

5 CONSIGLI PER L'USO DELL'ACQUA BENE COMUNE

PICCOLA GUIDA SUL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



Fare i cittadini è il modo migliore di esserlo

PARTE PRIMA

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO IN EMILIA ROMAGNA

Ricerca ed elaborazione testi: Anna Baldini

Progetto grafico: Anna Baldini

PARTE SECONDA

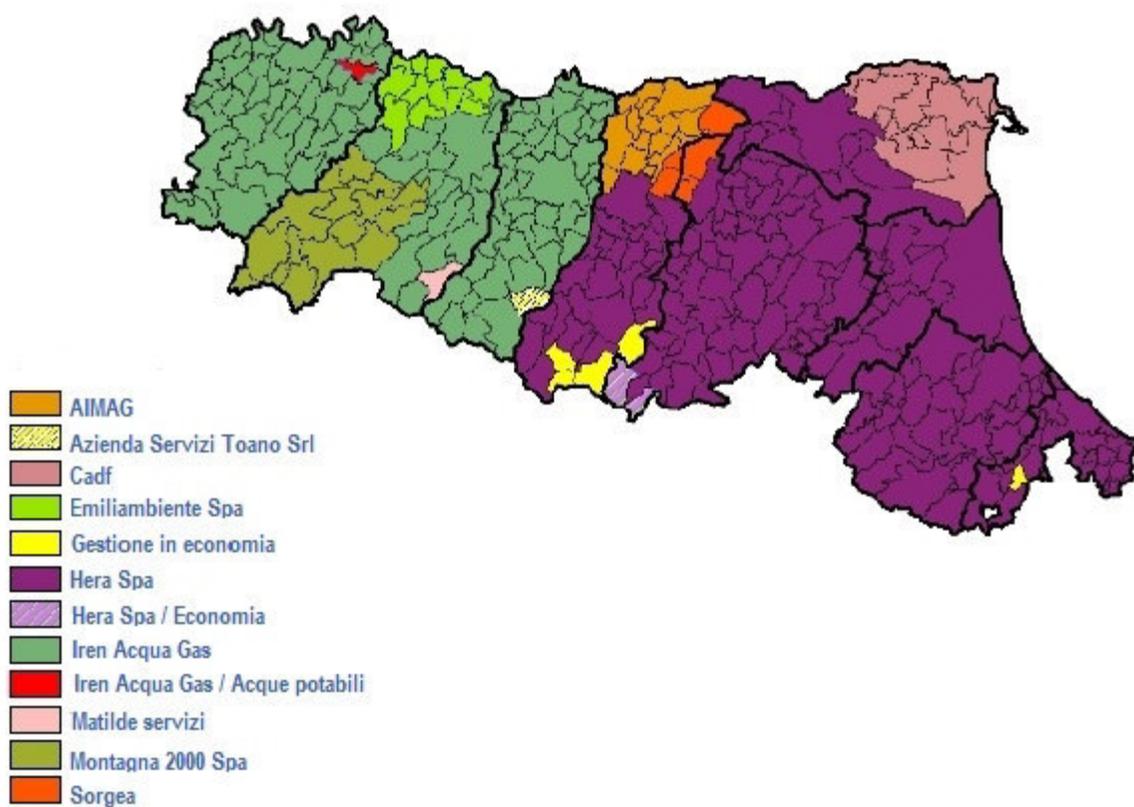
5 CONSIGLI PER L'USO CONSAPEVOLE DELL'ACQUA

Elaborazione testi: Cittadinanzattiva

Rielaborazione grafica: Anna Baldini

la guida può essere scaricata dal sito www.cittadinanzattiva-er.it - sezione LIBRERIA

I gestori del Servizio Idrico Integrato in Emilia Romagna



IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO IN EMILIA ROMAGNA

Il **Servizio Idrico Integrato** (SII) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, e di quelli di fognatura e depurazione delle acque reflue.

Il **Servizio Idrico Integrato** è stato introdotto in **Italia** nel **1994** con la **legge n.36/94** (Legge Galli) per ridurre la frammentazione nella gestione del servizio.

In **Emilia Romagna** il servizio è **stato regolamentato** per la prima volta nel **1999** con la **Legge Regionale n.25**, che è stata sostituita da successive normative.

Dal **1999 al 2011**, il **Servizio Idrico Integrato** è **stato gestito a livello provinciale** da **nove Agenzie d'Ambito Territoriale Ottimale** (AATO).

