

# Le materie di competenza

Il Servizio Conciliazione **E' COMPETENTE** sulle seguenti materie :

- Allacciamenti e lavori** (tempi di preventivazione ed esecuzione di allacciamenti e lavori sulla rete idrica e/o fognaria, costi indicati nei preventivi)
- Contratti** (vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione, perfezionamento e costi di voltura e subentro)
- Fatturazione** (correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, autoletture e periodicità di fatturazione, fattura di chiusura, pagamenti e rimborsi, modalità di rateizzazione dei pagamenti)
- Misura** (funzionamento e sostituzione del misuratore, mancata effettuazione delle letture, tempistiche e modalità di verifica del misuratore, ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del misuratore)
- Morosità e sospensione** (riattivazione della fornitura disattivata per morosità, procedure di sospensione e/o limitazione della fornitura)
- Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale del servizio** (funzionamento del servizio telefonico, del servizio telefonico di pronto intervento e dello sportello, corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato)
- Qualità tecnica** (interruzioni - programmate e non programmate - del servizio, allagamenti e/o sversamenti da fognatura)
- Danni** (richiesta di risarcimento danni, documentati o documentabili, a causa del disservizio contestato)
- Altro** (fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza - specificare nel campo *Descrizione dei fatti*)



# Le materie di non competenza

Il Servizio Conciliazione **NON** può fornire assistenza su domande:

- attinenti alle caratteristiche chimiche e microbiologiche **della risorsa idrica fornita,**
- attinenti esclusivamente a **profili tributari o fiscali,**
- per le quali sia **intervenuta la prescrizione ai sensi di legge,**
- promosse ai sensi degli **articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del consumo** (azioni inibitorie e class action),
- presentate in **qualità o per conto di utente finale indiretto** (ossia il destinatario finale del servizio erogato ***all'utenza condominiale***). La domanda deve esser presentata al Servizio da o per conto dell'utente finale, ossia della persona fisica o giuridica che abbia stipulato o che intenda stipulare un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi idrici. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali.

