono fornite indicazioni all'utente finale sui tempi e sulle modalità con cui la rateizzazione può essere richiesta.
- 6.4 La bolletta indica il deposito cauzionale eventualmente versato dall'utente finale.

TITOLO IV

Altre informazioni all'utente finale

Articolo 7

Servizio guasti, informazioni e reclami

- 7.1 La bolletta riporta uno o più recapiti telefonici per la chiamata del servizio segnalazione guasti e per il servizio di informazioni ai clienti.
- 7.2 La bolletta riporta in maniera evidente il recapito per la presentazione al gestore, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni.

Articolo 8

Comunicazioni dell'Autorità

- 8.1 I gestori adottano misure affinché, su richiesta dell'Autorità, in relazione a specifiche circostanze, sia possibile l'inserimento in bolletta di comunicazioni destinate agli utenti finali, della lunghezza massima di 400 caratteri.
- 8.2 Il testo di tali comunicazioni viene reso noto ai gestori tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere riportato in tutte le bollette emesse a partire dal trentesimo giorno successivo fino a raggiungere tutti i clienti finali interessati.
- 8.3 I gestori provvedono ad inserire nella prima pagina della bolletta un rinvio alla comunicazione, il cui testo può essere riportato nelle pagine successive.

Articolo 9

Indicazione comparativa dei consumi

- 9.1 Al fine di promuovere l'uso efficiente delle risorse e la tutela dell'ambiente, il gestore riporta in bolletta una indicazione, in forma grafica, conforme al fac-simile di cui all'Allegato 1 della presente Direttiva, che consenta all'utente finale di valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri di acqua, con riferimento almeno agli ultimi quattro periodi per cui sono disponibili consumi effettivi.

Articolo 10

Informazioni sulla tariffa applicata

- 10.1 La bolletta riporta i valori della tariffa applicata all'utente finale e l'ultimo aggiornamento, indicando in modo completo la fonte normativa e l'organismo da cui deriva.

TITOLO V

Quadro di sintesi

Articolo 11

Quadro di sintesi

- 11.1 La bolletta riporta, in prima pagina, un Quadro di sintesi conforme nel linguaggio e nelle informazioni al fac-simile di cui all'Allegato 2 alla presente Direttiva. I gestori utilizzano un carattere di stampa facilmente leggibile con modalità grafiche liberamente determinate dagli stessi.
- 11.2 Il Quadro sintetico riporta:
- a) le informazioni di cui all'articolo 3 della presente direttiva;
 - b) le informazioni di cui all'articolo 4 della presente direttiva;
 - c) le informazioni di cui all'articolo 7 della presente direttiva;
 - d) il totale dovuto per la quota fissa;
 - e) il totale dovuto per il servizio di acquedotto;
 - f) il totale dovuto per il servizio di depurazione;
 - g) il totale dovuto per il servizio di fognatura;
 - h) il totale dovuto per eventuali voci di perequazione;
 - i) l'eventuale bonus sociale;
 - j) in detrazione, gli eventuali acconti già fatturati in precedenti bollette;

- k) gli eventuali addebiti/accrediti diversi da quelli derivanti dall'applicazione della tariffa del SII;
 - l) l'IVA;
 - m) l'importo totale della bolletta;
 - n) lo stato di pagamento delle precedenti bollette, di cui al precedente articolo 6, comma 6.1, lettera b).
- 11.3 Nel Quadro di sintesi viene indicato se l'utente finale:
- a) è servito da un impianto di depurazione attivo;
 - b) non è servito da un impianto di depurazione attivo per il quale sia in corso attività di progettazione, realizzazione, completamento o attivazione come da programma di cui all'articolo 3 del d.m. 30 settembre 2009;
 - c) non è servito perché l'impianto di depurazione risulta temporaneamente inattivo o è stato temporaneamente inattivo;
 - d) non è servito da un impianto di depurazione attivo per il quale non è in corso alcuna attività di progettazione, completamento o attivazione come da programma di cui all'articolo 3 del d.m. 30 settembre 2009.
- 11.4 Nel quadro di sintesi viene altresì inserito un apposito rimando alle informazioni di cui all'articolo 8 del d.m. 30 settembre 2009, fornite dal gestore secondo le modalità e la periodicità ivi stabilite.
- 11.5 Il gestore può riportare nel Quadro di sintesi ulteriori informazioni, purché le informazioni obbligatorie di cui ai precedenti commi 11.2 , 11.3 e 11.4 rimangano facilmente leggibili.