Con la **L.R. 23/2011** la Regione Emilia-Romagna **ha individuato un unico Ambito Territoriale Ottimale** comprendente l'intero territorio regionale e **ha attribuito le funzioni** delle Agenzie provinciali **ad un nuovo organismo pubblico** dotato di autonomia amministrativa, contabile e tecnica, **l'Agenzia Territoriale Emilia-Romagna Servizi Idrici e Rifiuti** (ATERSIR).

Le tariffe dell'acqua in Emilia Romagna

Le tariffe del Servizio Idrico Integrato **sono stabilite dall'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (ATESIR)**, costituita dai Comuni della provincia, in linea con la normativa definita da Stato e Regione.

La normativa nazionale stabilisce che **la tariffa rappresenta il corrispettivo del servizio idrico integrato e che deve essere determinata in modo da coprire tutti i costi di esercizio e quelli relativi agli investimenti.**

Il Decreto del Ministro dei Lavori Pubblici **del 1996 ha definito quali sono le componenti di costo della tariffa e come devono essere determinate.**

L'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale (dal 2012 l'**Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti**) **quantifica la tariffa e ne decide l'articolazione tra le varie tipologie di clienti, tra le varie fasce di consumo e tra le tre componenti del servizio idrico integrato** (acquedotto, fognatura e depurazione).

La tariffa così definita viene applicata dal gestore.

Il "bonus idrico" in Emilia Romagna

L'ATERSIR (Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti) ha previsto agevolazioni economiche sulla tariffa del servizio idrico integrato in base al valore Isee del nucleo familiare.

Due sono le categorie che possono beneficiare delle agevolazioni:

- gli utenti domestici diretti, ovvero gli utenti finali titolari di un contratto di fornitura del servizio idrico integrato;
- gli utenti domestici indiretti, ovvero gli utenti finali non titolari di un contratto di fornitura del servizio idrico integrato (nel caso di forniture condominiali o comunque plurime con un unico contatore centralizzato).

La domanda per il bonus idrico può essere presentata da tutti gli utenti domestici che abbiano un contratto di fornitura diretto o condominiale, se in possesso di un indicatore ISEE inferiore o uguale a 10.000 €.

È ammessa una sola domanda per nucleo familiare.

Maggiori informazioni sul sito di ATERSIR: <http://www.atersir.emr.it>

Un esempio di spesa per gli utenti domestici del servizio idrico integrato in Emilia Romagna

L'indagine è focalizzata sulle quattro voci del servizio idrico integrato: acquedotto, canone di fognatura, canone di depurazione, e quota fissa.

E' stata realizzata in tutti i capoluoghi di provincia italiani nell'anno 2013 e i dati sono riferiti ad una famiglia tipo di tre persone con un consumo annuo di 192 metri cubi di acqua e sono comprensivi di Iva al 10%

Città	Spesa 2013	Spesa 2012	Spesa 2007	Variazione 2012/13	Variazione 2007/13
Bologna	€ 352	€ 324	€ 280	8,6%	25,7%
Cesena	€ 446	€ 427	€ 301	4,4%	48,2%
Ferrara	€ 441	€ 424	€ 320	4,0%	37,8%
Forlì	€ 446	€ 431	€ 301	3,5%	48,2%
Modena	€ 354	€ 332	€ 250	6,6%	41,6%
Parma	€ 422	€ 403	€ 257	4,7%	64,2%
Piacenza	€ 335	€ 296	€ 217	13,2%	54,4%
Ravenna	€ 460	€ 439	€ 310	4,8%	48,4%
Reggio Emilia	€ 448	€ 442	€ 328	1,4%	36,6%
Rimini	€ 361	€ 365	€ 274	-1,1%	31,8%
	€ 406,50	€ 388	€ 284	4,9%	43,3%

Fonte: Cittadinanzattiva - Osservatorio prezzi e tariffe, 2014

Comune	Dispersione rete 2012	Dispersione rete 2007
Bologna	27%	25%
Ferrara	-	30%
Forlì	22%	19%
Ravenna	22%	21%
Modena	31%	22%
Parma	41%	32%
Piacenza	18%	14%
Reggio Emilia	10%	22%
Rimini	22%	17%
Media	24%	22%

Fonte: Legambiente, Ecosistema Urbano 2013

La tutela dell'utente

L'articolo 15 della L.R. 23 dicembre 2011, n. 23, in rappresentanza degli interessi degli utenti, **prevede l'istituzione presso il Consiglio d'ambito dell'Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti del Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse** ai fini del controllo della qualità del servizio idrico integrato e del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La costituzione del Comitato è disciplinata da una specifica direttiva regionale contenente i criteri in ordine alla composizione, alle modalità di costituzione ed al funzionamento.

