

22 marzo 2018 11:45

## Bollette acqua, reclami al Garante ARERA e altre novità future

di [Rita Sabelli](#)



Dallo scorso 1/3/2018 è attivo un servizio di supporto ai reclami in ambito idrico svolto dall'Autorità garante ARERA (1).

Dopo aver inviato il reclamo al gestore senza risposta (nei 30 giorni) oppure con risposta insoddisfacente, ci si può rivolgere al servizio reclami dell'Autorità ARERA presso lo "Sportello per il consumatore Energia e Ambiente".

L'invio della richiesta può avvenire per e-mail, fax o posta, compilando il "Modulo Reclamo" scaricabile dal sito dell'AUTORITA': [www.sportelloperilconsumatore.it/servizi-idrici/reclami-idrico](http://www.sportelloperilconsumatore.it/servizi-idrici/reclami-idrico) (<http://www.sportelloperilconsumatore.it/servizi-idrici/reclami-idrico>)

Da Aprile 2018 tutto dovrebbe poter avvenire online tramite il [Portale Sportello](#).

Una volta aperta la pratica l'Autorità supporta l'utente inviando almeno due solleciti al gestore e chiedendogli informazioni e documentazione riguardo al caso, da inoltrare entro 20 giorni lavorativi. Essa inoltre comunica ad utenti e gestori le sue indicazioni per la soluzione del problema.

Agli utenti, in particolare, vengono indicati gli ulteriori strumenti che possono essere utilizzati per risolvere la controversia.

In futuro, e precisamente dal 1 Luglio 2018, arriveranno in questo ambito altre due importanti novità:

- il servizio conciliazione svolto dall'Autorità garante ARERA a livello sperimentale seguendo il procedimento online già attivo per le controversie in ambito energia elettrica e gas, con la differenza che per il settore idrico le conciliazioni NON saranno obbligatorie pur se consigliate per cercare di risolvere "amichevolemente" la problematica con un supporto autorevole (1);
- il bonus sociale idrico per gli utenti domestici in disagio economico (ISEE fino a 8.107,50 euro), quantificato nel corrispettivo -calcolato a tariffa agevolata- corrispondente al quantitativo minimo vitale pro capite fissato dal Dpcm 13/10/2016, ovvero 18,25 mc annui (2).

Per informazioni sulle regole stabilite a livello nazionale per i servizi idrici si veda la scheda [Forniture acqua, una guida alle regole comuni](#)

(1) *Delibera ARERA 55/2018 Allegato A (conciliazioni) e Allegato B (reclami)*

(2) *Delibera ARERA 897/2017*