

FAQ

1. IN COSA CONSISTE IL COSTO DI SERVIZIO?

Per costo di servizio, pubblicato in modo trasparente in bolletta, si intende il compenso dovuto per l'attività di lettura e/o rilevazione elettronica dei contatori divisionali, la contabilizzazione dei consumi, in alcuni casi dell'acquisizione, della registrazione con eventuale pagamento della bolletta condominiale emessa dal Gestore per una corretta ripartizione, fino all'emissione delle bollette alle singole unità.

2. CHE TIPI DI SERVIZIO VENGONO FORNITI?

Letture24 svolge servizio di:

- lettura contatori con invio dati all'Amministratore;
- lettura contatori con bollettazione, esazione (incasso delle bollette), rendicontazione per gli Amministratori ove presenti;
- installazione e manutenzione contatori elettronici .

I servizi erogati vengono personalizzati in funzione delle richieste dei singoli Condominii.

3. CON QUALE CADENZA VENGONO INVIATE LE BOLLETTE?

La bollettazione dei consumi avviene a cadenza periodica, generalmente trimestrale, in considerazione anche della periodicità adottata dall'Ente Erogatore (pertanto la cadenza non inizierà necessariamente a gennaio). Letture24 ha comunque facoltà di adottare cadenze diverse, qualora queste non pregiudichino la corretta applicazione delle tariffe.

4. COME VENGONO STABILITE LE TARIFFE APPLICATE?

I consumi vengono fatturati alle tariffe e secondo le fasce di dotazione praticate dall'Ente Erogatore. Le bollette dovranno recare in opportuna evidenza la composizione delle tariffe applicate per singola fascia di dotazione. Le suddette tariffe sono verificabili sui siti dei Gestori di riferimento.

5. COSA COMPORTA LA VOCE COMPONENTI NUCLEO FAMILIARE?

Grazie al sistema di tariffazione pro-capite delle utenze domestiche residenti, introdotto su scala nazionale dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) dal 1° gennaio 2021, ogni componente del nucleo familiare ha diritto a una quantità di acqua a prezzo agevolato: per ciascuna utenza, ogni componente del nucleo familiare beneficia di una tariffa agevolata per **20 m3 di acqua all'anno**. Oltre tale quantità, i consumi vengono fatturati a tariffe crescenti. Con il criterio del consumo pro-capite, più è numerosa la famiglia, più è ampia la fascia dei consumi fatturabili a tariffa agevolata purché non si consumi più acqua di quella necessaria in rapporto al numero dei componenti del nucleo familiare.

6. A COSA CORRISPONDE LA VOCE COMPENSAZIONE TARIFFE?

E' la differenza fra gli importi fatturati dall'Ente Erogatore sulla base di quanto registrato dal contatore generale e la somma degli importi fatturati ai singoli utenti in relazione a quanto rilevato dai contatori divisionali. Tale differenza può essere dovuta a diverse cause: consumi delle parti comuni, piccoli trafiletti, contatori obsoleti etc. L'importo può essere suddiviso fra i singoli Utenti in parti proporzionali al consumo o in parti uguali, oppure addebitato in un'unica bolletta inviata all'amministrazione o alla proprietà dell'immobile. La scelta del criterio di ripartizione è a discrezione dell'Amministratore.

7. QUALI SONO LE MODALITA' DI PAGAMENTO?

La bolletta di consumo, che a cura di Letture24 sarà recapitata ove l'utenza stessa è ubicata o presso altro indirizzo se comunicato, dovrà essere pagata entro i termini di scadenza presso gli sportelli della società medesima oppure tramite bonifico bancario IT40P02008 11225 000102836722 o tramite bollettino postale o addebito diretto in banca.

Ogni eventuale onere aggiuntivo derivante dalla forma di pagamento scelta dall'utente sarà a carico esclusivo di quest'ultimo. L'utente potrà, previa comunicazione Letture24, incaricare del pagamento delle proprie bollette un Istituto di Credito.

8. COME VENGONO GESTITI I SOLLECITI DI PAGAMENTO?

Trascorsi 15 giorni dalla data di scadenza indicata nella bolletta di Letture24, verrà elaborato e spedito un avviso di pagamento all'utente, le relative spese di gestione saranno addebitate sulla prima bolletta utile. Inoltre, nel caso in cui lo stesso risulti ancora moroso in occasione dell'emissione della successiva bolletta la stessa sarà accompagnata dal secondo avviso le cui spese saranno addebitate sulla successiva bolletta utile. Tali spese si intendono comprensive anche delle spese di gestione dell'insoluto, compilazione e spedizione del sollecito di pagamento: vengono estrapolati dal sistema gli utenti insolventi per ogni condominio e dopo verifica per ognuno vengono preparate le comunicazioni da inviare.

Letture24 gestirà le morosità evidenziatesi con l'invio di:

- primo avviso al costo di 6 euro;
- secondo avviso (sollecito) al costo di 9 euro;
- avviso per limitazione fornitura al costo di 12 euro.

Gli avvisi possono essere inviati sotto forma di posta ordinaria, email, raccomandata a/r, PEC in funzione della situazione insolvente e dell'eventuale situazione di imminente limitazione comunicata da parte del Gestore.

Ogni situazione viene considerata in maniera puntuale ed in relazione al condominio in cui si trova.

Inoltre, laddove presente, viene allertato anche l'Amministratore a cui viene inviato un estratto della situazione condominiale (normalmente ad ogni emissione bolletta) e si collabora con lo stesso per trovare la soluzione migliore al fine di chiudere la posizione al più presto per evitare sanzioni da parte del Gestore.

9. COS'E' IL DEPOSITO CAUZIONALE?

Il deposito cauzionale per il servizio idrico integrato, previsto da ARERA (Delibera n. 86/2013/R/IDR e successive modifiche), è una somma versata dal cliente al gestore per coprire il rischio di mancato pagamento che la nostra società ripartisce in parti uguali per ogni utente del condominio.

10. COS'È IL PROVVEDIMENTO DI LIMITAZIONE?

Comunicato e messo in atto dall'ENTE EROGATORE comporta una procedura diversa dal sollecito, ovvero: l'avviso per la limitazione di fornitura richiede un trattamento a parte in quanto deve essere prioritario rispetto a tutto: vengono verificati i casi singolarmente ed allertati amministratore e proprietari (laddove registrati nelle nostre anagrafiche), vengono preparate le comunicazioni e chiamato un incaricato che provvede alla consegna immediata delle stesse. Tutto questo oltre al contatto con il Gestore per concordare la modalità di interruzione/proroga del provvedimento di limitazione della fornitura che secondo normativa avviene sul contatore centrale coinvolgendo tutti i condomini.

L'utente potrà concordare con Letture24 eventuali piani di rientro dalla stessa definiti o in alcuni casi concordati con l'Amministratore/Proprietario.

11. COSA ACCADE SE UNO O PIU' CONDOMINI NON PAGANO?

In caso di morosità da parte degli utenti in una percentuale superiore al 20% rispetto all'importo della bolletta del contatore centrale, Letture24 non sarà tenuta ad effettuare il pagamento della stessa al Gestore, non essendo la stessa obbligata ad anticipare quanto non riscosso dai condomini e pertanto nessuna responsabilità potrà essere alla stessa addebitata in caso di mancato pagamento della bolletta relativa al contatore centrale e nemmeno in riferimento alle eventuali conseguenze dirette ed indirette che potranno derivare da tale inadempimento.

12. COSA SONO LE SPESE DI INVIO RECAPITO?

Le spese di invio/recapito possono comprendere le spese per invio tramite posta (laddove presente questa modalità) e le eventuali spese per l'incasso dei pagamenti tramite bollettino postale e comprendono la spesa richiesta dalla posta per tale operazione e il lavoro d'ufficio che richiede la registrazione dei singoli pagamenti pervenuti tramite bollettino postale.

13. COME POSSO FARE UNA VARIAZIONE UTENZA?

I documenti da utilizzare per le variazioni si trovano nella sezione download del presente sito. Vanno compilati in ogni parte e ad essi vanno preparati a corredo quelli indicati in calce:

1. carta d'identità
2. codice fiscale
3. foto contatore riportante la lettura
4. autocertificazione nucleo familiare (m18) – solo in caso di subentro
5. copia contratto (locazione/o vendita)
6. visura camerale e documenti legale rappresentante (in caso di attività)

Tutta la documentazione può essere portata presso la ns Sede oppure inviata tramite mail all'indirizzo info@letture24.it.

14. POSSO COMUNICARE LA LETTURA DEL MIO CONTATORE?

La lettura del contatore può essere inviata all'indirizzo mail letture@letture24.it preferibilmente con una foto per evitare errate letture, oppure comunicata al numero 030-3156139 dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12.