Il Comitato nell'esercizio delle proprie funzioni concorre al raggiungimento dello sviluppo sostenibile dei servizi pubblici ambientali

Il Comitato consultivo degli utenti:

- coopera con l'Agenzia e la Regione nello svolgimento delle proprie attività;
- cura gli interessi degli utenti con particolare riferimento ed attenzione agli utenti diversamente abili, agli utenti residenti in aree rurali ed isolate, agli utenti in condizioni economiche di disagio o svantaggio;
- fornisce indicazioni ed elabora proposte alle autorità pubbliche di settore;
- fornisce informazioni agli utenti e li assiste per la cura dei loro interessi presso le competenti sedi;
- acquisisce periodicamente le valutazioni degli utenti sulla qualità dei servizi;
- promuove iniziative per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- segnala all'Agenzia e al soggetto gestore del servizio la presenza di eventuali clausole vessatorie nei contratti di utenza del servizio al fine di una loro abolizione o sostituzione;
- trasmette all'Agenzia e alla Regione le informazioni statistiche sui reclami, sulle istanze, sulle segnalazioni degli utenti o dei consumatori singoli o associati in ordine all'erogazione del servizio.

5 CONSIGLI PER L'USO CONSAPEVOLE DELL'ACQUA

INTRODUZIONE

CITTADINANZATTIVA E IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Cittadinanzattiva promuove da diversi anni iniziative politiche, campagne di informazione e sensibilizzazione, con l'obiettivo di favorire un nuovo approccio al ruolo degli utenti dei servizi pubblici locali: **un ruolo che preveda un pieno coinvolgimento dei cittadini nella definizione, accessibilità, qualità e cura dei servizi.**

L'obiettivo di questa piccola guida è quello di informare le persone su come partecipare attivamente alla costruzione dei propri diritti, e quali strumenti di tutela possono adoperare per farli valere, perché secondo noi *fare i cittadini è il modo migliore di esserlo!*

COS'È IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il Servizio Idrico Integrato (SII) comprende l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

Da un punto di vista normativo, il principale riferimento è il Decreto legislativo n.152 del 3 aprile 2006, "Norme in materia ambientale", che ridefinisce il Servizio e stabilisce che lo stesso venga gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie.

I PRINCIPI

Nell'erogazione del servizio idrico integrato, l'azienda incaricata deve seguire i principi fondamentali di:

- *uguaglianza e imparzialità* - nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Particolare attenzione va posta nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e degli appartenenti a fasce sociali deboli;

5 CONSIGLI PER L'USO CONSAPEVOLE DELL'ACQUA

- *continuità* – il servizio va erogato in modo continuativo e regolare, evitando gli eventuali disservizi o riducendone la durata;
- *partecipazione* - la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita per tutelarne il diritto alla corretta erogazione e per favorire la collaborazione;
- *efficienza ed efficacia* – chi eroga il servizio deve garantire, adottando le misure più idonee, efficacia ed efficienza;
- *cortesìa* – chi eroga il servizio deve curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente;
- *chiarezza e comprensibilità dei messaggi* – i gestori devono porre la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

Sai che ...

... dal Neolitico all'800, il diffondersi di pestilenze e di pandemie è sempre stato connesso alle precarie condizioni igieniche in cui l'uomo era solito vivere a causa delle difficoltà connesse allo smaltimento delle acque reflue. I liquami erano riversati in canaline collocate al centro delle strade o lateralmente e per lo più all'aria aperta. Solo raramente erano previsti tratti interrati delle condotte, come nel caso della cloaca romana. L'esempio più importante è la Cloaca Maxima costruita durante il regno di uno dei primi re di Roma e ufficializzata durante Tarquinio Prisco, nel VI secolo A.C.

(1) CONOSCI L'ACQUA, BENE COMUNE

Ricorda sempre che l'acqua è fonte di vita e, in quanto tale, è patrimonio e diritto di tutti!

