

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

(Versione integrata con le modifiche apportate con le deliberazioni 655/2015/R/IDR, 218/2016/R/IDR, 897/2017/R/IDR, 311/2019/R/IDR, 547/2019/R/IDR, 609/2021/R/IDR e 610/2021/R/IDR)

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;
- **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;
- **d.m. 30 settembre 2009** è il Decreto del Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare del 30 settembre 2009;
- **direttiva (UE) 2184/2020** è la Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 dicembre 2020 concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano (rifusione);¹
- **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;
- **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;
- **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;²
- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico contatore che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso.

¹ Periodo aggiunto dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

² Periodo aggiunto dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

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;
 - h) l'eventuale presenza di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni e il relativo ammontare.³
- 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 A partire dal 1 gennaio 2017, in ogni bolletta devono essere comunicati all'utente finale i seguenti dati relativi alla misura di utenza:
- a) il numero minimo di tentativi di raccolta annui di cui al comma 7.1 del TIMSII, definito come "Numero minimo di tentativi di lettura annui";
 - b) il coefficiente Ca di cui all'Articolo 10 del TIMSII valido per l'anno corrente, definito come "Consumo medio annuo", espresso in metri cubi (mc), arrotondato all'unità per difetto, nonché l'anno a cui si riferisce;
 - c) nel caso in cui sia già stato determinato, il coefficiente Ca di cui all'Articolo 10 del TIMSII valido per l'anno successivo, definito come "Consumo medio annuo", espresso in metri cubi (mc), arrotondato all'unità per difetto, nonché l'anno a cui si riferisce.⁴

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 secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 4.1, lettera b). In particolare, qualora ricorrano le condizioni per richiedere la rateizzazione del pagamento ai sensi dell'articolo 42 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR, nella bolletta vengono fornite almeno le seguenti informazioni all'utente finale:

³ Periodo aggiunto dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 610/2021/R/IDR.

⁴ Comma così modificato dalla deliberazione 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR.

- a) il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione;
- b) la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo tra le parti;
- c) gli interessi di dilazione applicati;
- d) l'indicazione del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.⁵

- 6.4 La bolletta indica il deposito cauzionale eventualmente versato dall'utente finale.
- 6.5 In presenza di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, il gestore integra il contenuto della bolletta con una pagina iniziale aggiuntiva, in conformità a quanto previsto dai commi 3.2 e 4.1 dell'Allegato B alla deliberazione 547/2019/R/IDR.⁶

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.
- 7.3 La bolletta riporta un *link* al sito *web* del gestore con riferimento alle informazioni previste dalla direttiva (UE) 2184/2020 all'Allegato IV.⁷
- 7.4 La bolletta riporta un *link* al sito *web* del gestore con riferimento alle tutele applicabili alle utenze interessate da problematiche di perdite occulte.⁸

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.

⁵ Comma così modificato dalla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR.

⁶ Comma così modificato dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 610/2021/R/IDR.

⁷ Comma aggiunto dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

⁸ Comma aggiunto dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

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.
- 9.2 Il gestore riporta in bolletta il *link* alla pagina *web* in cui sono riportati i consumi medi annui degli utenti finali rilevati sul territorio gestito, suddivisi per tipologia di utenza.⁹

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:
- le informazioni di cui all'articolo 3 della presente direttiva;
 - le informazioni di cui all'articolo 4 della presente direttiva;
 - le informazioni di cui all'articolo 7 della presente direttiva;
 - il totale dovuto per la quota fissa;
 - il totale dovuto per il servizio di acquedotto;
 - il totale dovuto per il servizio di depurazione;
 - il totale dovuto per il servizio di fognatura;
 - il totale dovuto per eventuali voci di perequazione;
 - la componente tariffaria b_S e l'eventuale componente tariffaria b_I a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto;¹⁰
 - in detrazione, gli eventuali acconti già fatturati in precedenti bollette;
 - gli eventuali addebiti/accrediti diversi da quelli derivanti dall'applicazione della tariffa del SII;
 - l'IVA;
 - l'importo totale della bolletta;
 - lo stato di pagamento delle precedenti bollette, di cui al precedente articolo 6, comma 6.1, lettera b).

⁹ Comma aggiunto dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

¹⁰ Lettera così modificata dalla deliberazione 21 dicembre 2017, 897/2017/R/IDR.

- 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 invia per iscritto le informazioni di cui al precedente comma 12.1 entro il tempo massimo definito per l'indicatore, di cui all'Articolo 47 dell'Allegato alla deliberazione 655/2015/R/IDR.¹¹

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;

¹¹ Comma così modificato dalla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR.

- 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.