



Morosità utenza idrica

L'utenza idrica, essendo di primaria necessità, può essere disalimentata in caso di morosità?

Si.

La fornitura idrica per le utenze domestiche può essere oggetto di riduzione e di completa disalimentazione/interruzione in caso di morosità. Esistono tuttavia obblighi ben precisi prima di arrivare a tale importate privazione dell'acqua (sollecito bonario e successiva messa in mora con possibilità di procedere al rateizzo della bolletta).

Che cos'è il sollecito bonario?

In caso di morosità, trascorsi almeno dieci giorni solari dalla scadenza della bolletta, il gestore può inviare all'utente un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata.

Nel sollecito devono essere riportati il bollettino per eseguire il pagamento, i riferimenti per comunicare il pagamento eventualmente eseguito ed anche eventuali recapiti del gestore ai quali comunicare eventuali contestazioni in merito al sollecito ricevuto come ad esempio: sollecito infondato in quanto la bolletta contestata è stata pagata entro la scadenza indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, oppure la presenza di una rateizzazione in corso o altre specifiche situazioni come consumo anomalo, prescrizione ecc..

Attenzione:

- È importante quindi non sottovalutare il ricevimento di un sollecito bonario.
- È sempre consigliabile scrivere ai riferimenti indicati per contestare il sollecito, oppure, se ci si reca presso gli uffici territoriali del gestore è bene farsi rilasciare protocollo di eventuale nota/reclamo consegnato.

Che cos'è la costituzione di messa in mora?

È la comunicazione inviata mediante raccomandata o posta elettronica certificata, che fa seguito al sollecito bonario, con la quale il gestore intima il pagamento di fatture non pagate e comunica le tempistiche per eseguire il pagamento al fine di evitare la disalimentazione della fornitura.

La procedura di costituzione in mora **non può essere avviata** qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento accertato del misuratore. La costituzione di messa in mora indica la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura.

Quali utenze private non possono essere disalimentate?



Le utenze domestiche residenti per le quali è attivo il bonus sociale idrico non possono essere disalimentate. Alle utenze domestiche residenti non disalimentabili per documentato stato di disagio economico-sociale deve essere garantito in ogni caso il quantitativo minimo vitale di 50 litri/abitante/giorno, necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali

Ci sono utenze pubbliche non disalimentabili?

Si.

Le utenze non disalimentabili sono le utenze pubbliche che svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone quali ospedali, case di cura e di assistenza, presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza, carceri, istituti scolastici di ogni ordine e grado

In quali casi la fornitura di acqua non può essere limitata o sospesa o disattivata?

- In assenza dell'invio dell'avviso bonario e poi della comunicazione di messa in mora
- quando il pagamento da effettuare è inferiore o uguale al deposito cauzionale versato
- in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del servizio idrico
- nei giorni festivi e prefestivi
- in presenza di procedure di verifica relative alla fatturazione, ai reclami o alle conciliazioni non ancora concluse.

La fornitura di acqua non può essere sospesa o disattivata per utenti domestici titolari di bonus sociale idrico (vedi scheda bonus sociale idrico).

Se la morosità riguarda l'utenza condominiale è possibile sospendere la fornitura?

E' sempre necessario il sollecito bonario e la costituzione di messa in mora.

In caso di utenza condominiale, il gestore non può procedere alla limitazione, alla sospensione o alla disattivazione della fornitura se, per il debito a cui si riferisce la messa in mora, è stato eseguito un pagamento parziale, a condizione che il pagamento copra almeno la metà del debito complessivo e che sia effettuato entro il termine ultimo indicato nella comunicazione di messa in mora.

Se entro sei mesi dalla data del pagamento parziale il condominio non provvede a saldare l'intero importo dovuto, il gestore può attivare le procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura.

Per approfondimenti

REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

<https://www.arera.it/fileadmin/allegati/docs/19/311-19ti.pdf>

Regolamento di utenza gestore competente territorialmente



(Aggiornamento 14/04/2025 LC)