L'ACQUA BENE COMUNE

L'acqua è un bene comune fondamentale per la vita. Gli effetti dei mutamenti climatici, l'inquinamento, gli sprechi, la rendono una risorsa sempre più scarsa e al centro di gravi tensioni sociali in particolare nei paesi del sud del mondo. Anche in Italia la corretta gestione di questa risorsa presenta varie criticità. Il tema ci riguarda tutti da vicino, più che per gli altri servizi pubblici, poiché l'acqua soddisfa un bisogno primario e imprescindibile dell'essere umano, trattandosi di un bene vitale. A fronte di ciò, il tema della gestione dell'acqua, inserita nel più ampio progetto di riforma dei servizi pubblici locali, ha suscitato molto interesse da parte della società civile che è accorsa alle urne, nel giugno 2011, per pronunciarsi contro due aspetti, poi abrogati a seguito dell'esito referendario, connessi alla gestione di questo bene comune: 1) la remunerazione del capitale investito attraverso la tariffa; 2) l'affidamento della gestione del servizio a società a capitale privato o misto.

Attenzione. L'accesso ad acqua potabile, salubre e pulita è un diritto fondamentale dell'uomo e uno dei determinanti principali della salute umana.

L'ACQUA POTABILE

L'acqua che esce dai rubinetti delle nostre case è una risorsa controllata, sicura, economica. Per definire un'acqua potabile è necessario soddisfare alcuni requisiti (parametri di qualità) definiti per legge. Un'acqua potabile non deve contenere né microrganismi e parassiti, né altre sostanze in quantità tali da rappresentare un potenziale pericolo per la salute umana. Inoltre, non deve superare neanche determinati valori massimi di sostanze non propriamente nocive per la salute. L'idoneità viene stabilita sulla base di 62 parametri di qualità chimica, fisica e batteriologica che l'acqua deve rispettare per essere considerata potabile.

PRINCIPALI PARAMETRI DI QUALITÀ DELL'ACQUA

<i>parametro</i>	<i>descrizione</i>	<i>limite di legge</i>
Arsenico	È un semimetallo di origine geologica o antropica, come componente di erbicidi. È utilizzato nell'industria del vetro, dei coloranti, della carta e del legno.	0,01 mg/l
Boro	Il boro spesso finisce nel terreno e nell'acqua attraverso le scariche domestiche, quando non sono adeguatamente isolate.	1 mg/l
Cloriti	Sono sottoprodotti che si formano quando si utilizza biossido di cloro per la disinfezione delle acque.	0,2 mg/l
Cloruri	Variazioni più o meno accentuate sono un indice di contaminazione. Valori elevati danno un sapore salato all'acqua.	250 mg/l
Fluoro	Può essere trovato in qualunque tipo di alimento in quantità relativamente piccola. Se il fluoro è assorbito troppo frequentemente, può causare la carie dentaria, osteoporosi e danni a reni, ossa, nervi e muscoli.	1,5 mg/l
Nichel	È un metallo causa di allergie e classificato come possibile cancerogeno.	0,01 mg/l
Nitrati	La presenza di nitrati nell'acqua potabile è solo in minima parte naturale. Nella maggior parte dei casi dipende da attività umane (allevamenti, fertilizzanti, ecc.).	50 mg/l
Selenio	Nelle zone poste in prossimità di deposizione di rifiuti pericolosi il selenio finisce nell'acqua superficiale o nell'acqua freatica attraverso l'irrigazione. Questo fenomeno fa entrare il selenio nell'acqua potabile locale.	0,01 mg/l
Solfato	Alte concentrazioni nell'acqua che beviamo possono avere un effetto lassativo quando unite a calcio e magnesio.	250 mg/l

Fonte: www.cittadinanzattiva.it

Sai che ...