TITOLO VI

Informazioni sulla qualità e Glossario

Articolo 12

Informazioni sulla qualità e sulle condizioni contrattuali

- 12.1 Il gestore indica in bolletta le modalità con cui l'utente finale può ottenere le informazioni relative:
- a) ai livelli di qualità garantiti dal gestore nel rispetto della normativa vigente, ai livelli di qualità raggiunti l'anno precedente e alla Carta dei servizi in vigore;
 - b) alla composizione analitica dell'acqua distribuita, di cui al successivo articolo 13;
 - c) alle condizioni contrattuali di fornitura in vigore;
 - d) alle procedure di reclamo.
- 12.2 Il gestore rende disponibili le informazioni di cui al precedente comma 12.1, in modo che siano accessibili a tutti i clienti finali nel proprio sito internet, con accesso diretto dalla *homepage* e con almeno un'ulteriore modalità.
- 12.3 Su richiesta dell'utente finale, il gestore fornisce per iscritto le informazioni di cui al precedente comma 12.1 entro 15 giorni solari dalla ricezione della richiesta.

Articolo 13

Informazioni sulla composizione dell'acqua distribuita

- 13.1 Il gestore rende disponibile sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla *homepage*, una modalità di ricerca delle informazioni relative alla composizione analitica dell'acqua distribuita per indirizzo di fornitura.

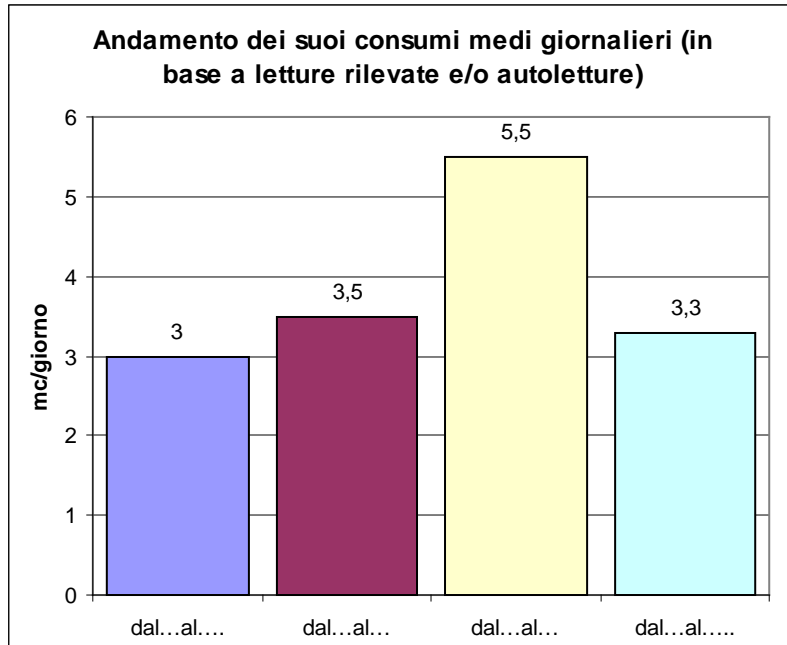
- 13.2 Le informazioni riguardano almeno i parametri di cui al successivo comma 13.3, con l'indicazione:
- a) dei componenti caratteristici espressi in ioni;
 - b) del periodo di riferimento delle analisi effettuate;
 - c) dell'unità di misura utilizzata;
 - d) dei valori medi di parametro rilevati;
 - e) dei valori di riferimento fissati dalla legge.
- 13.3 Devono essere riportati almeno i parametri di cui all'Allegato 3 alla presente Direttiva e, ove non diversamente previsto, devono essere aggiornati almeno con cadenza semestrale.

Articolo 14

Glossario

- 14.1 I gestori utilizzano, per la redazione dei documenti di fatturazione, nonché per le comunicazioni agli utenti finali, i termini contenuti nel Glossario di cui all'Allegato 4 alla presente Direttiva.
- 14.2 Il Glossario completo delle definizioni è reso disponibile con le medesime modalità di cui all'articolo 12.

