

GLOSSARIO

Il glossario è uno strumento rivolto ai clienti finali che ha come scopo quello di rendere più comprensibili i termini utilizzati nelle bollette, fornendo per ogni voce una semplice spiegazione.

INFORMAZIONI SUGLI ADDEBITI

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

QUOTA SERVIZIO DI 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. Il cliente paga questo servizio con una quota variabile (€/mc) commisurata ai mc di acqua consumata.

QUOTA SERVIZIO DI 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. Il cliente paga questo servizio con una quota variabile (€/mc) commisurata ai mc di acqua consumata.

QUOTA FISSA: E' 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. In bolletta è sempre evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno ad IVA.

SCAGLIONI: Alcune quote variabili hanno valori differenziati per scaglioni di consumo. Gli scaglioni sono più costosi via via che i consumi crescono; ogni scaglione è compreso tra un livello minimo ed uno massimo (es. 0-90 mc; 91-135 mc; oltre 135 mc). In ogni bolletta i mc fatturati vengono ripartiti negli scaglioni applicabili al cliente sulla base del suo consumo.

INFORMAZIONI SU UNITA' DI MISURA, LETTURE, CONSUMI e UTENZE

METRO CUBO (mc): Il metro cubo (mc) è l'unità di misura utilizzata per indicare i consumi d'acqua. 1 mc equivale a 1.000 litri.

AUTOLETTURA: E' il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dall'utente e comunicato al gestore, affinché venga utilizzato per la fatturazione della bolletta a conguaglio.

CONSUMI FATTURATI: Sono i consumi d'acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza.

CONSUMI STIMATI: Sono i consumi d'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.

MINIMO CONTRATTUALE IMPEGNATO: E' un quantitativo di metri cubi di acqua che, per alcune tipologie di utenze (es. industriale), l'utente è tenuto a pagare indipendentemente dall'effettivo consumo, se previsto dal Regolamento di Fornitura.

TIPOLOGIA DI UTENZA - Uso domestico: Significa che la fornitura è per usi esclusivamente domestici; ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.

TIPOLOGIA DI UTENZA - Uso industriale: Significa che la fornitura è per usi diversi dal domestico; ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.

TIPOLOGIA DI UTENZA - Uso agricolo: Significa che la fornitura è per usi esclusivamente agricoli; ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.

UTENZA CONDOMINIALE: 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.

ALTRE INFORMAZIONI

MOROSITA': E' la situazione in cui si trova il cliente 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, se persistente o significativo, alla sospensione della fornitura.

CARTA DEI SERVIZI: E' 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 dal cliente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta dei Servizi è a disposizione sul sito internet e presso gli Sportelli di sede.