... per mettere in tavola una **fetta di pane** sono necessari **48 litri di acqua**? Oltre ad essere utilizzata come ingrediente di preparazione, la maggior parte dell'acqua viene utilizzata nella coltivazione del grano. Il modo migliore per ridurre al minimo l'impronta idrica del pane è non sprecarlo;

... quando mangi **una fetta di formaggio** "consumi" **152 litri di acqua**? I prodotti caseari richiedono una notevole quantità di acqua in ogni fase del processo, dalla coltivazione degli alimenti destinati a nutrire il bestiame alla trasformazione del formaggio stesso. Per ridurre la tua impronta idrica cerca di consumarli in una dieta bilanciata e di non sprecarli;

... per indossare una **T-shirt** sono necessari **2.495 litri di acqua**? La coltivazione del cotone ha un notevole impatto sul depauperamento idrico. Puoi ridurre la tua impronta idrica semplicemente acquistando un numero inferiore di T-shirt e pensandoci bene prima di buttarle via perché fuori moda;

... per produrre **un foglio di carta** sono necessari **13 litri di acqua**? Cerca di acquistare sempre carta riciclata, identificabile grazie al logo FSC o al marchio di qualità ecologica (ecolabel), usa entrambi i lati dei fogli e pensaci due volte prima di stampare documenti.

(2) RIDUCI LA TUA IMPRONTA IDRICA

Non usare più acqua del necessario e fai attenzione a ciò che compri!

L'IMPRONTA IDRICA

Il consumo di acqua di ciascuno di noi non dipende solo dall'uso diretto che ne facciamo (per lavarci, per dissetarci, per cucinare, ecc ...), ma anche dalle nostre scelte di consumo in generale. A tal proposito possiamo considerare il concetto di impronta idrica, applicabile sia ai prodotti che alle persone.

L'**impronta idrica di un prodotto** è la quantità totale di acqua dolce utilizzata nella sua produzione e nel suo consumo. Per calcolarla è necessario tenere in conto i volumi di acqua utilizzati durante tutto il ciclo di vita del prodotto.

Attenzione. Solitamente l'uso dell'acqua connessa alla produzione dei beni è di gran lunga superiore rispetto al consumo di acqua connesso all'utilizzo dei beni stessi, in quanto comprende processi che richiedono un considerevole apporto idrico, come l'irrigazione delle colture.

Esempio. Quando acquisti un sacchetto di patate presso un negozio locale devi considerare sia la quantità di acqua utilizzata per la trasformazione, il lavaggio e la bollitura delle patate (uso diretto) che tutta l'acqua utilizzata nella catena di approvvigionamento per produrle (uso indiretto).

L'**impronta idrica individuale** è la somma delle impronte idriche di tutti i beni e i servizi che consumiamo.

IL DECALOGO PER NON SPRECARE

Ogni italiano, in media, consuma oltre 175 litri di acqua al giorno. Una quantità, seppur in diminuzione negli ultimi anni, ancora superiore rispetto a quanto consumato in altri paesi d'Europa. Su questo fronte è dovere di ciascuno impegnarsi, modificando le proprie abitudini quotidiane con delle piccole attenzioni anti-spreco. Ecco alcuni consigli da seguire:

- 1) **chiudi** il rubinetto mentre lavi i denti, le mani o fai la barba;
- 2) **preferisci** la doccia al bagno;
- 3) **installa** miscelatori d'aria;
- 4) **installa** sul water uno scarico che permetta di regolare il flusso d'acqua (cassetta con doppio tasto o regolatore);
- 5) **usa** il secchio per lavare l'auto;
- 6) **usa** una ciotola quando lavi le verdure. Per lavare frutta e verdure, riempi una ciotola e poi riutilizza l'acqua invece di buttarla via, ad esempio per innaffiare le piante;
- 7) **utilizza** elettrodomestici come la lavatrice e la lavastoviglie solo a pieno carico;
- 8) se non hai la lavastoviglie, **utilizza** l'acqua di cottura per lavare i piatti, oltre a risparmiare acqua otterrai ottimi risultati;
- 9) **controlla** periodicamente il contatore dell'acqua. Nel caso in cui continui a girare a rubinetti chiusi occorre far controllare l'impianto;
- 10) **scegli** con attenzione cosa mangiare e cosa indossare, tenendo conto anche dell'impronta idrica dei prodotti.

Attenzione. Se volessi quantificare la tua impronta idrica considera che l'uso diretto che fai dell'acqua quotidianamente equivale solo ad una piccola percentuale (circa il 4%) della tua impronta idrica totale. Quindi, oltre a cercare di sprecare il meno possibile, seguendo il nostro decalogo, è importante anche effettuare delle scelte di consumo responsabile, raccogliendo informazioni sulla provenienza dei prodotti che acquisti (ad esempio, potresti decidere di consumare la stessa quantità di un determinato prodotto sapendo che proviene da una regione con meno problemi di disponibilità idrica).

