

## **GLOSSARIO**

*Il Glossario è uno strumento rivolto agli utenti finali del Servizio idrico integrato che intende rendere più comprensibili i termini utilizzati nelle bollette, fornendo per ogni voce una semplice spiegazione.*

### **Voci di glossario:**

**Acquedotto:** Tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. L'utente paga questo servizio con una quota variabile in base ai mc consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo.

**Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (AEEGSI):** È un organismo indipendente, istituito con la legge 14 novembre 1995, n. 481, che ha il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la conoscenza, l'efficienza e la diffusione di servizi sul territorio nazionale con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolamentazione, di controllo e di uso efficiente delle risorse. Nel 2012 sono state attribuite all'AEEG funzioni in materia di qualità, tariffe e costi dei servizi idrici integrati.

**Fognatura:** Tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di fognatura è calcolata su una quantità di 50 mc.

**Depurazione:** Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 mc.

**Quota fissa:** È una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.

**Addebiti/accrediti diversi:** Comprendono gli addebiti/accrediti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad esempio: i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora o, per gli accrediti, eventuali indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'Iva.

**Oneri di perequazione:** Si tratta di addebiti, a carico di tutti gli utenti del servizio o di tutti gli utenti che fanno parte di una certa tipologia. Servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali.

**Bonus acqua:** E' uno strumento per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per l'acqua. In bolletta si presenta come una componente tariffaria negativa (ossia un importo a favore dell'utente).

**Metro cubo (mc):** Il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.

**Autolettura:** E' il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dall'utente e comunicato al gestore, affinché lo utilizzi per la fatturazione .

**Consumi rilevati:** Sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o dell'ultima autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).

**Consumi fatturati:** Sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza.

Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.

**Consumi stimati:** Sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'utente disponibili al gestore.

**Tipologia di utenza usi domestici** (+ specificazione: ad es. residente/non residente) : Significa che la fornitura è per usi domestici. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.

**Utenza condominiale:** Significa che la fornitura è effettuata con un unico contatore che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso. Il titolare del contratto è, di norma, l'amministratore di condominio, che ne ha la responsabilità.

**Tipologia di utenza altri usi** (+ specificazione: ad es. industriale, artigianale, agricolo, ecc): Significa che la fornitura è per usi diversi da quelli domestici. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.

**Deposito cauzionale:** È una somma di denaro che l'utente versa al gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto nel rispetto delle condizioni contrattuali in vigore.

**Morosità:** È la situazione in cui si trova l'utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura.

**Carta dei Servizi:** È il documento, previsto dalla normativa, con cui il gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dall'utente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta dei servizi deve essere resa disponibile nel sito internet e con almeno un'altra modalità (ad esempio, presso gli sportelli del gestore).

**SDD** L'addebito diretto SEPA (EX rid), è il nuovo strumento di incasso europeo a decorrere dal 1° febbraio 2014 (Regolamento UE n. 260/2012). Il Sepa Direct Debit (SDD), è un servizio basato sulla sottoscrizione da parte del debitore di un'autorizzazione a prelevare i fondi direttamente dal proprio conto bancario/postale.

**Servizio Idrico Integrato** Insieme dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione. Nella bolletta vengono addebitati i costi dei tre servizi se dovuti.

**Durezza totale** È una caratteristica naturale dell'acqua che è dovuta sostanzialmente alla presenza in soluzione di ioni calcio Ca<sup>++</sup> e magnesio Mg<sup>++</sup>. La durezza è un parametro di interesse tecnologico che è necessario conoscere soprattutto per la regolazione delle apparecchiature (lavastoviglie, addolcitori, ecc.); non ha effetti negativi sulla salute umana.

**pH** È la misura della quantità di ioni idrogeno presente nell'acqua, e ne fornisce di conseguenza l'indicazione sull'acidità o basicità.

**Residuo fisso** È costituito da tutte le sostanze non volatili disciolte in acqua. Il valore si può ottenere in laboratorio per evaporazione in stufa a 180°C oppure si può calcolare dalla conducibilità elettrica dell'acqua. Secondo la normativa per le acque minerali, l'acqua viene considerata oligominerale se il suo residuo fisso è inferiore a 500 mg/l (come per altro la maggior parte delle acque di rubinetto).