

**MISURE DI TUTELA A VANTAGGIO DEGLI UTENTI FINALI NEI CASI DI  
FATTURAZIONE DI IMPORTI RIFERITI A CONSUMI RISALENTI A PIU' DI  
DUE ANNI**

## **Articolo 1** *Definizioni*

1.1 Ai fini del presente provvedimento si applicano le seguenti definizioni:

- **Autorità** è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **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;
- **Ente di governo dell’ambito** è la struttura individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale, alla quale è trasferito l’esercizio delle competenze spettanti agli enti locali in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche, ai sensi di quanto previsto all’articolo 147 comma 1 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fattura di chiusura** è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura in essere tra il gestore e l’utente finale, contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal medesimo utente;
- **fattura di periodo** è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra gestore e utente finale;
- **gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che lo gestiscono in economia;
- **Legge di bilancio 2018** è la legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante “Bilancio di previsione per lo Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”;
- **SII** è il servizio idrico integrato, definito come l’insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione ad usi multipli, potabilizzazione e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali;
- **TICSI** è l’Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR;
- **utenza condominiale** è l’utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d’uso;

- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che ha 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.
- 1.2 Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell’Autorità *ratione temporis* vigente.

## **Articolo 2**

### *Oggetto e ambito di applicazione*

- 2.1 Il presente provvedimento dispone misure di rafforzamento delle tutele degli utenti finali per i casi di fatturazione di importi per il servizio idrico riferiti a consumi risalenti a più di due anni.
- 2.2 Il presente provvedimento si applica ai rapporti tra i gestori e:
- a) gli utenti domestici di cui all’articolo 2 del TICSI;
  - b) le microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003;
  - c) i professionisti, come definiti dall’articolo 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/2005.
- 2.3 La prescrizione biennale di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) decorre dal termine entro il quale il gestore è obbligato a emettere il documento di fatturazione, come individuato dalla regolazione vigente.
- 2.4 Qualora il servizio idrico sia gestito separatamente e la relativa tariffa sia riscossa dal gestore del servizio di acquedotto ai sensi di quanto previsto dall’articolo 156 del d.lgs. 152/06, il gestore del servizio di acquedotto è il referente unico dell’utente finale per gli obblighi informativi oggetto del presente provvedimento.

## **Articolo 3**

### *Obblighi del gestore in caso di ritardo di fatturazione attribuibile all’operatore*

- 3.1 Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, qualora la responsabilità del ritardo di fatturazione sia attribuibile all’operatore, il gestore è tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni. A tal fine il gestore può, in alternativa:
- a) emettere una fattura contenente esclusivamente gli importi per consumi risalenti a più di due anni oppure

- b) dare separata e chiara evidenza degli importi per consumi risalenti a più di due anni all'interno di una fattura relativa anche a consumi risalenti a meno di due anni.
- 3.2 Il gestore è tenuto ad integrare la fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:
- a) il seguente avviso testuale: “*La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17). Per non pagare tali importi, La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in questa pagina ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti].*”;
  - b) l'ammontare degli importi oggetto di prescrizione;
  - c) una sezione recante un *format* che l'utente finale può utilizzare al fine di eccepire l'intervenuta prescrizione; tale *format* deve essere inoltre disponibile nel sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici presenti sul territorio;
  - d) l'indicazione di un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del gestore o una modalità telematica, a cui sia possibile inviare i documenti di cui alla precedente lettera c) o un eventuale testo redatto dall'utente finale con cui quest'ultimo intenda eccepire la prescrizione.
- 3.3 Gli importi oggetto di prescrizione sono esclusi dall'ambito di applicazione di eventuali clausole contrattuali che prevedano metodi di pagamento quali servizi di incasso pre-autorizzati SEPA *Direct Debit* – SDD (domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito), anche nel caso in cui fossero la modalità indicata dall'utente finale relativamente alle fatture di periodo e di chiusura.
- 3.4 È fatta salva la facoltà del gestore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi oggetto di prescrizione. In tal caso il gestore è tenuto a fornirne puntuale informazione all'utente finale, specificando l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni. Tale comunicazione sostituisce gli obblighi di cui ai precedenti commi 3.1 e 3.2.
- 3.5 Con riferimento alle utenze condominiali, il gestore invia l'informativa contenente l'avviso relativo alla possibilità di eccepire la prescrizione anche a eventuali soggetti terzi che si occupino della ripartizione dei consumi.

#### **Articolo 4**

##### *Obblighi del gestore in caso di ritardo di fatturazione attribuibile a presunta responsabilità dell'utente finale*

- 4.1 Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, qualora la presunta responsabilità del ritardo di fatturazione sia attribuibile all'utente finale, il gestore è tenuto ad integrare la fattura recante tali importi con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:
- a) il seguente avviso testuale: *“La fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni da pagare e non soggetti a prescrizione in quanto dalle verifiche è emersa una Sua presunta responsabilità per il ritardo nella fatturazione di tali importi”*;
  - b) l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni;
  - c) la motivazione che ha determinato la presunta responsabilità dell'utente finale nella fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni;
  - d) una sezione che indica la possibilità di inviare un reclamo al gestore nonché un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del gestore o una modalità telematica a cui far pervenire il reclamo medesimo.
- 4.2 È fatta salva la facoltà del gestore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi in oggetto. In tal caso il gestore è tenuto a darne informazione all'utente finale, specificando l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni. Tale comunicazione sostituisce gli obblighi di cui al precedente comma 4.1.