



# Materie di competenza

Servizio idrico integrato



## Bonus Sociale

- Domande per «disagio economico» presentate **sino al 31/12/20**: ritardo di validazione o rigetto domande da parte del gestore, mancata erogazione e tempi di erogazione.
- Riconoscimento automatico del Bonus **dal 01/01/2021**: mancata erogazione e tempi di erogazione, esito negativo e annullamento.



**Conessioni, lavori e qualità tecnica** (tempi di esecuzione prestazioni, costi preventivi, continuità servizio, sicurezza)



**Contratti** (recesso, cambio intestazione, voltura e subentro, modifiche unilaterali ove consentite)



**Fatturazione** (consumi e bollette, autolettura, periodicità di fatturazione, pagamenti e rimborsi)



**Misura** (sostituzione misuratore, mancate letture, verifica misuratore, ricostruzione dei consumi)



**Morosità e sospensione** (procedura, interruzioni e riattivazione alimentazione)



**Qualità commerciale** (funzionamento servizio clienti, indennizzi previsti dalla regolazione)



**Indennizzo automatico** non erogato a seguito di avvenuto riconoscimento da parte del fornitore



**Danni** (presunti, documentati o documentabili, derivanti dal disservizio contestato)



Per maggiori informazioni contattare il Numero Verde gratuito **800.166.654** dalle 8 alle 18, dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi.



# Materie di competenza

Servizio idrico integrato



- ✓ **Bonus Sociale**  
(mancata o ritardata validazione domande da parte del distributore, tempi di erogazione, cessazioni improprie)
- ✓ **Connessioni, lavori e qualità tecnica** (tempi di esecuzione prestazioni, costi preventivi, continuità servizio, sicurezza)
- ✓ **Contratti** (recesso, cambio intestazione, voltura e subentro, modifiche unilaterali ove consentite)
- ✓ **Fatturazione** (consumi e bollette, autolettura, periodicità di fatturazione, pagamenti e rimborsi)
- ✓ **Misura** (sostituzione misuratore, mancate letture, verifica misuratore, ricostruzione dei consumi)
- ✓ **Morosità e sospensione** (procedura, interruzioni e riattivazione alimentazione)
- ✓ **Qualità commerciale** (funzionamento servizio clienti, indennizzi previsti dalla regolazione)
- ✓ **Indennizzo automatico** non erogato a seguito di avvenuto riconoscimento da parte del fornitore
- ✓ **Danni** (presunti, documentati o documentabili, derivanti dal disservizio contestato)



Per avere maggiori informazioni è a disposizione il Numero Verde gratuito **800.166.654** dalle 8 alle 18, dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi.