

## **COME LEGGERE LA BOLLETTA DEL SERVIZIO IDRICO**

La maggior parte dei contenziosi e delle richieste da parte dei cittadini riguardano bollette con consumi elevati, dovuti a perdite a valle del punto di fornitura o a conguagli tariffari.

Con queste informazioni vogliamo ricordare l'importanza di non sprecare l'acqua durante le proprie attività giornaliere e verificare periodicamente il proprio impianto per accertarsi del buono stato di conservazione e funzionalità.

### **ALCUNE DEFINIZIONI UTILI**

**ACCONTO:** Nella bolletta di acconto i consumi vengono calcolati basandosi su una stima (consumi presunti). Questo calcolo viene fatto prendendo a riferimento i consumi storici, ossia quelli dei periodi precedenti; vi può essere una differenza tra i consumi presunti e quanto effettivamente indicato dal contatore, questa differenza verrà conguagliata con una successiva bolletta, detta appunto di conguaglio (o a saldo).

**CONGUAGLIO:** Nella bolletta di conguaglio (o a saldo) i consumi vengono ricalcolati basandosi sulla reale lettura del contatore. Vengono quindi detratti gli importi precedentemente pagati con le bollette di acconto e il consumatore dovrà pagare solo la differenza. Nel caso gli acconti pagati siano stati superiori a quanto dovuto, verrà effettuato un rimborso o accreditato l'importo sulla bolletta successiva.

**CONSUMI:** (fatturati, rilevati, presunti o stimati) I consumi fatturati sono i consumi addebitati in bolletta per il periodo di competenza (cioè il periodo a cui si riferisce la bolletta). I consumi rilevati (o a lettura) sono i consumi realmente effettuati tra due letture certe (per "letture certe" si intendono le letture rilevate dall'operatore). I consumi a calcolo (o in acconto) sono i consumi che vengono attribuiti, in mancanza di letture certe, sulla base dei consumi storici del cliente. Quando un contatore è al servizio di più unità immobiliari, il consumo registrato viene addebitato applicando gli scaglioni previsti per il numero complessivo delle unità immobiliari servite e la ripartizione dei consumi e dei costi deve avvenire tra i vari utilizzatori (ad es. condomini di un condominio con un solo contatore e un unico contratto di fornitura – in tal caso la suddivisione per condomini è fatta su regole determinate dalla Assemblea condominiale).

**CONTATORE:** Apparecchio per la misura dei consumi. Esistono due tipi di contatore: Contatore a lettura diretta, questo tipo di contatore riporta i metri cubi consumati fino a quel momento. La lettura si esegue leggendo le cifre intere (quelle prima di un'eventuale virgola) da sinistra verso destra. Contatore a lancette, le lancette da leggere sono solo quelle nere: il contatore va letto in senso orario, da sinistra a destra, cominciando dalla lancetta che indica le migliaia (x 1000). La lancetta si troverà quasi sempre posizionata tra due numeri: si prende il numero più piccolo. Con lo stesso metodo si procede a leggere le centinaia (x100), le decine (x10) e le unità (x1).

**CONTATORE DIVISIONALE:** Viene definito “divisionale” il contatore al servizio di un’utenza condominiale con regolare contratto di fornitura che risulta sotteso ad un contatore generale, detto “somma”, che registra il consumo complessivo del condominio.

Nel caso che la somma dei consumi rilevati dai contatori divisionali installati presso ciascuna utenza sia inferiore al consumo complessivo registrato dal contatore "somma centrale" a causa di dispersioni, spillamenti, utilizzi per parti comuni, ecc., la differenza viene ripartita in parti uguali tra tutte le utenze divisionali sottese al contatore-somma, dando luogo in bolletta ad una voce specifica denominata CONSUMO ADDEBITATO (che indica il consumo effettivamente fatturato) rispetto all'altra voce riportata come CONSUMO, che indica il consumo registrato dal singolo contatore divisionale.

Periodo dal 11/06/2011 al 07/12/2011	unità	valore unitario	quantità	importo euro
unità immobiliari domestiche	n°		1	
giorni del periodo	n°		180	
quota fissa unità immobiliare domestica	€/UI * anno	8,00000000		3,95
quota fissa fognatura	€/UI * anno	3,00000000		1,48
consumo	m³		23	
consumo addebitato	m³		24,450	
quota tariffa 1° scaglione domestico	€/m³	0,86577700	24,450	21,16

**FOGNATURA:** Complesso di canalizzazioni per raccogliere e smaltire le acque superficiali (meteoriche, di lavaggio, ecc.) e quelle reflue provenienti da diverse attività.

**DOMICILIAZIONE BANCARIA E POSTALE:** Pagamento delle fatture relative ai consumi idrici attraverso l'addebito automatico continuativo sul conto corrente bancario o postale.

**DEPURAZIONE:** Trattamento mediante impianti di depurazione delle acque reflue scaricate nella pubblica fognatura.

**FORTI CONSUMI:** Sono segnalazioni, di norma emesse dal Gestore in occasione delle letture rilevate, per avvisare l'utente di consumi superiori a quelli storici, causati normalmente da guasti alle apparecchiature/impianti privati. I controlli sugli impianti privati, per individuare guasti alle apparecchiature e agli impianti, che possono provocare forti consumi sono di competenza dell'utente, proprietario dell'impianto stesso.

**GESTORE:** Il gestore è l'azienda che gestisce ed eroga il servizio idrico integrato, o parte di esso, in virtù di un affidamento da parte dell'Ufficio d'ambito.

**GESTIONE DEGLI IMPIANTI:** Al Gestore sono attribuite tutte le responsabilità e le competenze di erogazione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione agli Utenti, inclusi l'esercizio, la conservazione e la manutenzione delle reti e degli impianti esistenti, il loro rinnovo e la loro estensione, l'esecuzione e la manutenzione straordinaria degli allacciamenti, idrici e fognari, per la parte

pubblica, la riscossione delle tariffe e degli altri corrispettivi a lui spettanti.

L'Utente ha la piena responsabilità dell'esecuzione dei lavori, della conservazione, della manutenzione ordinaria e straordinaria, dei rifacimenti e delle verifiche di regolare funzionamento della rete interna, fino al limite della proprietà pubblica.

Nel caso in cui la rete interna interessi aree pubbliche o di terzi, all'Utente incombono anche gli oneri e le spese afferenti al rilascio, da parte del Proprietario, di autorizzazioni e diritti di servitù senza possibilità di rivalsa sul Gestore.

L'Utente deve assicurare il libero accesso al personale del Gestore alle reti ed agli impianti interni, per eventuali verifiche e controlli, anche nel caso che le opere siano situate su terreno di terzi.

- IMPOSTA/ALIQUOTA (IVA):** Imposta sulla fornitura del servizio idrico integrato: 10%; eventuale imposta sulle spese postali: 21%; altre eventuali aliquote applicate.
- INDENNIZZO:** Importo riconosciuto all'utente nel caso in cui il gestore non rispetti gli standard di qualità dichiarati nella Carta del Servizio Idrico Integrato, laddove previsto dalla Carta stessa.
- LETTURA RILEVATA:** (o consumo rilevato o consumo effettivo) E' la lettura che viene fatta dal personale incaricato dal gestore del Servizio Idrico rilevando il numero che viene riportato sul contatore ad una certa data (data di lettura).
- MATRICOLA CONTATORE:** La matricola del contatore è un codice alfanumerico che identifica il contatore dell'acqua installato presso il cliente.
- METRO CUBO (m3):** Il metro cubo è l'unità di misura dell'acqua che viene utilizzata in bolletta per fatturare i consumi. Un metro cubo corrisponde a 1.000 litri.
- ONERI DIVERSI:** Gli oneri diversi comprendono tutti i costi non direttamente legati al consumo di acqua potabile e/o ai servizi di fognatura e depurazione (ad es. interessi di mora per ritardato pagamento, corrispettivi per servizi aggiuntivi, penali per violazione del regolamento, ecc.)
- PERDITE SUGLI IMPIANTI PRIVATI:** E' la fuoriuscita di acqua incontrollata per guasti alle apparecchiature/impianti privati normalmente registrata dal contatore, di esclusiva competenza e responsabilità dell'utente.
- PEDITE INTERNE:** dispersioni di acqua che si verificano sulla rete privata a valle del Punto di Consegna
- PUNTO DI CONSEGNA:** E' rappresentato dal punto di confine tra l'impianto di distribuzione pubblico e l'impianto interno privato (che è l'insieme di tubazioni e altri elementi installati all'interno della proprietà privata, escluso il contatore).

Il punto di consegna si trova, di norma, ) al confine tra proprietà pubblica e proprietà privata, ove è posto il contatore; questo vale sia per utenze singole che per utenze raggruppate (condomini). Per edifici con più unità immobiliari (condomini) serviti da un'unica derivazione d'utenza o allacciamento e con contatori posti all'interno della proprietà con contratti singoli il punto di consegna è sempre rappresentato dal punto di confine tra l'impianto di distribuzione pubblico e l'impianto interno privato dove è di norma posto il contatore generale.

**PUNTO DI FORNITURA:** Il Punto di Erogazione/fornitura è un codice numerico che identifica la fornitura dell'utente con il contatore.

**RETTIFICHE DI FATTURAZIONE:** Correzione e modifica degli importi o dei dati fatturati che, dopo opportune verifiche da parte del gestore, risultano incongruenti o errati. Il cliente può richiedere una rettifica di fatturazione qualora riscontri in fattura incongruenze e anomalie riguardanti i dati contrattuali e i consumi fatturati.

**SCAGLIONI:** Alcuni prezzi unitari e corrispettivi applicati in bolletta hanno un valore differenziato per scaglioni di consumo; ogni scaglione è compreso tra un livello minimo e uno massimo; a ciascuno scaglione corrisponde l'applicazione di un prezzo diverso.

**SERVIZIO IDRICO INTEGRATO:** Insieme dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione. Nella bolletta vengono addebitati i costi dei tre servizi.

**TIPOLOGIA DI FORNITURA/CONTRATTO:** Esistono diverse tipologie di forniture, previste nel Piano d'Ambito (es. domestico, non domestico, agricolo, utenza pubblica). Ad ogni tipologia di fornitura/contratto corrispondono tariffe e scaglioni tariffari differenti.

**UFFICIO D'AMBITO:** Il soggetto regolatore che in nome e per conto degli Enti locali sovrintende alla corretta gestione del servizio e alla programmazione degli interventi di sviluppo e rinnovo delle reti e degli impianti previsti nel Piano d'Ambito.