(3) CONOSCI E PARTECIPA

Informati sul modo in cui viene gestito il servizio idrico integrato e sulle forme e i modi previsti per apportare il tuo contributo per il miglioramento

CONOSCERE IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Per conoscere il modo in cui è organizzato il servizio idrico integrato procurati la **Carta dei Servizi**. Puoi trovarla sul sito dell'azienda che si occupa del servizio, o presso i suoi sportelli aperti al pubblico. La Carta è il documento attraverso il quale l'azienda dichiara ai cittadini gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio sulla base di quanto definito nella **Convenzione di gestione**.

All'interno della Carta sono riportati gli indicatori di qualità dei servizi forniti, così da consentire ai cittadini di verificare la rispondenza tra il livello di servizio dichiarato e quello effettivamente erogato, e le forme di tutela a sua disposizione.

L'immagine illustra la relazione tra i soggetti coinvolti



Se vuoi saperne di più, puoi leggere anche il **Regolamento del Servizio Idrico Integrato** adottato nell'ambito territoriale in cui rientra il tuo comune. Al suo interno troverai informazioni utili su come è organizzato il servizio.

Box

La distribuzione delle competenze nella gestione del Servizio Idrico Integrato (in base al D.lgs. 152/2006 e smi.)

La **Regione** definisce gli ambiti territoriali ottimali e ne individua l'**ente di governo**.

I **Comuni** devono partecipare all'ente di governo dell'ambito territoriale ottimale. Sono infatti gli enti locali che, attraverso l'ente di governo dell'ambito, svolgono le funzioni di organizzazione del servizio idrico integrato, di scelta della forma di gestione, di determinazione e modulazione delle tariffe all'utenza, di affidamento della gestione e relativo controllo.

L'**ambito territoriale** corrisponde al perimetro regionale ma, per motivi di efficienza, la Regione può dividerlo in sub-ambiti, corrispondenti almeno alle Province o alle città metropolitane. In ogni ambito c'è un gestore unico cui è affidato il servizio.

Il rapporto tra l'**ente affidatario** e l'ente di governo dell'ambito è regolato da una **convenzione** predisposta da quest'ultimo, sulla base delle convenzioni tipo adottate dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico.

LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

→ Partecipa alla definizione e valutazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La legge finanziaria del 2008, all'articolo 2, **comma 461**, introduce una serie di disposizioni a tutela dei diritti dei consumatori nell'ambito dei servizi pubblici locali in generale, e quindi anche del servizio idrico. La novità più significativa introdotta riguarda il coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori e degli stessi cittadini nella determinazione e nel controllo degli standard di funzionamento dei servizi. In sintesi, la norma prevede l'obbligo per l'ente erogatore di emanare la Carta della qualità dei servizi, da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le imprese e le Associazioni dei consumatori.

Cosa puoi fare?

- Conosci bene il contenuto della norma;
- Sollecita la tua Amministrazione;
- Rivolgiti alle sedi locali di Cittadinanzattiva (o di altre organizzazioni a tutela dei consumatori) e inserisciti attivamente nella vita dell'assemblea locale.

→ Interagisci attivamente con l'Ente gestore del servizio

Nella Carta dei servizi trovi tutti i contatti dedicati all'interlocuzione con i cittadini (call center, sito internet, orario ufficio clienti, ecc.). Sfrutta questi canali per offrire suggerimenti e contributi così da migliorare il servizio offerto alla tua comunità.

→ Informati sulle iniziative pubbliche e stimola la partecipazione della tua Amministrazione

Dal 1992, il 22 marzo di ogni anno si celebra la **Giornata mondiale dell'acqua**. Si tratta di un'iniziativa istituita dalle Nazioni Unite al fine di ricordare l'importanza di questa risorsa. Celebrare questo appuntamento rappresenta inoltre un'occasione per sensibilizzare enti, istituzioni e cittadini sull'importanza di una corretta gestione a livello locale del servizio idrico.

→ Partecipa attivamente alla discussione in tema di acqua bene comune

Sul tema dell'acqua esiste un vasto movimento popolare e c'è una grande attenzione da parte dei singoli cittadini. Informati sull'esistenza di comitati nel tuo quartiere e partecipa offrendo il tuo contributo alla discussione.

Esiste un **Forum italiano dei movimenti per l'acqua** che riunisce comitati territoriali, organizzazioni sociali, sindacati, associazioni e singoli cittadini.

