

Bergamo, 3 aprile 2024
Prot. n. 51186/24

Egr. Sig.
Amministratore Condominiale
del Condominio utente di Uniacque SpA

Oggetto:

CONSAPEVOLEZZA DEI CONSUMI DI ACQUA POTABILE - UTENZE CONDOMINIALI.

Gentile Amministratore,

in relazione agli obblighi informativi previsti dall'Autorità di regolazione "ARERA", le comunico una serie di elementi utili alla miglior comprensione dei consumi di acqua potabile, con l'invito a volerli comunicare ai condomini da lei gestiti (delibera Arera n. 218/2016/R/idr).

In particolare, la informiamo che:

- a) è importante comunicare la numerosità del proprio nucleo familiare, al fine di godere delle facilitazioni previste dalla regolazione ARERA. In pratica per ogni componente del nucleo familiare, di un'utenza domestica residente, vengono garantiti 18,25 metri cubi annui a tariffa agevolata. La comunicazione può essere effettuata tramite il modello scaricabile al seguente link <https://www.uniacque.bg.it/export/sites/default/documenti/modulistica/NuoviModuli/MD-7.2.09.01-Dichiarazione-sostitutiva-di-certificazione-REV07.pdf>, ricordando che tramite lo **SPORTELLO ON LINE** è sempre possibile gestire il dato senza spreco di carta e velocemente;
- b) il numero verde per i guasti e le emergenze è **800 123955** mentre quello per le pratiche amministrative è **800 269595**;
- c) nella fattura di esempio allegata, alla "**lettera c**", si possono vedere i grafici dei consumi dell'utenza utili a valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri;
- d) ai fini comparativi un'utenza domestica di tre persone consuma in un anno circa 80 metri cubi, pari a 220 litri/giorno;
- e) gli importi fatturati all'utenza raggruppata (utenza condominiale) sono rilevabili mediante l'accesso allo **SPORTELLO ON LINE**, strumento idoneo alla consultazione di ciascun dato dell'utenza e indispensabile per effettuare rapidamente ogni modifica contrattuale o segnalazione. La registrazione allo **SPORTELLO ON LINE** avviene con SPID, CNS o e-mail, avendo a disposizione i conti contrattuali dell'utenza o delle utenze interessate ed il codice cliente; questi dati si trovano nella parte superiore delle fatture. Al seguente link <https://servizionline.uniacque.bg.it/> è

disponibile ogni ulteriore informazione. Ricordiamo agli Amministratori di condominio, che non sono ancora in possesso del proprio codice *amministratore*, che possono richiederlo, sempre attraverso lo **SPORTELLLO ON LINE** al link: <https://servizionline.uniacque.bg.it/richiestaabilitazione>, attivabile anche cliccando sull'icona in alto a destra con successivo click su "Amministratore condominiale"; con l'utilizzo di questo codice, in automatico, verranno sempre visualizzati tutti i condomini da lei gestiti e nel caso ne acquisisca qualcuno di nuovo o ne perda altri, l'elenco verrà automaticamente aggiornato;

- f) al link <https://www.uniacque.bg.it/comunicazioni/dettaglio/Livelli-di-qualita-contrattuale-del-servizio-idrico-integrato/> è possibile verificare i livelli di qualità del servizio erogato; in ogni caso una volta l'anno tali dati, sulla qualità del servizio, sono inviati in allegato alla fattura a tutti gli utenti;
- g) nella fattura di esempio allegata viene indicata con "**lettera g**" la posizione ove rilevare il valore di consumo medio annuo stimato, ricordando che tale valore viene utilizzato anche per ricostruire e stimare i consumi in caso di impossibilità ad effettuare la lettura del misuratore o in assenza di autolettura;
- h) al seguente link https://www.arera.it/dati-e-statistiche/dettaglio/qualita-contrattuale-del-servizio-idrico-integrato#*, può trovare gli standard qualitativi comparabili con gli altri gestori;
- i) l'articolazione tariffaria in vigore è disponibile al seguente link <https://www.uniacque.bg.it/lazienda/servizio-idrico-integrato/gestione-servizi/regolamenti/> e parimenti al link https://www.uniacque.bg.it/export/sites/default/.galleries/documenti/3297279_Allegato_A_Relazione_accompagnamento_2022_MTI3_-_PEF_FINALE.pdf è possibile consultare la relazione di accompagnamento alla determinazione tariffaria;
- j) al fine di rispettare le disposizioni della privacy le allegiamo un modulo di consenso per poter essere contattato da Uniacque S.p.A., ricordando che ogni caso tramite lo **SPORTELLLO ON LINE** la stessa procedura avviene più rapidamente senza sprechi di carta e di tempo; nel frattempo le comunico che al seguente link <https://www.uniacque.bg.it/servizio-clienti/privacy/> trova tutti i riferimenti relativi all'informativa circa il trattamento dei dati di Uniacque SpA.

Da ultimo si evidenzia come ARERA sostenga la necessità e l'opportunità di consentire e favorire anche per le utenze aggregate, ovvero condominiali, la possibilità di rilevare la misura individuale per ogni singolo condomino, al fine di un'equa applicazione delle tariffe del servizio. Tale opportunità è finalizzata a consentire l'applicazione dei vantaggi possibili all'utente per l'applicazione degli scaglioni di consumo pro capite e comunque in assoluto per poter conoscere puntualmente e costantemente il proprio livello di consumo, adattando, di conseguenza, i propri comportamenti. Le utenze aggregate (condominiali) possono chiedere, se interessate, ad Uniacque SpA una valutazione tecnico-economica per il posizionamento dei contatori di misura per ogni singola unità immobiliare.



Infine, nel ringraziare per l'attenzione prestata, ci permettiamo ancora una volta di segnalare l'importanza di utilizzare il nostro **SPORTELLO ON LINE**, strumento ideale per effettuare la consultazione delle proprie utenze, effettuare modifiche o volture contrattuali, verificare le fatture di consumo e avere un rapporto diretto con la Società del servizio idrico integrato - Uniacque SpA -.

Ricordiamo quanto sia importante costruire un canale di comunicazione diretto tra lei ed Uniacque SpA per segnalare eventi, criticità, emergenze o condividere problematiche e possibili soluzioni e lo **SPORTELLO ON LINE** è lo strumento più idoneo e funzionale. Al link <https://servizionline.uniacqua.bg.it/> troverà le istruzioni per accedere, oppure chiamando il numero verde **800 269595** un operatore la guiderà nelle operazioni necessarie.

Restiamo a sua disposizione per ogni approfondimento.

Cordiali saluti.

Pierangelo Bertocchi
Amministratore Delegato

UNIACQUE S.p.A.

Sede legale ed amministrativa: via delle Canovine, 21 - 24126 Bergamo

Tel: +39 035.3070111 - Fax: +39 035.3070110 - info@uniacqua.bg.it - info@pec.uniacqua.bg.it - www.uniacqua.bg.it

R.I. BG - Partita Iva e codice fiscale 03299640163 - Capitale sociale Euro 36.000.000,00 i.v. - R.E.A. BG 366188