Fac-simile del grafico relativo alle variazioni dei consumi medi giornalieri (articolo 9 della Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato)



Nome e logo del gestore

Contatti utili

Indirizzo di recapito del cliente finale

SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI

Numero
Sito internet
Fax e indirizzo per l'invio di reclami scritti

SEGNALAZIONE GUASTI

Numero
Tutti i giorni 24 ore su 24

N. fattura xxxx del xx/xx/xxxx
Periodo di fatturazione dal gg/mm/aa al gg/mm/aa
Bolletta di conguaglio

Dati della fornitura e del contratto

Indirizzo di fornitura
Dati identificativi della fornitura
Tipologia di misuratore
Matricola del misuratore

Tipologia di utenza: *usi domestici residenti*
Tipologia di tariffa applicata: *tariffa per usi domestici residenti*

Letture e consumi

Data	Lettura	Tipo lettura
Gg/mm/aa	Xxxx	Rilevata
Gg/mm/aa	Xxxx	Autolettura

Consumo effettivo del periodo: xxx mc

Consumi stimati già fatturati nelle bollette precedenti (dalal.....): xxx mc

Totale Consumi fatturati xxx mc

Consumo annuo xxxx mc

Modalità per comunicare l'autolettura:

Utenza servita da impianto di depurazione attivo
Ulteriori informazioni sono disponibili nel sito www.....e/o nel prospetto informativo allegato

Riepilogo importi

Quota fissa	xxx
Acquedotto	xxx
Fognatura	xxx
Depurazione	xxx
Oneri perequazione	xxx
Acconti bollette precedenti	-xxx
Bonus Acqua (eventuale)	-xxx
Addebiti/accrediti diversi per (causale)	(-) xxx

Totale imponibile IVA	xxx
IVA	xxx

Totale della bolletta **XXXX**

Da pagare entro il gg/mm/aa

Questa bolletta è rateizzabile

I pagamenti delle bollette precedenti risultano regolari.

Alla pagina xx sono riportate comunicazioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas

Parametri di cui all'articolo 13 della Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato

PH
Residuo fisso 180°
Durezza
Conducibilità
Calcio
Magnesio
Ammonio
Cloruri
Solfati
Potassio
Sodio
Arsenico
Bicarbonato
Cloro residuo
Fluoruri
Nitrati
Nitriti
Manganese

GLOSSARIO

Il Glossario è uno strumento rivolto agli utenti finali del Servizio idrico integrato che intende rendere più comprensibili i termini utilizzati nelle bollette, fornendo per ogni voce una semplice spiegazione.

Voci di glossario	
Acquedotto	Tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. L'utente paga questo servizio con una quota variabile in base ai mc consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo.
Fognatura	Tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di fognatura è calcolata su una quantità di 50 mc.
Depurazione	Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 mc.
Quota fissa	È una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.
Addebiti/accrediti diversi	Comprendono gli addebiti/accrediti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad esempio: i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora o, per gli accrediti, eventuali indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'Iva.
Oneri di perequazione	Si tratta di addebiti, a carico di tutti gli utenti del servizio o di tutti gli utenti che fanno parte di una certa tipologia. Servono a compensare costi sostenuti nell'interesse

	generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali.
Bonus acqua	E' uno strumento per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per l'acqua. In bolletta si presenta come una componente tariffaria negativa (ossia un importo a favore dell'utente).
Metro cubo (mc)	Il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.
Autolettura	E' il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dall'utente e comunicato al gestore, affinché lo utilizzi per la fatturazione .
Consumi rilevati	Sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o dell'ultima autolettura) ed i numeri indicati dal dal contatore al momento della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).
Consumi fatturati	Sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.
Consumi stimati	Sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'utente disponibili al gestore.
Minimo contrattuale impegnato	È un quantitativo di metri cubi di acqua che, per le sole utenze per altri usi, l'utente è tenuto a pagare indipendentemente dall'effettivo consumo, se ciò è previsto dal Regolamento di utenza.
Tipologia di utenza: usi domestici (+ specificazione: ad es. residente/non residente)	Significa che la fornitura è per usi domestici, non condominiale. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.
Utenza condominiale	Significa che la fornitura è effettuata con un unico contatore che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso. Il titolare del contratto è, di norma, l'amministratore di condominio, che ne ha la responsabilità.
Tipologia di utenza: altri usi (+ specificazione: ad es. industriale, artigianale, agricolo, ecc)	Significa che la fornitura è per usi diversi da quelli domestici. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.
Deposito cauzionale	È una somma di denaro che l'utente versa al gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto nel rispetto delle condizioni contrattuali in vigore.
Morosità	È la situazione in cui si trova l'utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora. Il

	mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura.
Carta dei Servizi	È il documento, previsto dalla normativa, con cui il gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dall'utente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta dei servizi deve essere resa disponibile nel sito internet e con almeno un'altra modalità (ad esempio, presso gli sportelli del gestore).