(4) INFORMATI PRIMA DI PAGARE

Informati su come si compone la tariffa del servizio idrico e su cosa paghi in bolletta

Cosa pago in bolletta

Con la bolletta i cittadini sono chiamati a pagare **integralmente** il costo che viene sostenuto per la gestione del Servizio Idrico Integrato, cioè l'insieme di tutte le attività che consentono di avere acqua potabile in casa e di scaricare correttamente le acque sporche.

I servizi compresi in tariffa sono:

1. la fornitura di acqua potabile (**servizio di acquedotto**), che prevede il prelievo dell'acqua dall'ambiente naturale, inclusa la protezione ambientale delle aree dalle quali l'acqua è prelevata; il suo trattamento, al fine di renderla potabile; la distribuzione in rete nelle diverse fasi del trasporto (grandi tubature), dello stoccaggio in serbatoi, della distribuzione nella rete stradale, fino alla consegna alle abitazioni (allacciamento) con il relativo contatore;
2. il **servizio di fognatura**, che consiste nella possibilità per l'utente di scaricare l'acqua utilizzata e sporcata in casa, in una specifica tubatura stradale che ne consente l'allontanamento fino ad un impianto di trattamento;
3. il **servizio di depurazione**, che consiste nel trattamento delle acque sporche trasportate dalla fognatura, prima del rilascio dell'acqua nell'ambiente naturale (fiume, mare, lago), in modo da ridurre al minimo l'inquinamento di queste acque;
4. le **imposte**. Al servizio idrico integrato è applicata l'IVA al 10%.

Come si calcola la tariffa

La tariffa applicata a ciascuno di questi tre servizi prevede:

- una **parte fissa**, che va corrisposta indipendentemente dall'acqua consumata. La parte fissa non può essere modulata per scaglioni ed è espressa in Euro all'anno. Questa componente copre il noleggio del contatore e parte dei costi di investimento;
- una **parte variabile**, proporzionale al consumo. La parte variabile della tariffa corrisposta per il servizio di acquedotto è articolata in scaglioni di consumo.

(5) TUTELATI SE SUBISCI DISSERVIZIO

Se non sei soddisfatto del servizio erogato nella tua zona di residenza attivati e presenta un reclamo!

→ Presenta un reclamo

Nella Carta del servizio idrico sono indicati gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare e le forme di tutela dell'utenza, come le modalità per presentare reclamo ed ottenere i rimborsi in caso di disservizio.

→ Rivolgiti alle Agenzie per la qualità dei servizi pubblici locali.

In alcune città come Grosseto, Roma, Genova e Torino sono state istituite queste agenzie, cui può rivolgersi anche il cittadino, con lo scopo di contribuire a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi pubblici locali.

→ Rivolgiti alle AACC

Per dare maggior forza alle tue segnalazioni rivolgiti alle Associazioni di consumatori. Cittadinanzattiva è un'associazione di consumatori, riconosciuta dal 2000 presso il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, istituito presso il Ministero dello Sviluppo economico.

→ Rivolgiti all'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico

Puoi presentare il tuo reclamo anche all'Autorità, dopo averlo presentato al gestore che è tenuto a risponderti entro i termini fissati dalla Carta dei servizi.

Novità. Nel 2011, con il decreto "Salva-Italia", sono state attribuite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas "le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici" in precedenza affidate all'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua. Queste funzioni, fanno riferimento a diversi aspetti del servizio idrico integrato: dalla definizione dei costi ammissibili e dei criteri per la determinazione delle tariffe a copertura di questi costi, alle competenze in tema di qualità del servizio, di verifica dei piani d'ambito e di predisposizione delle convenzioni tipo per l'affidamento del servizio.



CITTADINANZA *ATTIVA*
EMILIA-ROMAGNA

via Irma Bandiera 3/2 - Bologna - telefono 05119985606

VUOI ESSERE UN CITTADINO ATTIVO?

**PRENDI LA BROCHURE CHE DESCRIVE LE NOSTRE
ATTIVITA' COSI' CI CONOSCI MEGLIO**

ADERISCI AD UNO DEI NOSTRI PROGETTI

DIVENTA VOLONTARIO

PROPONI UN PROGETTO CHE VUOI SVILUPPARE CON NOI

Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento 2013 della Regione Emilia Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico