

**FEDERCONSUMATORI**  
**C.R.E.E.F. – CENTRO RICERCHE NAZIONALE ECONOMICHE, EDUCAZIONE,**  
**FORMAZIONE**

**XIII INDAGINE NAZIONALE A CAMPIONE SULLE TARIFFE 2013 DEL**  
**SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

**13 maggio 2014**



## Sommario

<b>1 - Premessa</b> .....	3
2 - Le articolazioni tariffarie per il servizio idrico nell'anno 2013 .....	4
3 – La spesa delle utenze domestiche per il servizio idrico nell’anno 2013 per un consumo pari a 150 m3/annui .....	8
4 – Il rimborso della remunerazione del capitale investito .....	12
5 – I moltiplicatori tariffari 2012 e 2013 .....	14
6 – L’analisi delle carte dei servizi.....	17

# 13° Indagine Nazionale a campione sulle tariffe del servizio idrico in Italia.

## 1 - Premessa

La 13° Indagine sul servizio idrico integrato, che viene presentata, è stata realizzata dal C.R.E.E.F - Centro Ricerche Economiche, Educazione e Formazione della Federconsumatori Nazionale e si propone di fornire ai cittadini consumatori, alle strutture della Federconsumatori ed all'Associazione nel suo insieme, alle istituzioni, alle A.A.T.O., ai gestori, alla AEEGSI ed al Ministero Dell'Ambiente, un quadro di conoscenza sulle tariffe.

I dati sono stati richiesti attraverso un questionario strutturato alle A.A.T.O. esistenti in Italia, o in alcuni casi ai gestori; in altri casi i dati sono stati rilevati direttamente dai siti internet delle ATO e dei Gestori del servizio idrico integrato. La presente Indagine campionaria è stata realizzata con l'elaborazione dei dati rilevati tra novembre 2013 ed aprile 2014.

Le tariffe analizzate riguardano l'annualità 2013, che rappresenta la prima applicazione concreta sulle tariffe degli utenti del Metodo Tariffario Transitorio dell'AEEGSI (Del. n. 585/2012). Si ricorda infatti che l'Autorità, in quanto soggetto regolatore nazionale dal 1° gennaio 2012, ha disciplinato anche l'annualità 2012 nel MTT, ma le variazioni tariffarie non sono state applicate alle tariffe bensì considerate nel calcolo del novo Metodo Tariffario Idrico relativo alle annualità 2014 e 2015 (Del. n. 643/2013).

Complessivamente i dati raccolti relativi alle articolazioni tariffarie si riferiscono ad un totale di **112** città capoluogo di provincia italiane su 113, pari al 99% del totale (solo di Crotone non si è riusciti a recuperare nessun dato).

Si tratta, quindi, di un campione estremamente significativo e rappresentativo, quasi corrispondente al totale del campione costituito dalle città capoluogo di provincia.

Al fine di rendere maggiormente confrontabili i dati medi, sono state effettuate le seguenti aggregazioni regionali:

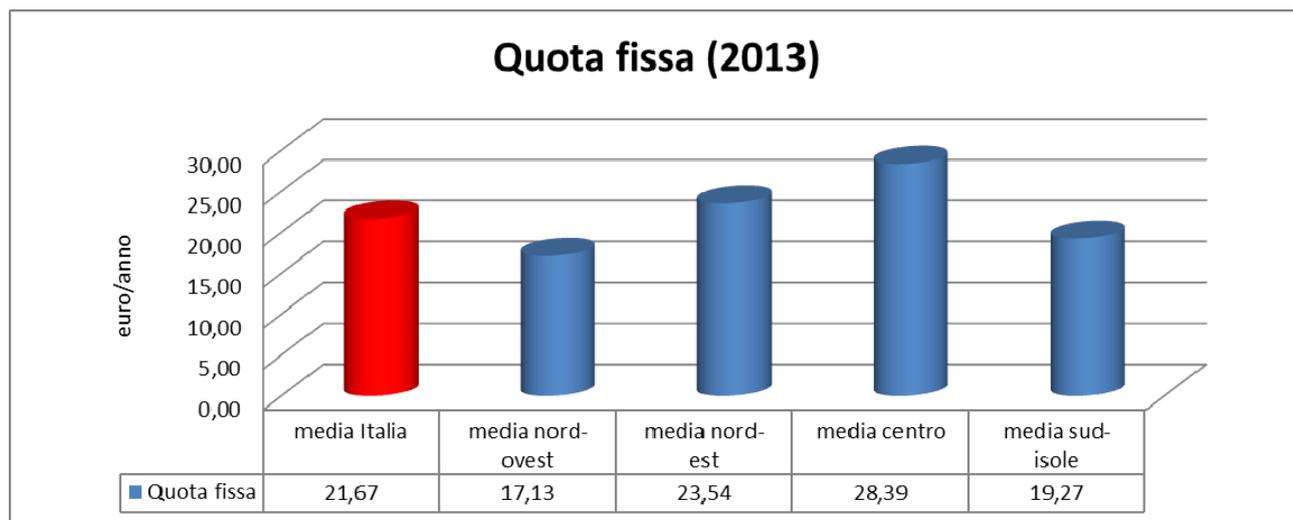
<b>Nord-Ovest</b>	<b>Nord-Est</b>
Piemonte	Veneto
Valle d'Aosta	Friuli-Venezia Giulia
Liguria	Emilia-Romagna
Lombardia	Trentino-Alto Adige
<b>Centro</b>	<b>Sud-Isole</b>
Toscana	Molise
Umbria	Campania
Lazio	Puglia
Marche	Basilicata
	Calabria
	Abruzzo
	Sicilia
	Sardegna

## 2 - Le articolazioni tariffarie per il servizio idrico nell'anno 2013

La struttura tariffaria nazionale si caratterizza per una certa omogeneità; in tutte le città infatti viene applicata una quota fissa (in molti casi unica per l'intero servizio idrico, in altri invece suddivisa in acquedotto e fognatura/depurazione), diverse tariffe per il servizio acquedotto applicate secondo fasce di consumo, una tariffa per il servizio di fognatura ed una per il servizio di depurazione.

- Quota fissa:

La quota fissa (ex nolo contatore) ha un valore medio nazionale di € 21,67 all'anno per le utenze domestiche (nel 2012 era 21,40). Viene richiesta in quasi tutte le città ed ha un valore minimo di 2,79 € a Milano ad un massimo di € 82,21 a Gorizia.



L'analisi della quota fissa media suddivisa per zone geografiche evidenzia valori abbastanza omogenei con il valore più alto nel centro Italia e valori più bassi nel nord-ovest. Sarà possibile notare la stessa particolarità anche nei grafici successivi.

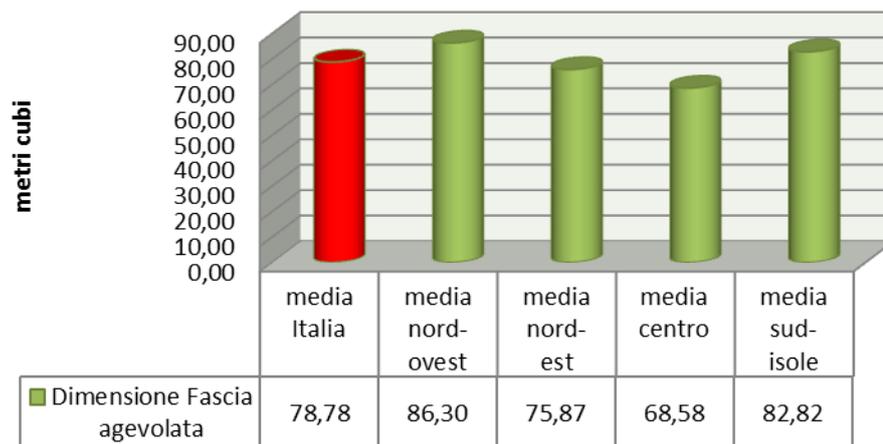
La tariffa per il servizio acquedottistico prevede tariffe differenziate per fasce di consumo con una tariffa agevolata per i consumi più bassi, una tariffa base e da una a tre tariffe eccedenza per consumi più elevate. Per comprendere le variazioni di spesa per il servizio idrico integrato, è opportuno tenere conto non solo delle singole tariffe ma anche delle dimensioni delle fasce di consumo.

Solo a Biella ed a Pavia, si ha una sola tariffa indifferenziata rispetto ai volumi, quindi si applica su tutto il consumo fatturato. Nelle maggioranze delle altre città sono previste almeno tre fasce di consumo (agevolata, base ed eccedenza 1). In una quota significativa di città esiste anche una quarta fascia tariffaria e di consumo (eccedenza 2 in 89 su 113); in un numero minore di città è prevista anche una quinta fascia tariffaria (eccedenza 3 in 51 città su 113).

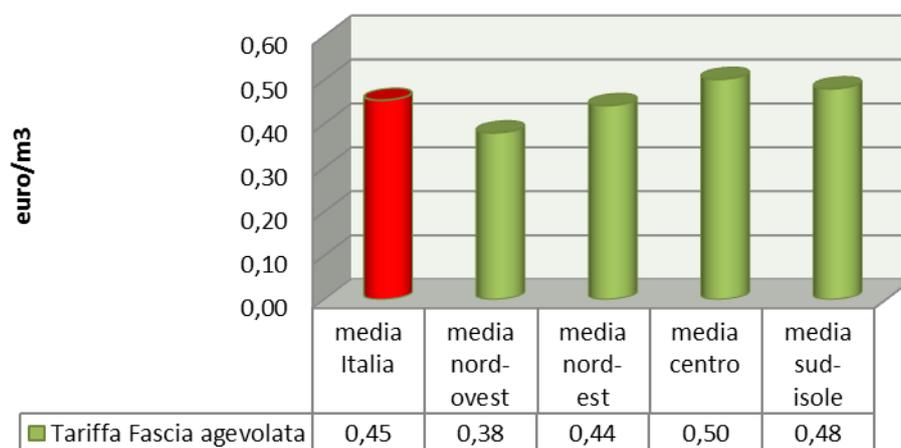
- Tariffa agevolata:

La prima fascia di consumo, quella che nei primi provvedimenti CIP degli anni settanta veniva prevista per il consumo domestico essenziale (cde), ha una dimensione media nazionale di 78 metri cubi all'anno, la fascia di "consumo agevolata" varia da un minimo di 20 m<sup>3</sup> ad Ascoli e Fermo ad un valore massimo di 250 m<sup>3</sup> a Milano.

## Dimensione Fascia agevolata (2013)



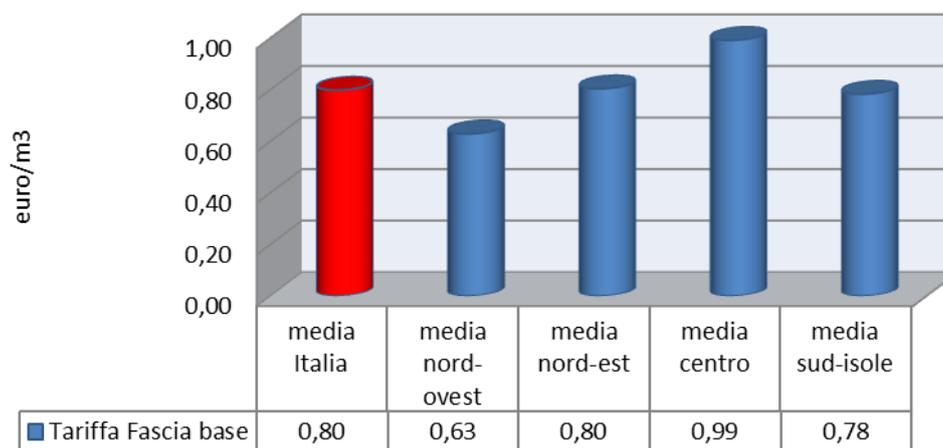
## Tariffa Fascia agevolata (2013)



### - Tariffa base

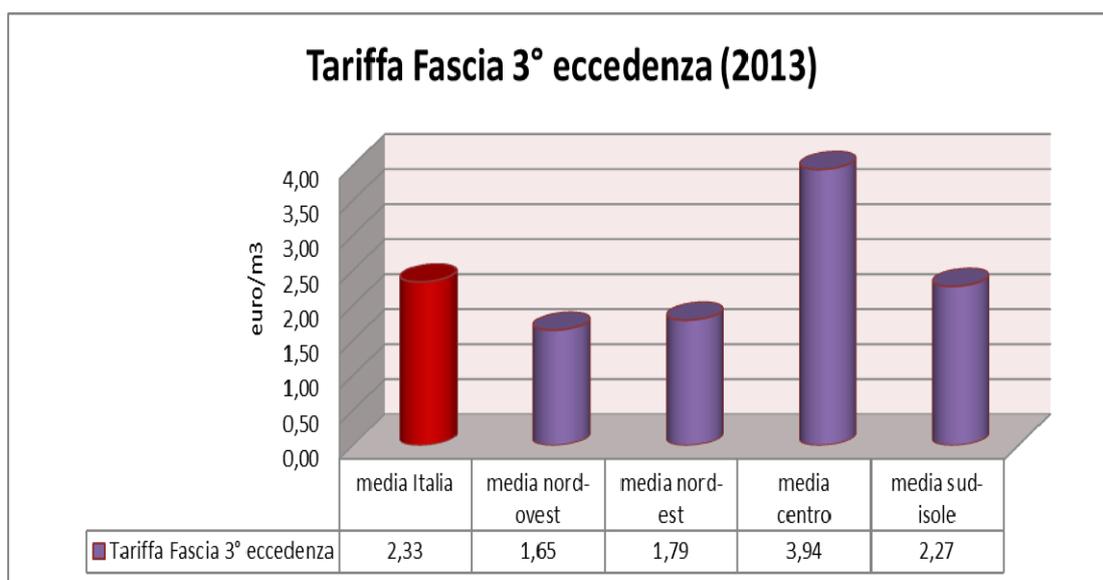
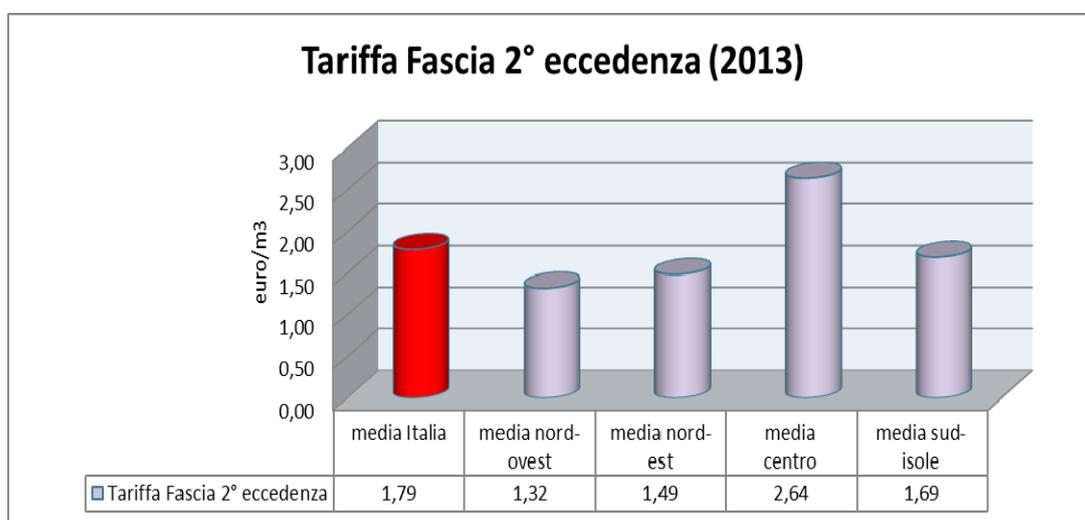
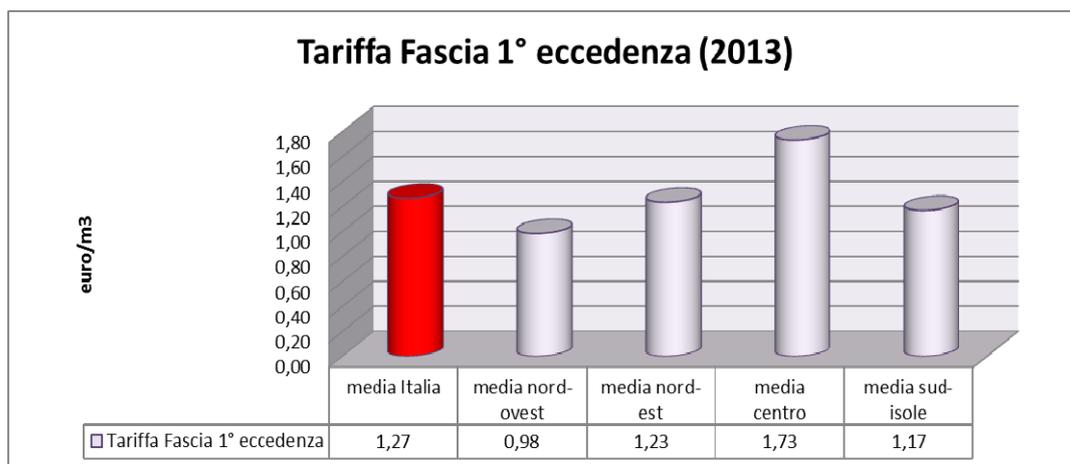
La seconda fascia di consumo c.d. "base", ha un valore medio nazionale di 0,80 euro/m<sup>3</sup>, con punte di 0,19 €/m<sup>3</sup> a 1,69 €/m<sup>3</sup>.

## Tariffa Fascia base (2013)



- Tariffe eccedenza:

Come sopra accennato, le fasce eccedenza possono essere fino a tre. Il valore medio della prima è di 1,27 €/m<sup>3</sup>, con valori che vanno da 0,23 a 2,93. La seconda ha una media di 1,79 con valori da 0,27 a 4,08. La terza tariffa eccedenza infine, ha una media di 2,33 con valori da 0,44 a 5,15.



Si nota in particolare sulle tariffe eccedenza il divario tra i differenti valori medi a livello territoriale: il centro Italia ha sempre tariffe medie maggiori rispetto alla media nazionale.

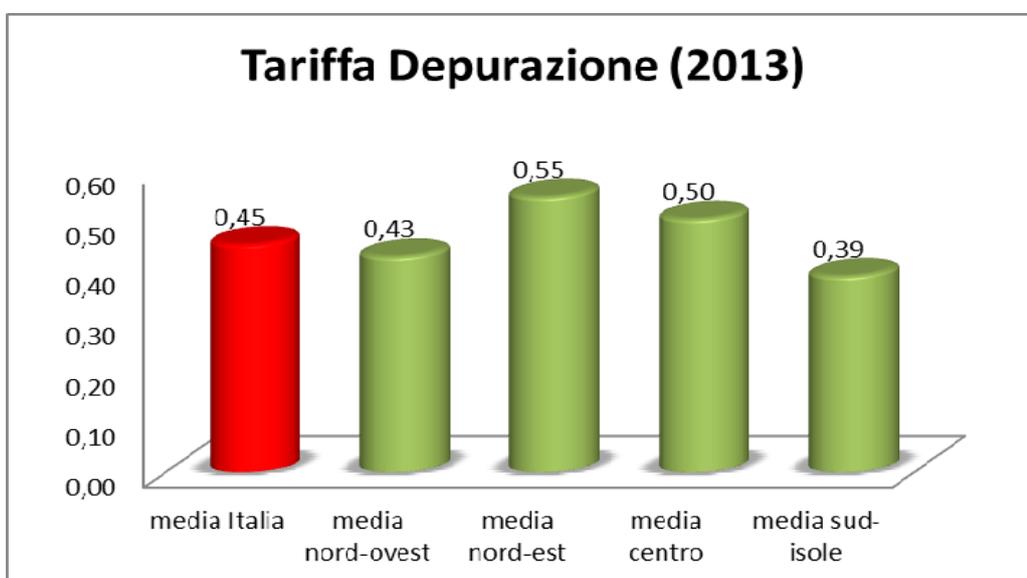
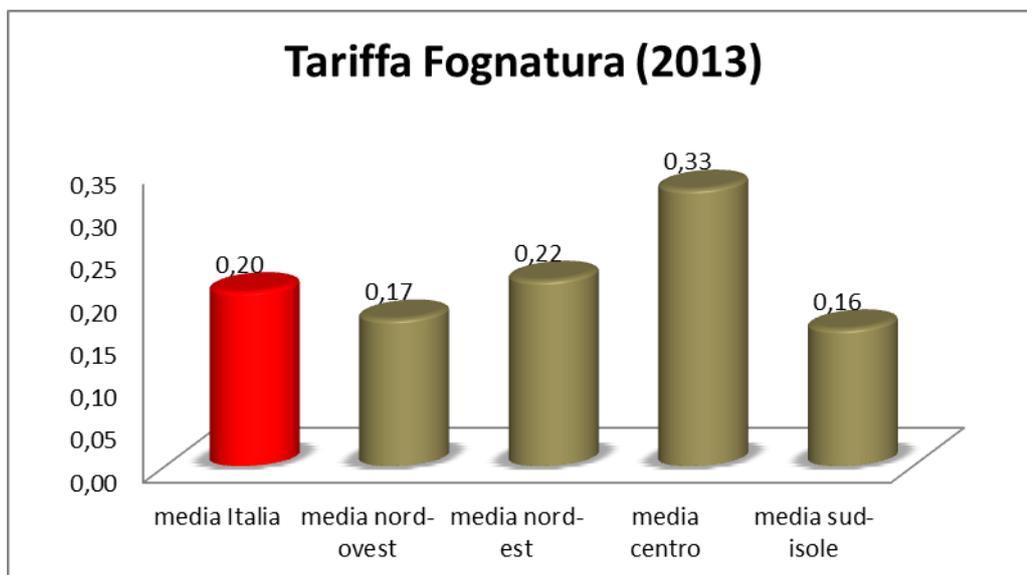
- Tariffe Pro-capite

Le fasce di consumo normalmente sono fisse e indipendenti dal numero dei componenti del nucleo familiare. Tuttavia in nove città (Bologna, Carrara, Isernia, La Spezia, Massa, Modena, Napoli, Rovigo e Terni) si applica la cosiddetta tariffa **pro capite**: le fasce di consumo cui si applicano le tariffe non sono fisse ma variano in relazione al numero dei componenti del nucleo familiare. E' una tendenza in crescita perchè è una struttura tariffaria che non penalizza le famiglie numerose e consente di applicare tariffe per disincentivare i veri sprechi, cioè consumi eccentrici rispetto alla propria tipologia familiare.

- Tariffe di fognatura e depurazione

I valori riscontrati sono più livellati rispetto alle tariffe per il servizio acquedotto, in particolare per quanto riguarda la tariffa di depurazione. Quest'ultima infatti ha un valore medio di 0,45 €/m<sup>3</sup> con valori che vanno da un minimo di 0,14 ad un massimo di 0,69. Invece, la media nazionale della tariffa di fognatura è 0,13 €/m<sup>3</sup> con valore minimo di 0,02 e massimo di 0,88.

Nella quasi totalità delle città è prevista una tariffa di fognatura e di depurazione distinte ed applicate alla totalità dei consumi misurati. Fanno eccezione Carrara, Cremona, La Spezia, Latina, Massa, Perugia e Pisa nelle quali è prevista l'applicazione di tariffe di fognatura e depurazione diverse in relazione alle fasce di consumo. In pochi casi invece è stata riscontrata una tariffa unica per l'intero servizio idrico integrato (es. Gorizia).



### 3 – La spesa delle utenze domestiche per il servizio idrico nell'anno 2013 per un consumo pari a 150 m3/annui

Il calcolo della spesa media 2013 per una utenza composta da 3 persone è stata effettuata ipotizzando un consumo medio di 150 m3, in linea con i dati pubblicati nell'ultima relazione dell'AEEGSI. Infatti, dai dati raccolti ed elaborati dall'Autorità risulta un consumo pro capite medio di 56 m3/ab/annuo.

REGIONE	% VOL. DOMESTICI SU TOT VOL. FATTURATI	CONSUMO <i>Pro capite</i> (m <sup>3</sup> /ab)	POPOLAZIONE RESIDENTE SERVITA (ab.)	GRADO DI COPERTURA DEL PANEL (%)
Abruzzo	68,30%	53,9	621.524	47,6%
Calabria	89,00%	54	123.576	6,3%
Campania	56,20%	52,4	3.125.949	54,2%
Emilia Romagna	66,30%	54,1	3.188.038	73,4%
Friuli Venezia Giulia	59,90%	59,7	857.465	70,4%
Lazio	65,40%	64,7	4.999.563	90,9%
Liguria	47,20%	63	558.312	35,6%
Lombardia	75,50%	66,6	2.862.042	29,5%
Marche	62,10%	51,5	603.942	39,2%
Molise	83,60%	49,4	7.871	2,5%
Piemonte	72,90%	64,4	3.079.773	70,7%
Puglia	71,80%	47,8	4.060.595	100,0%
Sicilia	60,50%	47,1	2.871.353	57,4%
Toscana	59,30%	47,6	2.558.628	69,8%
Umbria	94,70%	46,6	902.477	100,0%
Veneto	65,80%	62,8	2.202.639	45,4%
ITALIA	65,80%	56,4	32.670.791	55%

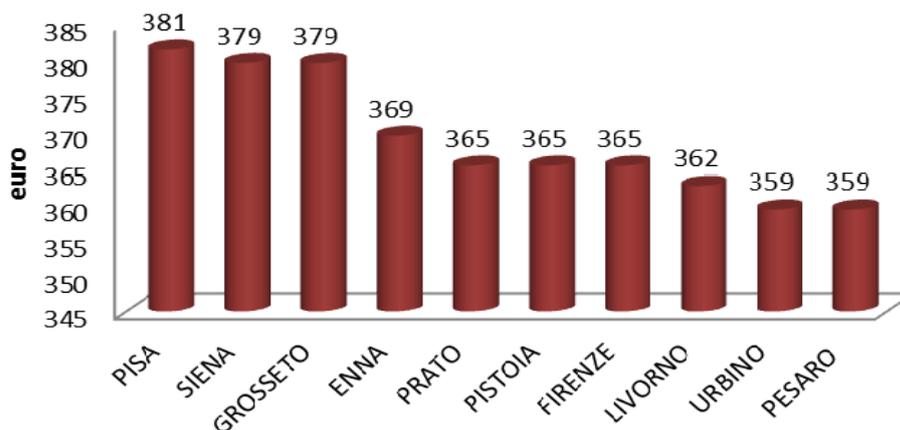
Fonte: Elaborazioni AEEG su dati dei gestori del panel.

E' stata calcolata la spesa per il servizio idrico integrato di 110 città su 113 intervistate; sono rimaste escluse dalla presente analisi Crotona, Reggio Calabria, Siracusa e Vibo Valentia per non aver trasmesso tutti i dati necessari per simulare il costo del SII. Per un consumo annuo pari a 150 m3, una utenza domestica composta da tre persone, nel 2013 paga mediamente **241 € all'anno** con un range che va da 86 a 381 euro all'anno. I valori comprendono anche l'IVA al 10%.

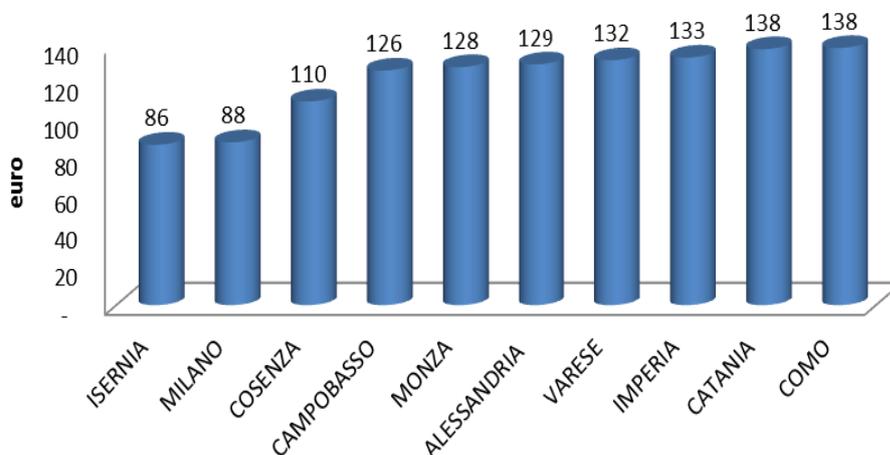
Quindi, il servizio idrico integrato, ossia l'insieme dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione (esclusa l'IVA) costa mediamente **€ 1,6 a m3** di acqua misurata.

Nelle due figure vengono espone rispettivamente le dieci città più e meno care:

## Le 10 città più care nel 2013 (150 m3)



## Le 10 città meno care nel 2013 (150 m3)

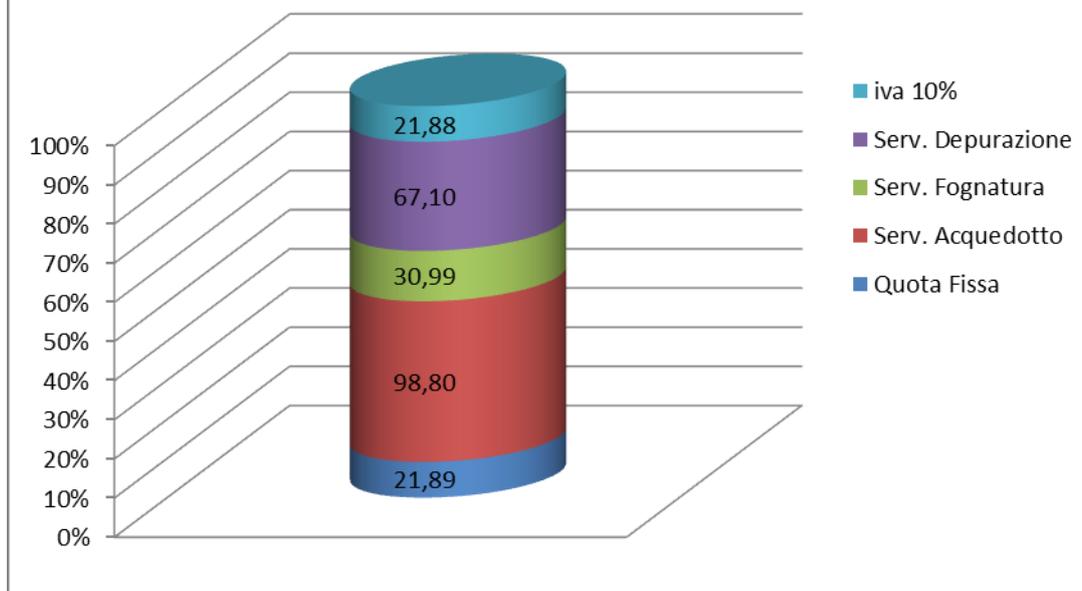


Al totale della spesa concorrono 5 diverse componenti:

- la quota fissa;
- il costo del servizio acquedottistico;
- il costo del servizio di fognatura;
- il costo del servizio di depurazione;
- l'IVA (pari al 10% dell' imponibile).

Mediamente la quota fissa rappresenta il 9% della bolletta per un costo medio di 21,9 €; il costo del servizio acquedotto rappresenta mediamente il 41% del totale per un costo medio di 98,8 €; il costo del servizio di fognatura mediamente pari al 13 % del totale per un importo medio di 30,99 € e la depurazione è mediamente pari al 28% del totale per un importo medio di 67,1 €. Si applica poi l'IVA al 10% pari a 21 euro. **Complessivamente una utenza di 3 persone con un consumo di 150 m3/annui spende mediamente 241 euro.**

### La scomposizione della spesa SII 2013 (consumo 150 m3)



	euro	%
<b>Quota Fissa</b>	21,89	9%
<b>Serv. Acquedotto</b>	100,80	42%
<b>Serv. Fognatura</b>	30,99	13%
<b>Serv. Depurazione</b>	67,10	28%
<b>iva 10%</b>	22,08	10%

In alcune città, ad esempio Gorizia, la quota fissa rappresenta più della metà del totale.

In molte città il costo del servizio depurazione è superiore al costo del servizio acquedotto: Terni, Rovigo, Perugia, Padova, Vicenza, Lecco, Palermo, Novara, Trento, Ascoli, Fermo, Belluno, Torino, Mantova, Treviso, Verona, Bologna, Aosta, Pordenone, Lucca, Roma, Venezia, Brescia, Bolzano, Udine, Imperia, Monza, Bergamo, Sondrio, Savona, Varese, Como, Milano, Isernia.

Le città nelle quali il peso del servizio acquedottistico è superiore al 50% del costo totale sono: Agrigento, Ferrara, Cosenza.

Nella tabella seguente vengono rappresentati tutti i capoluoghi di provincia per i quali si è riusciti a calcolare la spesa per una utenza domestica di tre persone e con un consumo di 150 m3/annui (IVA compresa)

Come sopra accennato, per tale calcolo, nel caso di applicazione della struttura tariffaria pro capite non è sufficiente stimare i consumi annui, ma è indispensabile anche agganciare tale consumo al numero di persone componenti l'utenza, in modo da determinare le dimensioni delle fasce di consumo.

COSTO SII NEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA - 2013 (150 M3 3 PERSONE)			
ISERNIA	86	TORINO	229
MILANO	88	BELLUNO	232
COSENZA	110	LECCO	238
CAMPOBASSO	126	ASTI	239
MONZA	128	BOLOGNA	241
ALESSANDRIA	129	LUCCA	248
VARESE	132	LA SPEZIA	249
IMPERIA	133	VERCELLI	254
CATANIA	138	PERUGIA	254
COMO	138	ASCOLI	255
SONDRIO	142	FERMO	255
CASERTA	144	PIACENZA	255
SAVONA	147	ANCONA	257
UDINE	147	VICENZA	260
AOSTA	159	PADOVA	260
RIETI	166	CALTANISSETTA	261
BENEVENTO	174	BARI	269
CATANZARO	174	BARLETTA (- ANDRIA - TRAN	269
RAGUSA	174	BRINDISI	269
NAPOLI	181	FOGGIA	269
MASSA	181	LECCE	269
BOLZANO	182	TARANTO	269
ROMA	183	TRIESTE	269
VENEZIA	185	LATINA	270
CREMONA	190	VITERBO	274
VERONA	190	AGRIGENTO	277
LODI	191	RIMINI	278
PORDENONE	193	FROSINONE	279
BERGAMO	195	TRAPANI	281
TREVISO	198	ROVIGO	303
GORIZIA	201	CHIETI	307
BRESCIA	203	BIELLA	308
CUNEO	203	GENOVA	310
MANTOVA	206	PARMA	310
L'AQUILA	213	TERNI	313
PESCARA	213	RAVENNA	314
TERAMO	215	MACERATA	316
MATERA	217	CARRARA	323
POTENZA	217	REGGIO EMILIA	330
TRENTO	218	FERRARA	330
PAVIA	219	CESENA	344
MODENA	220	FORLI'	344
MESSINA	220	AREZZO	355
SALERNO	223	AVELLINO	358
NOVARA	227	PESARO	359
PALERMO	227	URBINO	359
VERBANIA	228	LIVORNO	362
CAGLIARI	228	FIRENZE	365
CARBONIA (- IGLESIAS)	228	PISTOIA	365
NUORO	228	PRATO	365
OLBIA-TEMPIO	228	ENNA	369
ORISTANO	228	GROSSETO	379
SANLURI	228	SIENA	379
SASSARI	228	PISA	381
TORTOLI'	228	media	241
TORTOLI'	208		

#### **4 – Il rimborso della remunerazione del capitale investito**

A seguito dell'esito del referendum del giugno 2011 riguardante il riconoscimento nella tariffa del servizio idrico di una componente fissa pari al 7% come remunerazione del capitale investito, il Consiglio di Stato, con parere 267/2013 ha affermato che "il D.M. 1° agosto 1996, limitatamente alla parte in cui considera il criterio dell'adeguatezza della remunerazione dell'investimento, ha avuto applicazione nel periodo compreso tra il 21 luglio e il 31 dicembre 2011 in contrasto con gli effetti del referendum del 12 e 13 giugno del 2011", precisando altresì che "Di tanto l'Autorità - fermo il rispetto del complessivo ed articolato quadro normativo che, sul piano nazionale ed europeo, regola i criteri di calcolo della tariffa, in specie imponendo che si assicuri la copertura dei costi - terrà conto, nell'esercizio dei poteri riconosciuti alla stessa e nello svolgimento dei conseguenti ed autonomi apprezzamenti tecnici, in sede di adozione dei nuovi provvedimenti tariffari".

Conseguentemente l'AEEGSI con la deliberazione 38/2013 ha avviato un procedimento per la determinazione:

- a) dei criteri attraverso cui gli Enti d'Ambito dovranno individuare, fermo restando il principio del full cost recovery, gli importi di remunerazione del capitale investito da restituire a ciascun utente in relazione al periodo 21 luglio 2011 – 31 dicembre 2011;
- b) delle modalità e degli strumenti con i quali assicurare concretamente la restituzione agli utenti finali dei suddetti importi;
- c) delle modalità di verifica e approvazione, da parte dell'Autorità, delle determinazioni degli Enti d'Ambito.

Con delibera n. 273 del 25 giugno 2013 l'AEEG ha invece definito le condizioni per la restituzione della componente tariffaria del SII relativa alla remunerazione del capitale relativamente al secondo semestre 2011, stabilendo l'obbligo per le Autorità d'Ambito di comunicare all'AEEG i dettagli di tale calcolo.

La determinazione dell'ammontare da restituire deve tener conto del quadro normativo e regolatorio vigente, nel rispetto del principio full cost recovery, ovvero della piena copertura dei costi.

Ai sensi della delibera dell'AEEG 273/2013 la remunerazione del capitale, prevista da ciascun Piano d'ambito o da altri documenti di pianificazione, deve essere riproporzionata in funzione degli importi fatturati relativi al periodo 21 luglio- 31 dicembre 2011.

Dall'ammontare della remunerazione possono essere detratte le seguenti voci di costo:

- i) gli oneri fiscali in ragione dell'imposta effettivamente pagata, riproporzionati sul solo risultato di esercizio e sul solo costo del personale derivanti dalla gestione del servizio idrico integrato oggetto dei metodi tariffari;
- ii) gli oneri finanziari effettivamente sostenuti e documentati dal gestore per il servizio idrico integrato;
- iii) gli accantonamenti per la svalutazione crediti, nella misura ritenuta efficiente da parte dell'Ente d'Ambito o del soggetto competente.

Abbiamo inserito anche queste informazioni nella indagine annuale, riscontrando i dati su 45 città su 113 (nei capoluoghi nei quali nel 2011 si applicava nel metodo tariffario ex Cipe non è stato calcolato tale rimborso). Il valore medio di restituzione è pari a 2,7 euro per utenza. In undici città l'importo non viene riconosciuto alcuna restituzione, mentre il valore più alto è stato riscontrato ad Ancona con 9,5 euro.

CUNEO	-	LIVORNO	2,3
BARI	-	ALESSANDRIA	2,3
BARLETTA	-	ROVIGO	2,3
BRINDISI	-	ASCOLI	2,4
FOGGIA	-	FERMO	2,4
GORIZIA	-	BRESCIA	2,6
IMPERIA	-	MILANO	3,0
LECCE	-	TERAMO	3,1
TARANTO	-	UDINE	3,4
TERNI	-	CALTANISSETTA	3,6
VENEZIA	-	PISA	4,6
GROSSETO	0,4	VERCELLI	4,6
SIENA	0,4	PESARO	5,3
MANTOVA	0,4	URBINO	5,3
CARRARA	0,8	FIRENZE	5,4
MASSA	0,8	PISTOIA	5,4
AREZZO	1,3	PRATO	5,4
NOVARA	1,5	TRIESTE	7,0
BIELLA	1,6	PADOVA	8,2
TREVISO	1,7	TORINO	8,7
MACERATA	1,8	LA SPEZIA	9,0
ROMA	1,9	ANCONA	9,5
CREMONA	2,0	media	2,7

## 5 – I moltiplicatori tariffari 2012 e 2013

Il risultato finale del Metodo Tariffario Transitorio (Del. AEEGSI n. 585/2012), oltre al vincolo sui ricavi garantiti (VRG), è il moltiplicatore tariffario (theta) valente sulle annualità 2012 e 2013.

In realtà il moltiplicatore tariffario relativo al 2012 (theta 2012) non si applica sulle tariffe agli utenti finali, ma viene riconosciuto nel VRG 2014 e 2015 (Del. 643/2013). E' per tale motivo che nella presente indagine non è stato fatto il confronto della spesa per i servizi idrici 2013 rispetto a quella del 2012, in quanto le tariffe pagate dagli utenti finali nel 2012 non sono quelle effettivamente riferite ai costi operativi e di capitale di quell'anno.

Invece il theta 2013, comprendente anche il theta 2012, come determinato dal soggetto competente, poteva essere applicato dal 1 gennaio 2013 in attesa dell'approvazione definitiva da parte dell'Autorità.

Hanno risposto complessivamente 82 città su 113 inviando il valore del "theta calcolato" dai soggetti competenti a copertura delle diverse componenti tariffarie del vincolo dei ricavi garantiti al gestore (VRG) ed in relazione agli introiti tariffari (tariffe 2012 e volumi 2011) ed ai costi e ricavi delle altre attività idriche:

$$VRG^a = Capex^a + Opex^a + FNI_{FoNI}^a + CO_{EE}^a + CO_{ws}^a + CO_{altri}^a + \sum_p (MT_p^a + AC_p^a)$$

$$\theta^a = \max \left( \frac{VRG^a - \%b^a * C_b}{\sum_u \underline{tarif}_u^{2012} \cdot (\underline{vscal}_u^{2011})^r + (1 - \%b^a) * R_b^a}; \frac{VRG^a}{\sum_u \underline{tarif}_u^{2012} \cdot (\underline{vscal}_u^{2011})^r + R_b^a} \right)$$

Il theta calcolato è stato poi confrontato con i theta approvati dall'Autorità (fino ad aprile 2014) e riportati nelle due successive tabelle.

Il **theta 2012 calcolato** ha un valore medio nazionale di **1,052**, ossia un incremento del 5,2%, mentre il **theta 2012 approvato dall'AEEGSI** risulta essere **1,024** (2,4%).

Il **theta calcolato 2013** (comprendente anche il theta 2012) ha un valore medio nazionale di **1,119**, ossia un incremento del 11,9%, mentre il **theta 2013 approvato dall'AEEGSI** (fino ad aprile 2014) risulta essere **1,063** (6,3%).

theta 2012					
	calcolato	approvato AEEGSI		calcolato	approvato AEEGSI
AGRIGENTO	1085		NOVARA	1,012	1,012
ALESSANDRIA	1003		NUORO	1,230	
ANCONA	1000	1000	OLBIA-TEMP	1,230	
AREZZO	0,986	0,986	ORISTANO	1,230	
ASCOLI	1040	1040	PADOVA	1,065	
ASTI	0,990	0,990	PALERMO	0,948	0,948
BARI	1031	1031	PARMA	1,041	1,041
BARLETTA	1031	1031	PAVIA	1,050	1,050
BELLUNO	1065	1065	PERUGIA	1,022	1,022
BENEVENTO	0,984	0,984	PESARO	1,043	
BIELLA	1034	1034	PIACENZA	0,998	
BOLOGNA	1065		PISA	1,000	1,000
BRESCIA	1065		PISTOIA	1,000	1,000
BRINDISI	1031	1031	PORDENONE	1,065	
CAGLIARI	1,230		PRATO	1,000	1,000
CALTANISSETTA	1,256	1,065	RAVENNA	1,042	1,042
CARBONIA	1,230		REGGIO EMIL	0,998	0,998
CARRARA	1,024	1,024	RIMINI	1,030	1,030
CHIETI		1,000	ROMA	1,025	1,025
CREMONA	1,051	1,028	ROVIGO	1,110	
CUNEO	1,070	0,994	SALERNO	1,065	
FERMO	1,040	1,040	SANLURI	1,230	
FERRARA	1,041	1,041	SASSARI	1,230	
FIRENZE	1,000	1,000	SAVONA	1,032	1,032
FOGGIA	1,031	1,031	SIENA	1,000	1,000
GENOVA	1,061	1,061	TARANTO	1,031	1,031
GORIZIA	1,000		TERAMO	1,047	1,047
GROSSETO	1,000	1,000	TERNI	1,011	1,011
IMPERIA	0,966		TORINO	1,080	
LA SPEZIA	1,053		TORTOLI'	1,230	
L'AQUILA	1,735		TREVISO	1,021	
LECCE	1,031	1,031	TRIESTE	1,065	1,065
LIVORNO	1,027	1,027	UDINE	1,009	1,009
LODI	1,066		URBINO	1,043	
LUCCA	1,053	1,053	VARESE	1,065	
MACERATA	0,996	1,001	VENEZIA	1,142	
MANTOVA	1,117	1,117	VERBANIA	1,012	1,012
MASSA	1,024	1,024	VERCELLI	1,048	1,048
MILANO	1,014	1,014	VERONA	1,035	1,035
MODENA	1,065		VICENZA	1,065	1,052
MONZA		1,002	VITERBO		1,027
NAPOLI	1,000	1,000			
media theta 2012 calcolato		1,052			
media theta 2012 approvato AEEGSI		1,024			

theta 2013					
	calcolato	approvato AEEGSI		calcolato	approvato AEEGSI
AGRIGENTO	1,134		NAPOLI	1,016	1,016
ALESSANDRIA	1,105		NOVARA	1,056	1,056
ANCONA	1,063	1,063	NUORO	1,321	
AREZZO	1,050	1,050	OLBIA-TEMPORI	1,321	
ASCOLI	1,105	1,105	ORISTANO	1,321	
ASTI	1,026	1,026	PADOVA	1,134	
BARI	1,050	1,050	PALERMO	1,010	1,010
BARLETTA	1,050	1,050	PARMA	1,047	1,047
BELLUNO	1,134	1,134	PAVIA	1,059	1,059
BENEVENTO	1,036	1,036	PERUGIA	1,078	1,078
BIELLA	1,069	1,069	PESARO	1,082	
BOLOGNA	1,134		PIACENZA	1,134	
BRESCIA	1,134		PISA	1,065	1,065
BRINDISI	1,050	1,050	PISTOIA	1,065	1,065
CAGLIARI	1,321		PORDENONE	1,230	
CALTANISSETTA	1,396	1,134	POTENZA	1,069	1,069
CARBONIA (IGLESIA)	1,321		PRATO	1,065	1,065
CARRARA	1,088	1,088	RAVENNA	1,057	1,057
CESENA	1,052	1,052	REGGIO EMILIA	1,005	1,005
CHIETI		1,048			
CREMONA	1,103	1,072	RIMINI	1,024	1,024
CUNEO	1,108	1,012	ROMA	1,053	1,053
FERMO	1,105	1,105	ROVIGO	1,106	
FERRARA	1,050	1,050	SALERNO	1,113	
FIRENZE	1,065	1,065	SANLURI	1,321	
FOGGIA	1,050	1,050	SASSARI	1,321	
FORLI'	1,052	1,052	SAVONA	1,081	1,081
FROSINONE	1,134		SIENA	1,065	1,065
GENOVA	1,055	1,055	SONDRIO	1,036	
GORIZIA	1,065		TARANTO	1,050	1,050
GROSSETO	1,065	1,065	TERAMO	1,041	1,041
IMPERIA	1,016		TERNI	1,046	1,046
L'AQUILA	1,757		TORINO	1,080	1,080
LA SPEZIA	1,063		TORTOLI'	1,321	
LECCE	1,050	1,050	TRAPANI	1,432	
LECCO		1,134	TREVISO	1,104	
LIVORNO	1,065	1,065	TRIESTE	1,070	1,070
LODI	1,145		UDINE	1,055	1,055
LUCCA	1,062	1,062	URBINO	1,082	
MACERATA	1,031	1,039	VARESE	1,357	
MANTOVA	1,134	1,134	VENEZIA	1,246	
MASSA	1,088	1,088	VERBANIA	1,056	1,056
MATERA	1,069	1,069	VERCELLI	1,084	1,084
MILANO	1,080	1,080	VERONA	1,094	1,094
MODENA	1,124	1,124	VICENZA	1,134	1,082
MONZA		1,002	VITERBO		1,062
media theta 2013 calcolato		1,119			
media theta 2013 approvato AEEGSI		1,063			

## 6 – L'analisi delle carte dei servizi

Anche nella presente indagine abbiamo dedicato spazio agli standard contenuti nella carta dei servizi. Al questionario hanno risposto ATO e gestori inviando dati relativi a 102 città. Per 4 città è stato possibile recuperare la Carta sul web, mentre otto non hanno risposto.

La Carta dei servizi, come strumento per la regolamentazione dei rapporti fra i soggetti erogatori del servizio idrico e l'utenza, nasce nel nostro paese nel 1994. La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", disponeva i principi a cui doveva essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici.

Il DPCM del 29 aprile riporta lo schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del servizio e fissa importanti principi a favore degli utenti, in particolare obbligando i gestori ad assicurare la partecipazione dei cittadini e riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore stesso.

Oltre alla premessa che descrive gli aspetti generali dello schema, il decreto si articola in due parti dove:

- a) vengono fissati i principi fondamentali e i criteri per l'erogazione del SII che devono essere contenuti nella carta dei servizi;
- b) vengono riportate quattro schede riguardanti gli aspetti del SII che richiedono la predisposizione di standard ovvero: avvio del rapporto contrattuale, accessibilità al servizio; gestione del rapporto contrattuale e continuità del servizio.

I valori riportati nella presente analisi riguardano i giorni di calendario, pertanto è stata effettuata la dovuta conversione nel caso in cui fossero presenti nella carta dei servizi gli standard espressi in giorni lavorativi (per tale motivo sono a volte presenti dei decimali).

### Anno di adozione della carta del servizio

E' stato chiesto di indicare l'anno di prima adozione della carta del servizio. Abbiamo ricevuto la risposta relativa ad 81 Province.

In relazione all'anno di adozione la Carta in vigore da maggior tempo è quella adottata dal gestore di Ancona e da quello di Bergamo (1995). Risultano essere diverse quelle adottate nel 2012, ma probabilmente in alcuni casi non è stata compresa la domanda ed è stata invece qui indicata la data dell'ultimo aggiornamento e non quella di prima adozione:

città	Gestore	Entrata in vigore
<b>ANCONA</b>	MULTISERVIZI SPA	1995
<b>BERGAMO</b>	BAS SERVIZI IDRICI INTEGRATI SPA	1995
<b>PADOVA</b>	ACEGAS-APS SpA	1996
<b>TRIESTE</b>	ACEGAS APS SpA	1996
<b>UDINE</b>	AMGA SPA	1996
<b>VARESE</b>	ASPEM SPA	1996
<b>LA SPEZIA</b>	ACAM SPA	1997
<b>SONDRIO</b>	SECAM SPA	1997
<b>TRENTO</b>	DOLOMITI SPA	1997
<b>ASCOLI</b>	CIIP SPA	1999
<b>FERMO</b>	CIIP SPA	1999
<b>MESSINA</b>	AMAM SPA	1999
<b>AOSTA</b>	COMUNE DI AOSTA	2000
<b>CUNEO</b>	ACDA SPA	2000

<b>NAPOLI</b>	ARIN SPA	2000
<b>SAVONA</b>	ACQUEDOTTO DI SAVONA S.p.A.	2000
<b>ALESSANDRIA</b>	A.M.A.G. S.p.A.	2001
<b>BARI</b>	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	2001
<b>BARLETTA (- ANDRIA - TRANI)</b>	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	2001
<b>BENEVENTO</b>	GESESA S.p.A.	2001
<b>BRINDISI</b>	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	2001
<b>FOGGIA</b>	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	2001
<b>IMPERIA</b>	AMAT SPA	2001
<b>LECCE</b>	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	2001
<b>PISA</b>	ACQUE Spa	2001
<b>RIETI</b>	SOGEA SPA	2001
<b>TARANTO</b>	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	2001
<b>LATINA</b>	ACQUA LATINA	2002
<b>LIVORNO</b>	ASA spa	2002
<b>PALERMO</b>	AMAP SPA	2002
<b>ROVIGO</b>	POLESINE ACQUE S.P.A.	2002
<b>TORINO</b>	SMAT S.p.A.	2002
<b>COMO</b>	ASCSM-AGAM SPA	2003
<b>FIRENZE</b>	PUBLIACQUA S.p.A.	2003
<b>PERUGIA</b>	UMBRA ACQUE S.P.A.	2003
<b>PISTOIA</b>	PUBLIACQUA S.p.A.	2003
<b>PRATO</b>	PUBLIACQUA S.p.A.	2003
<b>TERAMO</b>	RUZZO RETI S.p.A.	2003
<b>TERNI</b>	S.I.I. Scpa	2003
<b>VICENZA</b>	ACQUE VINCENTINE SPA	2003
<b>BIELLA</b>	CORDAR S.p.A.	2004
<b>GENOVA</b>	MEDITERRANEA DELLE ACQUE	2004
<b>PAVIA</b>	ASM PAVIA SpA	2004
<b>PIACENZA</b>	Iren Emilia spa	2004
<b>VERCELLI</b>	ATENA SPA	2004
<b>AVELLINO</b>	ALTO CALORE SERVIZI SPA	2005
<b>BELLUNO</b>	BIM GEST. SERV. PUBBL. SPA	2006
<b>CARRARA</b>	GAIA S.p.A.	2006
<b>ENNA</b>	ACQUAENNA S.C.P.A.	2006
<b>MASSA</b>	GAIA S.p.A.	2006
<b>NOVARA</b>	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	2006
<b>REGGIO EMILIA</b>	Iren Emilia spa	2006
<b>VERBANIA</b>	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	2006
<b>BOLOGNA</b>	HERA S.p.A.	2007
<b>CAGLIARI</b>	ABBANO SPA	2007
<b>CARBONIA (- IGLESIAS)</b>	ABBANO SPA	2007
<b>FORLI'</b>	HERA SPA	2007
<b>GORIZIA</b>	IRISACQUA s.r.l.	2007
<b>NUORO</b>	ABBANO SPA	2007
<b>OLBIA-TEMPIO</b>	ABBANO SPA	2007
<b>ORISTANO</b>	ABBANO SPA	2007
<b>SANLURI</b>	ABBANO SPA	2007
<b>SASSARI</b>	ABBANO SPA	2007
<b>TORTOLI'</b>	ABBANO SPA	2007
<b>VERONA</b>	ACQUE VERONESI SCARL	2007

<b>MODENA</b>	HERA SPA	2008
<b>RAVENNA</b>	HERA s.p.a.	2008
<b>RIMINI</b>	HERA S.p.A.	2008
<b>BRESCIA</b>	A2A S.p.A.	2009
<b>MILANO</b>	METROP MILANESE SPA	2009
<b>PORDENONE</b>	HYDROGEA SPA	2009
<b>VITERBO</b>	TALETE SPA	2009
<b>CASERTA</b>	NAPOLETANAGAS	2010
<b>MACERATA</b>	S.I. MARCHE s.c.r.l.	2010
<b>PARMA</b>	Iren Emilia spa	2010
<b>TREVI SO</b>	ALTO TREVIGIANO SERV. S.R.L.	2010
<b>AGRIGENTO</b>	GIRGENTIAACQUE	2012
<b>LODI</b>	S.A.L. Srl	2012
<b>PESARO</b>	MARCHE MULTISERV. SPA	2012
<b>URBINO</b>	MARCHE MULTISERV. SPA	2012
<b>VENEZIA</b>	VERITAS SpA	2012

### Periodicità dell'aggiornamento della carta del servizio

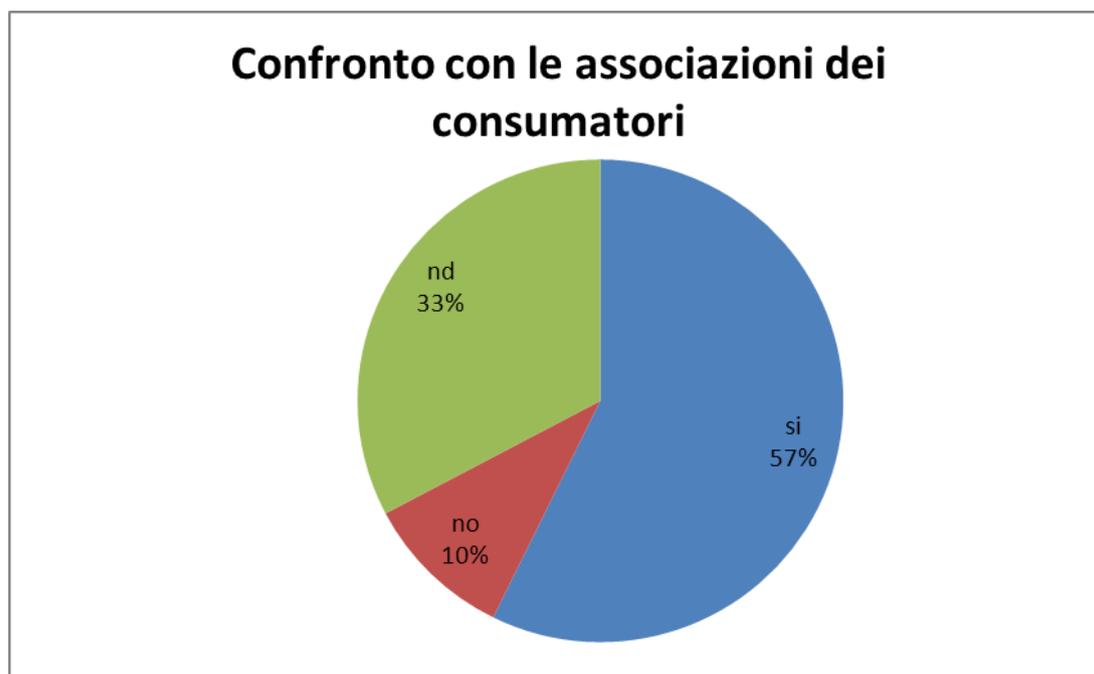
Alla richiesta di indicare se la carta prevede una periodicità di aggiornamento la risposta è pervenuta solo per 36 città. In otto casi l'aggiornamento avviene annualmente. In quattro città biennialmente. Negli altri casi invece con frequenza almeno triennale.

città	Gestore	cadenza aggiornamento
<b>BERGAMO</b>	BAS SERVIZI IDRICI INTEGRATI SPA	annuale
<b>CASERTA</b>	NAPOLETANAGAS	
<b>IMPERIA</b>	AMAT SPA	
<b>LODI</b>	S.A.L. Srl	
<b>NAPOLI</b>	ARIN SPA	
<b>PESARO</b>	MARCHE MULTISERV. SPA	
<b>SONDRIO</b>	SECAM SPA	
<b>URBINO</b>	MARCHE MULTISERV. SPA	
<b>BENEVENTO</b>	GESESA S.p.A.	biennale
<b>CUNEO</b>	ACDA SPA	
<b>MILANO</b>	METROP MILANESE SPA	
<b>PARMA</b>	Iren Emilia spa	
<b>BOLOGNA</b>	HERA S.p.A.	triennale
<b>CARRARA</b>	GAIA S.p.A.	
<b>FERRARA</b>	HERA s.p.a.	
<b>LA SPEZIA</b>	ACAM SPA	
<b>MASSA</b>	GAIA S.p.A.	
<b>MODENA</b>	HERA SPA	
<b>PIACENZA</b>	Iren Emilia spa	
<b>ROVIGO</b>	POLESINE ACQUE S.P.A.	
<b>LATINA</b>	ACQUA LATINA	3-4 anni
<b>LIVORNO</b>	ASA spa	3-5 anni
<b>VENEZIA</b>	VERITAS SpA	quinquennale
<b>ASCOLI</b>	CIIP SPA	competenza ATO
<b>FERMO</b>	CIIP SPA	competenza ATO
<b>COMO</b>	ASCISM-AGAM SPA	per aggiornamenti normativi
<b>VARESE</b>	ASPEM SPA	periodica
<b>ANCONA</b>	MULTISERVIZI SPA	su richiesta
<b>BARI</b>	ACQUEDOTTO PUGLIESE S.p.A.	aggiornamento periodica

BARLETTA (- ANDRIA - TRANI)	
BRINDISI	
FOGGIA	
LECCE	
TARANTO	

### Confronto con le associazioni dei consumatori

Il confronto con le associazioni dei consumatori risulta avvenuto per i gestori di 63 città; in 11 città il confronto non è avvenuto; nei rimanenti casi non è stata data risposta



Per tutti e tre gli standards sopra citati viene considerato il caso semplice.

### **Tempo di esecuzione dell'allacciamento**

Per quanto riguarda lo standard sul tempo di “esecuzione dell'allacciamento”, il dato è disponibile per 103 città capoluogo di provincia.

Tra queste città il tempo massimo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento è pari a 126 gg. per le città della Puglia (Bari, Brindisi, Lecce, Foggia e Taranto); il tempo minore previsto per questo standard è di 2 gg. (Benevento). Il tempo medio del campione è di 36 gg.

In quasi tutti i casi (91 città) è prevista un'indennità nel caso non venga rispettato il tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento.

<b>Esecuzione allacciamento</b>		
<b>Tra accettazione del preventivo ed esecuzione dell'allacciamento, al netto di eventuali autorizzazioni</b>		
città	Gestore	gg calendario
BENEVENTO	GESESA S.p.A.	2
TERNI	S.I.I. Scpa	7
SONDRIO	SECAM SPA	8
AREZZO	NUOVE ACQUE S.p.A.	9,8
ASCOLI	CIIP SPA	da 9 a 35
FERMO	CIIP SPA	da 9 a 35
CAGLIARI	ABBANO SPA	10
CARBONIA (- IGLESIAS)	ABBANO SPA	10
NUORO	ABBANO SPA	10
OLBIA-TEMPIO	ABBANO SPA	10
ORISTANO	ABBANO SPA	10
SANLURI	ABBANO SPA	10
SASSARI	ABBANO SPA	10
TORTOLI'	ABBANO SPA	10
NAPOLI	ARIN SPA	13
AVELLINO	ALTO CALORE SERVIZI SPA	15
CESENA	HERA SPA	15
FORLI'	HERA SPA	15
RIMINI	HERA S.p.A.	15
TERAMO	RUZZO RETI S.p.A.	15
NOVARA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	da 15 a 30
VERBANIA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	da 15 a 30
VERONA	ACQUE VERONESI SCARL	da 15 a 30
MODENA	HERA SPA	da 15 a 40
TRIESTE	ACEGAS APS SpA	da 15 a 60
CREMONA	AEM Gestioni srl	20
FERRARA	HERA s.p.a.	20
MILANO	METROP MILANESE SPA	20
PIACENZA	Iren Emilia spa	20
PORDENONE	HYDROGEA SPA	20
REGGIO EMILIA	Iren Emilia spa	20
PESARO	MARCHE MULTISERV. SPA	da 20 a 30
URBINO	MARCHE MULTISERV. SPA	da 20 a 30
COMO	ASCSM-AGAM SPA	da 20 a 60
MANTOVA	TEA ACQUE SRL	21

MONZA	ACSM-AGAM SPA	21
TREVISO	ALTO TREVIGIANO SERV. S.R.L.	21
BOLZANO *	SEAB SPA	da 21 a 28
GORIZIA	IRISACQUA s.r.l.	da 21 a 28
BOLOGNA	HERA S.p.A.	da 21 a 56
GENOVA	MEDITERRANEA DELLE ACQUE (exAMGAspa?)	da 21 a 56
ROVIGO	POLESINE ACQUE S.P.A.	da 21 a 56
PARMA	Iren Emilia spa	da 21 a 63
RAVENNA	HERA s.p.a.	da 21 a 63
CALTANISSETTA	CALTAQUA S.p.A.	25
AGRIGENTO	GIRGENTIAACQUE	28
CARRARA	GAIA S.p.A.	28
ENNA	ACQUAENNA S.C.P.A.	28
FIRENZE	PUBLIACQUA S.p.A.	28
FROSINONE	ACEA ATO 5 S.p.A.	28
LIVORNO	ASA spa	28
LODI	S.A.L. Srl	28
MACERATA	S.I. MARCHE s.c.r.l.	28
MASSA	GAIA S.p.A.	28
PISA	ACQUE Spa	28
PISTOIA	PUBLIACQUA S.p.A.	28
PRATO	PUBLIACQUA S.p.A.	28
SIRACUSA	SAI 8	28
UDINE	AMGA SPA	28
ANCONA	MULTISERVIZI SPA	da 28 a 42
PALERMO	AMAP SPA	da 28 a 56
ALESSANDRIA	A.M.A.G. S.p.A.	30
ASTI	ASP S.p.A.	30
CHIETI	ACA spa	30
CUNEO	ACDA SPA	30
IMPERIA	AMAT SPA	30
LA SPEZIA	ACAM SPA	30
PAVIA	ASM PAVIA SpA	30
PERUGIA	UMBRA ACQUE S.P.A.	30
PESCARA	ACA spa	30
RIETI	SOGEA SPA	30
TORINO	SMAT S.p.A.	30
L'AQUILA	Gran Sasso Acqua S.p.A.	da 30 a 60
VARESE	ASPEM SPA	da 35 a 56
BIELLA	CORDAR S.p.A.	40
CASERTA	NAPOLETANAGAS	40
SAVONA	ACQUEDOTTO DI SAVONA S.p.A.	40
VERCELLI	ATENA SPA	40
BRESCIA	A2A S.p.A.	42
GROSSETO	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	42
SIENA	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	42
VITERBO	TALETE SPA	42
PADOVA	ACEGAS-APS SpA	45
CATANIA	SIDRA SPA	60

MESSINA	AMAM SPA	60
VENEZIA	VERITAS SpA	60
MATERA	ACQU. LUCANO SpA	60
POTENZA	ACQU. LUCANO SpA	60
LATINA	ACQUA LATINA	63
ROMA	ACEA SPA	63
VICENZA	ACQUE VINCENTINE SPA	63
AOSTA	COMUNE DI AOSTA	84
BELLUNO	BIM GEST. SERV. PUBBL. SPA	98
BARI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	126
BARLETTA (- ANDRIA - TRANI)	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	126
BERGAMO	BAS SERVIZI IDRICI INTEGRATI SPA (UNIACQUE spa)	126
BRINDISI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	126
FOGGIA	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	126
LECCE	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	126
TARANTO	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	126

### Tempo massimo di attivazione della fornitura

Il “tempo di attivazione della fornitura” è un indicatore disponibile per 98 città capoluogo di provincia.

Esso varia da 1 giorno (Benevento) a 60 gg. (Cosenza). La media del campione riferita a questo standard è di 9 giorni di calendario.

In 91 città su 98 è prevista un'indennità nel caso non venga rispettato il tempo massimo di attivazione della fornitura.

Attivazione fornitura		
Tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura		
città	Gestore	gg calendario
BENEVENTO	GESESA S.p.A.	1
AREZZO	NUOVE ACQUE S.p.A.	1,4
BERGAMO	BAS SERVIZI IDRICI INTEGRATI SPA (UNIACQUE spa)	1,4
AVELLINO	ALTO CALORE SERVIZI SPA	2
IMPERIA	AMAT SPA	3
SONDRIO	SECAM SPA	3
COMO	ASCSM-AGAM SPA	5
CREMONA	AEM Gestioni srl	5
REGGIO EMILIA	IREN EMILIA S.p.A.	5
TERAMO	RUZZO RETI S.p.A.	5
VERONA	ACQUE VERONESI SCARL	5
ALESSANDRIA	A.M.A.G. S.p.A.	7
ASTI	ASP S.p.A.	7
BARI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	7
BARLETTA (- ANDRIA - TRANI)	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	7
BELLUNO	BIM GEST. SERV. PUBBL. SPA	7
BIELLA	CORDAR S.p.A.	7

BRINDISI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	7
CAGLIARI	ABBANO SPA	7
CARBONIA (- IGLESIAS)	ABBANO SPA	7
CHIETI	ACA spa	7
CUNEO	ACDA SPA	7
FOGGIA	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	7
FROSINONE	ACEA ATO 5 S.p.A.	7
GENOVA	MEDITERRANEA DELLE ACQUE	7
LECCE	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	7
MODENA	HERA SPA	7
MONZA	ACSM-AGAM SPA	7
NUORO	ABBANO SPA	7
OLBIA-TEMPIO	ABBANO SPA	7
ORISTANO	ABBANO SPA	7
PARMA	Iren Emilia spa	7
PERUGIA	UMBRA ACQUE S.P.A.	7
PESCARA	ACA spa	7
RIMINI	HERA S.p.A.	7
SANLURI	ABBANO SPA	7
SASSARI	ABBANO SPA	7
SAVONA	ACQUEDOTTO DI SAVONA S.p.A.	7
TARANTO	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	7
TERNI	S.I.I. Scpa	7
TORINO	SMAT S.p.A.	7
TORTOLI'	ABBANO SPA	7
TRIESTE	ACEGAS APS SpA	7
UDINE	AMGA SPA	7
VARESE	ASPEM SPA	7
VERCELLI	ATENA SPA	7
BOLZANO *	SEAB SPA	da 7 a 14
L'AQUILA	Gran Sasso Acqua S.p.A.	da 7 a 15
MILANO	METROP MILANESE SPA	8
PAVIA	ASM PAVIA SpA	8
ANCONA	MULTISERVIZI SPA	9,8
BOLOGNA	HERA S.p.A.	9,8
BRESCIA	A2A S.p.A.	9,8
ENNA	ACQUAENNA S.C.P.A.	9,8
FIRENZE	PUBLIACQUA S.p.A.	9,8
LIVORNO	ASA spa	9,8
MACERATA	S.I. MARCHE s.c.r.l.	9,8
MANTOVA	TEA ACQUE SRL	9,8
MASSA	GAIA S.p.A.	9,8
NOVARA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	9,8
PISA	ACQUE Spa	9,8
PISTOIA	PUBLIACQUA S.p.A.	9,8
PRATO	PUBLIACQUA S.p.A.	9,8
ROVIGO	POLESINE ACQUE S.P.A.	9,8
VERBANIA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	9,8
CALTANISSETTA	CALTAQUA S.p.A.	10

CARRARA	GAIA S.p.A.	10
CASERTA	NAPOLETANAGAS	10
CESENA	HERA SPA	10
FERRARA	HERA s.p.a.	10
FORLI'	HERA SPA	10
LA SPEZIA	ACAM SPA	10
MESSINA	AMAM SPA	10
PADOVA	ACEGAS-APS SpA	10
PESARO	MARCHE MULTISERV. SPA	10
PIACENZA	Iren Emilia spa	10
PORDENONE	HYDROGEA SPA	10
RIETI	SOGEA SPA	10
URBINO	MARCHE MULTISERV. SPA	10
VENEZIA	VERITAS SpA	10
LATINA	ACQUA LATINA	12,6
ROMA	ACEA SPA	12,6
VITERBO	TALETE SPA	12,6
NAPOLI	ARIN SPA	13
LODI	S.A.L. Srl	14
PALERMO	AMAP SPA	14
RAVENNA	HERA s.p.a.	14
SIRACUSA	SAI 8	14
VICENZA	ACQUE VINCENTINE SPA	14
MATERA	ACQU. LUCANO SpA	15
POTENZA	ACQU. LUCANO SpA	15
GROSSETO	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	16,8
SIENA	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	16,8
AOSTA	COMUNE DI AOSTA	21
CATANIA	SIDRA SPA	21
GORIZIA	IRISACQUA s.r.l.	21
TREVISO	ALTO TREVIGIANO SERV. S.R.L.	21
AGRIGENTO	GIRGENTIAACQUE	primo turno di erogazione utile

### **Tempo di allaccio alla pubblica fognatura**

Il successivo standard della Carta dei Servizi preso in esame riguarda “il tempo di allaccio alla pubblica fognatura”. Per questo standard il dato è disponibile per 83 città capoluogo di provincia.

Lo standard indicato nelle risposte varia da 2 gg. (Benevento) a 180 gg. (Pavia: tempo max tra la data di autorizzazione e l'esecuzione dell'allaccio, misurato in giorni al netto dei tempi per lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale nonché dei tempi per eventuali autorizzazioni di terzi).

Il tempo medio del campione è di 45,8 giorni

In 79 città su 83 nelle carte del servizio è previsto un rimborso nel caso di mancato rispetto dei tempi di allaccio alla pubblica fognatura.

Allaccio pubblica fognatura

Tra la richiesta dell'utente e l'allaccio alla fognatura

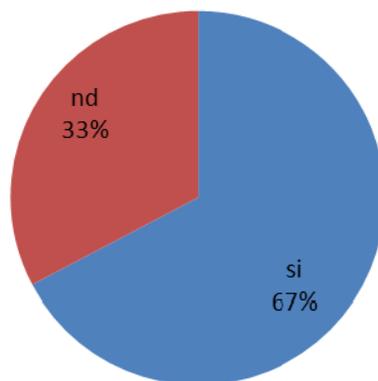
città	Gestore	gg calendario
BENEVENTO	GESESA S.p.A.	2
VERONA	ACQUE VERONESI SCARL	da 5 a 10
TERAMO	RUZZO RETI S.p.A.	7
AREZZO	NUOVE ACQUE S.p.A.	9,8
CAGLIARI	ABBANO SPA	14
CARBONIA (- IGLESIAS)	ABBANO SPA	14
NUORO	ABBANO SPA	14
OLBIA-TEMPIO	ABBANO SPA	14
ORISTANO	ABBANO SPA	14
SANLURI	ABBANO SPA	14
SASSARI	ABBANO SPA	14
TORTOLI'	ABBANO SPA	14
PIACENZA	Iren Emilia spa	20
PARMA	Iren Emilia spa	da 21 a 63
CALTANISSETTA	CALTAQUA S.p.A.	25
AGRIGENTO	GIRGENTACQUE	28
CARRARA	GAIA S.p.A.	28
FIRENZE	PUBLIACQUA S.p.A.	28
FROSINONE	ACEA ATO 5 S.p.A.	28
GROSSETO	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	28
LIVORNO	ASA spa	28
LODI	S.A.L. Srl	28
MASSA	GAIA S.p.A.	28
PISA	ACQUE Spa	28
PISTOIA	PUBLIACQUA S.p.A.	28
PRATO	PUBLIACQUA S.p.A.	28
ROVIGO	POLESINE ACQUE S.P.A.	28
SIENA	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	28
SIRACUSA	SAI 8	28
TERNI	S.I.I. Scpa	28
ANCONA	MULTISERVIZI SPA	30
CREMONA	AEM Gestioni srl	30
CUNEO	ACDA SPA	30
IMPERIA	AMAT SPA	30
MILANO	METROP MILANESE SPA	30
PERUGIA	UMBRA ACQUE S.P.A.	30
RIETI	SOGEA SPA	30
TREVISO	ALTO TREVIGIANO SERV. S.R.L.	30
ASCOLI	CIIP SPA	35
FERMO	CIIP SPA	35
GENOVA	MEDITERRANEA DELLE ACQUE	35
PALERMO	AMAP SPA	35
CESENA	HERA SPA	40
FERRARA	HERA s.p.a.	40
FORLI'	HERA SPA	40

RIMINI	HERA S.p.A.	40
BOLOGNA	HERA S.p.A.	42
GORIZIA	IRISACQUA s.r.l.	42
MACERATA	S.I. MARCHE s.c.r.l.	42
MANTOVA	TEA ACQUE SRL	42
MODENA	HERA SPA	42
VITERBO	TALETE SPA	42
ALESSANDRIA	A.M.A.G. S.p.A.	45
CHIETI	ACA spa	45
PADOVA	ACEGAS-APS SpA	45
PESCARA	ACA spa	45
PORDENONE	HYDROGEA SPA	45
LA SPEZIA	ACAM SPA	50
BOLZANO *	SEAB SPA	56
ROMA	ACEA SPA	56
TRIESTE	ACEGAS APS SpA	56
ASTI	ASP S.p.A.	60
BIELLA	CORDAR S.p.A.	60
COMO	ASCSM-AGAM SPA	60
MATERA	ACQU. LUCANO SpA	60
MESSINA	AMAM SPA	60
NOVARA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	60
POTENZA	ACQU. LUCANO SpA	60
VENEZIA	VERITAS SpA	60
VERBANIA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	60
VERCELLI	ATENA SPA	60
VICENZA	ACQUE VINCENTINE SPA	63
BRESCIA	A2A S.p.A.	70
RAVENNA	HERA s.p.a.	77
UDINE	AMGA SPA	84
BELLUNO	BIM GEST. SERV. PUBBL. SPA	98
BARI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	126
BARLETTA (- ANDRIA - TRANI)	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	126
BRINDISI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	126
FOGGIA	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	126
LECCE	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	126
TARANTO	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	126
PAVIA	ASM PAVIA SpA	180

### **Facilitazioni per utenti particolari**

Dalle risposte ricevute, il 67% delle carte dei servizi (76 su 113), prevedono delle facilitazioni per determinate tipologie di utenze, come ad esempio i portatori di handicap.

## Facilitazioni per utenti particolari



### Ritardi agli appuntamenti concordati tra utente e gestore

Il questionario prevedeva poi un'analisi sullo standard riferito ai "ritardi agli appuntamenti concordati tra utente e gestore", presente in 81 città. E' cioè indicato il tempo massimo entro il quale il gestore deve presentarsi agli appuntamenti; questo tempo massimo varia da un minimo di 30 minuti (Matera e Potenza) ad un massimo di 4 ore, con una media di 2,9 h. Se il gestore ritarda oltre il tempo massimo previsto dalla Carta può essere obbligato a corrispondere all'utente un'indennità in euro.

Rispetto appuntamenti concordati		
fascia di disponibilità		
città	Gestore	hh.
MATERA	ACQU. LUCANO SpA	0,5
POTENZA	ACQU. LUCANO SpA	0,5
BENEVENTO	GESESA S.p.A.	1
LATINA	ACQUA LATINA	1
MACERATA	S.I. MARCHE s.c.r.l.	1
MODENA	HERA SPA	1
ROVIGO	POLESINE ACQUE S.P.A.	1
CUNEO	ACDA SPA	1,5
MESSINA	AMAM SPA	1,5
AREZZO	NUOVE ACQUE S.p.A.	2
BARI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	2
BARLETTA (- ANDRIA - TRANI)	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	2
BOLOGNA	HERA S.p.A.	2
BRINDISI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	2
CREMONA	AEM Gestioni srl	2
FOGGIA	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	2
GORIZIA	IRISACQUA s.r.l.	2
LA SPEZIA	ACAM SPA	2
LECCE	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	2
MANTOVA	TEA ACQUE SRL	2

PARMA	Iren Emilia spa	2
PORDENONE	HYDROGEA SPA	2
TARANTO	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	2
TERNI	S.I.I. Scpa	2
TREVISO	ALTO TREVIGIANO SERV. S.R.L.	2
PAVIA	ASM PAVIA SpA	2,5
ANCONA	MULTISERVIZI SPA	3
BOLZANO *	SEAB SPA	3
BRESCIA	A2A S.p.A.	3
CALTANISSETTA	CALTAQUA S.p.A.	3
CARRARA	GAIA S.p.A.	3
CESENA	HERA SPA	3
CHIETI	ACA spa	3
ENNA	ACQUAENNA S.C.P.A.	3
FERRARA	HERA s.p.a.	3
FIRENZE	PUBLIACQUA S.p.A.	3
FORLI'	HERA SPA	3
GENOVA	MEDITERRANEA DELLE ACQUE	3
LIVORNO	ASA spa	3
LODI	S.A.L. Srl	3
MASSA	GAIA S.p.A.	3
MONZA	ACSM-AGAM SPA	3
NOVARA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	3
PALERMO	AMAP SPA	3
PESCARA	ACA spa	3
PIACENZA	Iren Emilia spa	3
PISTOIA	PUBLIACQUA S.p.A.	3
PRATO	PUBLIACQUA S.p.A.	3
RAVENNA	HERA s.p.a.	3
TRIESTE	ACEGAS APS SpA	3
VARESE	ASPEM SPA	3
VERBANIA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	3
VERONA	ACQUE VERONESI SCARL	3
TERAMO	RUZZO RETI S.p.A.	da 3 a 4
ALESSANDRIA	A.M.A.G. S.p.A.	4
ASCOLI	CIIP SPA	4
ASTI	ASP S.p.A.	4
AVELLINO	ALTO CALORE SERVIZI SPA	4
BIELLA	CORDAR S.p.A.	4
CAGLIARI	ABBANO SPA	4
CARBONIA (- IGLESIAS)	ABBANO SPA	4
CASERTA	NAPOLETANAGAS	4
COMO	ASCSM-AGAM SPA	4
FERMO	CIIP SPA	4
FROSINONE	ACEA ATO 5 S.p.A.	4
GROSSETO	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	4
NUORO	ABBANO SPA	4
OLBIA-TEMPIO	ABBANO SPA	4
ORISTANO	ABBANO SPA	4

PERUGIA	UMBRA ACQUE S.P.A.	4
PESARO	MARCHE MULTISERV. SPA	4
RIETI	SOGEA SPA	4
SANLURI	ABBANO SPA	4
SASSARI	ABBANO SPA	4
SIENA	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	4
TORINO	SMAT S.p.A.	4
TORTOLI'	ABBANO SPA	4
UDINE	AMGA SPA	4
URBINO	MARCHE MULTISERV. SPA	4
VENEZIA	VERITAS SpA	4
VERCELLI	ATENA SPA	4

### **Il tempo massimo in giorni per provvedere a rettificare le fatture.**

Per questo standard il dato è disponibile per 94 città capoluogo di provincia.

Il tempo minore previsto è stabilito dalla Carta di Padova, nella quale il tempo massimo entro cui la fattura deve essere rettificata è pari a 2 giorni; il tempo massimo è previsto invece nelle Carte in vigore nelle città pugliesi (Bari, Brindisi, Lecce, Foggia e Taranto) dove il tempo massimo è pari a 180 gg lavorativi, pari a 252 gg di calendario.

Il tempo medio del campione è di 53 giorni di calendario.

<b>Rettifiche di fatturazione</b>		
Tempo massimo per la rettifica della fatturazione dalla comunicazione dell'utente e di restituzione dei pagamenti in eccesso		
<b>città</b>	<b>Gestore</b>	<b>gg. Calendario</b>
PADOVA	ACEGAS-APS SpA	2
VICENZA	ACQUE VINCENTINE SPA	2
AOSTA	COMUNE DI AOSTA	15
SONDRIO	SECAM SPA	15
VERONA	ACQUE VERONESI SCARL	15
TERNI	S.I.I. Scpa	dai 15 ai 20
BENEVENTO	GESESA S.p.A.	da 15 a 30
TERAMO	RUZZO RETI S.p.A.	da 15 a 60
ANCONA	MULTISERVIZI SPA	20
RIETI	SOGEA SPA	20
ROVIGO	POLESINE ACQUE S.P.A.	20
PISA	ACQUE Spa	da 20 a 60
BELLUNO	BIM GEST. SERV. PUBBL. SPA	21
MANTOVA	TEA ACQUE SRL	21
MONZA	ACSM-AGAM SPA	21
TRIESTE	ACEGAS APS SpA	21
ASCOLI	CIIP SPA	25
FERMO	CIIP SPA	25
CARRARA	GAIA S.p.A.	28
FIRENZE	PUBLIACQUA S.p.A.	28
FROSINONE	ACEA ATO 5 S.p.A.	28

GROSSETO	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	28
MASSA	GAIA S.p.A.	28
PISTOIA	PUBLIACQUA S.p.A.	28
PRATO	PUBLIACQUA S.p.A.	28
SIENA	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	28
ASTI	ASP S.p.A.	30
CALTANISSETTA	CALTAQUA S.p.A.	30
COMO	ASCSM-AGAM SPA	30
IMPERIA	AMAT SPA	30
LODI	S.A.L. Srl	30
MESSINA	AMAM SPA	30
MILANO	METROP MILANESE SPA	30
NOVARA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	30
PAVIA	ASM PAVIA SpA	30
PERUGIA	UMBRA ACQUE S.P.A.	30
PORDENONE	HYDROGEA SPA	30
ROMA	ACEA SPA	30
SAVONA	ACQUEDOTTO DI SAVONA S.p.A.	30
TORINO	SMAT S.p.A.	30
TREVISO	ALTO TREVIGIANO SERV. S.R.L.	30
VENEZIA	VERITAS SpA	30
VERBANIA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	30
CAGLIARI	ABBANO SPA	da 30 a 60
CARBONIA (- IGLESIAS)	ABBANO SPA	da 30 a 60
NUORO	ABBANO SPA	da 30 a 60
OLBIA-TEMPIO	ABBANO SPA	da 30 a 60
ORISTANO	ABBANO SPA	da 30 a 60
SANLURI	ABBANO SPA	da 30 a 60
SASSARI	ABBANO SPA	da 30 a 60
TORTOLI'	ABBANO SPA	da 30 a 60
AGRIGENTO	GIRGENTIACQUE	da 35 a 63
AVELLINO	ALTO CALORE SERVIZI SPA	40
ALESSANDRIA	A.M.A.G. S.p.A.	42
AREZZO	NUOVE ACQUE S.p.A.	42
BRESCIA	A2A S.p.A.	42
CATANIA	SIDRA SPA	42
GENOVA	MEDITERRANEA DELLE ACQUE	42
GORIZIA	IRISACQUA s.r.l.	42
LATINA	ACQUA LATINA	42
PALERMO	AMAP SPA	42
VARESE	ASPEM SPA	42
VITERBO	TALETE SPA	42
BIELLA	CORDAR S.p.A.	45
CHIETI	ACA spa	45
ENNA	ACQUAENNA S.C.P.A.	45
NAPOLI	ARIN SPA	45
PESARO	MARCHE MULTISERV. SPA	45
PESCARA	ACA spa	45
REGGIO EMILIA	Iren Emilia spa	45

URBINO	MARCHE MULTISERV. SPA	45
VERCELLI	ATENA SPA	45
CESENA	HERA SPA	60
FERRARA	HERA s.p.a.	60
FORLI'	HERA SPA	60
LIVORNO	ASA spa	60
RAVENNA	HERA s.p.a.	60
RIMINI	HERA S.p.A.	60
BOLOGNA	HERA S.p.A.	63
LA SPEZIA	ACAM SPA	70
MODENA	HERA SPA	70
CREMONA	AEM Gestioni srl	90
MATERA	ACQU. LUCANO SpA	90
PARMA	Iren Emilia spa	90
POTENZA	ACQU. LUCANO SpA	90
SIRACUSA	SAI 8	90
MACERATA	S.I. MARCHE s.c.r.l.	105
BARI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	252
BARLETTA (- ANDRIA - TRANI)	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	252
BRINDISI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	252
FOGGIA	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	252
LECCE	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	252
TARANTO	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	252
UDINE	AMGA SPA	fattura successiva

Il successivo standard è riferito al tempo massimo in gg. entro cui il gestore deve provvedere alla verifica del livello di pressione.

Per questo standard il dato è disponibile per 93 città capoluogo di provincia.

Lo standard varia da 4 ore (Sondrio) a 42 gg. (Brescia).

Il tempo medio del campione è di 12 giorni di calendario.

<b>Verifica del livello di pressione</b>		
Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'utente		
città	Gestore	gg. Calendario
SONDRIO	SECAM SPA	0,5
ALESSANDRIA	A.M.A.G. S.p.A.	2
BIELLA	CORDAR S.p.A.	2
CHIETI	ACA spa	2
FROSINONE	ACEA ATO 5 S.p.A.	2
PESCARA	ACA spa	2
SAVONA	ACQUEDOTTO DI SAVONA S.p.A.	2
VERCELLI	ATENA SPA	2
MILANO	METROP MILANESE SPA	3

TRENTO	DOLOMITI SPA	3
MONZA	ACSM-AGAM SPA	4
SIRACUSA	SAI 8	4,2
CALTANISSETTA	CALTAQUA S.p.A.	5
CASERTA	NAPOLETANAGAS	5
CUNEO	ACDA SPA	5
PADOVA	ACEGAS-APS SpA	5
TERNI	S.I.I. Scpa	5
VICENZA	ACQUE VINCENTINE SPA	5
AOSTA	COMUNE DI AOSTA	7
ASTI	ASP S.p.A.	7
TERAMO	RUZZO RETI S.p.A.	da 7 a 20
TREVISO	ALTO TREVIGIANO SERV. S.R.L.	da 7 a 9,8
VARESE	ASPEM SPA	da 7 a 9,8
ANCONA	MULTISERVIZI SPA	9,8
CARRARA	GAIA S.p.A.	9,8
ENNA	ACQUAENNA S.C.P.A.	9,8
FIRENZE	PUBLIACQUA S.p.A.	9,8
GROSSETO	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	9,8
LIVORNO	ASA spa	9,8
MASSA	GAIA S.p.A.	9,8
NOVARA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	9,8
PISA	ACQUE Spa	9,8
PISTOIA	PUBLIACQUA S.p.A.	9,8
PRATO	PUBLIACQUA S.p.A.	9,8
SIENA	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	9,8
VERBANIA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	9,8
CESENA	HERA SPA	10
CREMONA	AEM Gestioni srl	10
FERRARA	HERA s.p.a.	10
FORLI'	HERA SPA	10
LODI	S.A.L. Srl	10
NAPOLI	ARIN SPA	10
PARMA	Iren Emilia spa	10
PAVIA	ASM PAVIA SpA	10
PIACENZA	Iren Emilia spa	10
PORDENONE	HYDROGEA SPA	10
RIETI	SOGEA SPA	10
RIMINI	HERA S.p.A.	10
VENEZIA	VERITAS SpA	10
VERONA	ACQUE VERONESI SCARL	10
AREZZO	NUOVE ACQUE S.p.A.	14
BOLOGNA	HERA S.p.A.	14
COMO	ASCSM-AGAM SPA	14
MACERATA	S.I. MARCHE s.c.r.l.	14
MANTOVA	TEA ACQUE SRL	14
MODENA	HERA SPA	14
RAVENNA	HERA s.p.a.	14
ROVIGO	POLESINE ACQUE S.P.A.	14

TRIESTE	ACEGAS APS SpA	14
VITERBO	TALETE SPA	14
UDINE	AMGA SPA	da 14 a 42
CAGLIARI	ABBANO SPA	15
CARBONIA (- IGLESIAS)	ABBANO SPA	15
IMPERIA	AMAT SPA	15
LA SPEZIA	ACAM SPA	15
MATERA	ACQU. LUCANO SpA	15
NUORO	ABBANO SPA	15
OLBIA-TEMPIO	ABBANO SPA	15
ORISTANO	ABBANO SPA	15
POTENZA	ACQU. LUCANO SpA	15
SANLURI	ABBANO SPA	15
SASSARI	ABBANO SPA	15
TORTOLI'	ABBANO SPA	15
ASCOLI	CIIP SPA	20
FERMO	CIIP SPA	20
PERUGIA	UMBRA ACQUE S.P.A.	20
REGGIO EMILIA	Iren Emilia spa	20
ROMA	ACEA SPA	20
BARI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	21
BARLETTA (- ANDRIA - TRANI)	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	21
BELLUNO	BIM GEST. SERV. PUBBL. SPA	21
BOLZANO *	SEAB SPA	21
BRINDISI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	21
FOGGIA	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	21
LECCE	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	21
TARANTO	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	21
GENOVA	MEDITERRANEA DELLE ACQUE	28
LATINA	ACQUA LATINA	28
PALERMO	AMAP SPA	28
MESSINA	AMAM SPA	30
AGRIGENTO	GIRGENTIAACQUE	35
BRESCIA	A2A S.p.A.	42
L'AQUILA	Gran Sasso Acqua S.p.A.	prevista

Un altro standard preso in considerazione è il tempo massimo in gg. entro cui il gestore deve rispondere alle richieste degli utenti.

Per questo standard il dato è disponibile per 76 città capoluogo di provincia.

Lo standard più favorevole per l'utente è pari a 1 giorno (Trento), mentre il tempo medio del campione è di 26 giorni di calendario.

<b>Risposta alle richieste scritte degli utenti</b>		
Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte		
città	Gestore	gg. Calendario

TRENTO	DOLOMITI SPA	1
AREZZO	NUOVE ACQUE S.p.A.	9,8
SONDRIO	SECAM SPA	10
MACERATA	S.I. MARCHE s.c.r.l.	14
MODENA	HERA SPA	14
MONZA	ACSM-AGAM SPA	14
ASCOLI	CIIP SPA	15
FERMO	CIIP SPA	15
TERAMO	RUZZO RETI S.p.A.	15
TERNI	S.I.I. Scpa	15
AVELLINO	ALTO CALORE SERVIZI SPA	20
BERGAMO	BAS SERVIZI IDRICI INTEGRATI SPA	20
CESENA	HERA SPA	20
CHIETI	ACA spa	20
FERRARA	HERA s.p.a.	20
FORLI'	HERA SPA	20
MILANO	METROP MILANESE SPA	20
PADOVA	ACEGAS-APS SpA	20
PARMA	Iren Emilia spa	20
PAVIA	ASM PAVIA SpA	20
PESCARA	ACA spa	20
PIACENZA	Iren Emilia spa	20
REGGIO EMILIA	Iren Emilia spa	20
ROVIGO	POLESINE ACQUE S.P.A.	20
VERONA	ACQUE VERONESI SCARL	20
VICENZA	ACQUE VICENTINE SPA	20
FROSINONE	ACEA ATO 5 S.p.A.	da 20 a 30
ANCONA	MULTISERVIZI SPA	da 20 a 30
GROSSETO	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	da 20 a 30
LIVORNO	ASA spa	da 20 a 30
SIENA	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	da 20 a 30
GENOVA	MEDITERRANEA DELLE ACQUE	da 21 a 42
CALTANISSETTA	CALTAQUA S.p.A.	25
AGRIGENTO	GIRGENTIAACQUE	da 25 a 30
BELLUNO	BIM GEST. SERV. PUBBL. SPA	28
BOLOGNA	HERA S.p.A.	28
ENNA	ACQUAENNA S.C.P.A.	28
MANTOVA	TEA ACQUE SRL	28
RAVENNA	HERA s.p.a.	28
TRIESTE	ACEGAS APS SpA	28
VARESE	ASPEM SPA	28
ALESSANDRIA	A.M.A.G. S.p.A.	30
AOSTA	COMUNE DI AOSTA	30
ASTI	ASP S.p.A.	30
BARI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	30
BARLETTA (ANDRIA - TRANI)	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	30
BENEVENTO	GESESA S.p.A.	30
BRESCIA	A2A S.p.A.	30
BRINDISI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	30

CAGLIARI	ABBANO SPA	30
CARBONIA ( IGLESIAS)	ABBANO SPA	30
CASERTA	NAPOLETANAGAS	30
COMO	ASCSM-AGAM SPA	30
CUNEO	ACDA SPA	30
FIRENZE	PUBLIACQUA S.p.A.	30
FOGGIA	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	30
IMPERIA	AMAT SPA	30
LA SPEZIA	ACAM SPA	30
LECCE	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	30
LODI	S.A.L. Srl	30
MATERA	ACQU. LUCANO SpA	30
MESSINA	AMAM SPA	30
NOVARA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	30
NUORO	ABBANO SPA	30
OLBIA-TEMPIO	ABBANO SPA	30
ORISTANO	ABBANO SPA	30
PERUGIA	UMBRA ACQUE S.P.A.	30
PESARO	MARCHE MULTISERV. SPA	30
PISTOIA	PUBLIACQUA S.p.A.	30
PORDENONE	HYDROGEA SPA	30
POTENZA	ACQU. LUCANO SpA	30
PRATO	PUBLIACQUA S.p.A.	30
RIETI	SOGEA SPA	30
RIMINI	HERA S.p.A.	30
ROMA	ACEA SPA	30
SANLURI	ABBANO SPA	30
SASSARI	ABBANO SPA	30
SAVONA	ACQUEDOTTO DI SAVONA S.p.A.	30
SIRACUSA	SAI 8	30
TARANTO	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	30
TORTOLI'	ABBANO SPA	30
TREVISO	ALTO TREVIGIANO SERV. S.R.L.	30
URBINO	MARCHE MULTISERV. SPA	30
VERBANIA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	30
VITERBO	TALETE SPA	30
CARRARA	GAIA S.p.A.	da 30 a 40
MASSA	GAIA S.p.A.	da 30 a 40
LATINA	ACQUA LATINA	42
PALERMO	AMAP SPA	42
UDINE	AMGA SPA	42
PISA	ACQUE Spa	da 45 a 60

**Tempo massimo entro cui il gestore deve rispondere ai reclami scritti presentati dagli utenti:**  
il tempo massimo varia a seconda che sia previsto o meno un sopralluogo.

Nel caso in cui sia previsto un sopralluogo il dato dello standard è disponibile per 50 città capoluogo di provincia.

Il tempo massimo varia da 7 gg. (Trento) a 63 gg. (Puglia).

Il tempo medio del campione è di 31 giorni di calendario

## Risposta ai reclami scritti (con sopralluogo)

Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti

città	Gestore	gg. Calendario
TRENTO	DOLOMITI SPA	7
SONDRIO	SECAM SPA	15
TERNI	S.I.I. Scpa	15
NAPOLI	ARIN SPA	19
AREZZO	NUOVE ACQUE S.p.A.	19,6
ANCONA	MULTISERVIZI SPA	20
FERRARA	HERA s.p.a.	20
FROSINONE	ACEA ATO 5 S.p.A.	20
GROSSETO	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	20
MILANO	METROP MILANESE SPA	20
PADOVA	ACEGAS-APS SpA	20
PAVIA	ASM PAVIA SpA	20
REGGIO EMILIA	Iren Emilia spa	20
SIENA	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	20
VICENZA	ACQUE VINCENTINE SPA	20
MACERATA	S.I. MARCHE s.c.r.l.	21
TERAMO	RUZZO RETI S.p.A.	25
ALESSANDRIA	A.M.A.G. S.p.A.	30
CALTANISSETTA	CALTAQUA S.p.A.	30
CASERTA	NAPOLETANAGAS	30
CHIETI	ACA spa	30
COMO	ASCSM-AGAM SPA	30
IMPERIA	AMAT SPA	30
L'AQUILA	Gran Sasso Acqua S.p.A.	30
LIVORNO	ASA spa	30
LODI	S.A.L. Srl	30
MATERA	ACQU. LUCANO SpA	30
MESSINA	AMAM SPA	30
PERUGIA	UMBRA ACQUE S.P.A.	30
PESCARA	ACA spa	30
PIACENZA	Iren Emilia spa	30
PISA	ACQUE Spa	30
PORDENONE	HYDROGEA SPA	30
POTENZA	ACQU. LUCANO SpA	30
RIETI	SOGEA SPA	30
RIMINI	HERA S.p.A.	30
SAVONA	ACQUEDOTTO DI SAVONA S.p.A.	30
VERCELLI	ATENA SPA	30
AVELLINO	ALTO CALORE SERVIZI SPA	40
CARRARA	GAIA S.p.A.	40
MASSA	GAIA S.p.A.	40
AGRIGENTO	GIRGENTIAACQUE	42

LATINA	ACQUA LATINA	42
LA SPEZIA	ACAM SPA	45
BARI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	63
BARLETTA (- ANDRIA - TRANI)	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	63
BRINDISI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	63
FOGGIA	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	63
LECCE	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	63
TARANTO	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	63

Invece, nel caso in cui non sia previsto un sopralluogo il dato dello standard è disponibile per 79 città capoluogo di provincia.

Il tempo massimo varia da 0 gg. (Alessandria) a 63 gg. (Belluno).

Il tempo medio del campione è di 26 giorni di calendario

<b>Risposta ai reclami scritti (senza sopralluogo)</b>		
Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti		
città	Gestore	gg. Calendario
ALESSANDRIA	A.M.A.G. S.p.A.	immediato
TRENTO	DOLOMITI SPA	7
AREZZO	NUOVE ACQUE S.p.A.	9,8
FROSINONE	ACEA ATO 5 S.p.A.	10
IMPERIA	AMAT SPA	10
SONDRIO	SECAM SPA	10
TERNI	S.I.I. Scpa	10
PADOVA	ACEGAS-APS SpA	15
VICENZA	ACQUE VINCENTINE SPA	15
NAPOLI	ARIN SPA	19
AVELLINO	ALTO CALORE SERVIZI SPA	20
CALTANISSETTA	CALTAQUA S.p.A.	20
CESENA	HERA SPA	20
CHIETI	ACA spa	20
FERRARA	HERA s.p.a.	20
FORLI'	HERA SPA	20
LIVORNO	ASA spa	20
MILANO	METROP MILANESE SPA	20
PARMA	Iren Emilia spa	20
PAVIA	ASM PAVIA SpA	20
PESCARA	ACA spa	20
PIACENZA	Iren Emilia spa	20
PISA	ACQUE Spa	20
REGGIO EMILIA	Iren Emilia spa	20
RIETI	SOGEA SPA	20
ROVIGO	POLESINE ACQUE S.P.A.	20
TERAMO	RUZZO RETI S.p.A.	20
VERONA	ACQUE VERONESI SCARL	20
GENOVA	MEDITERRANEA DELLE ACQUE	21

ASCOLI	CIIP SPA	25
BRESCIA	A2A S.p.A.	25
FERMO	CIIP SPA	25
BOLOGNA	HERA S.p.A.	28
ENNA	ACQUAENNA S.C.P.A.	28
MANTOVA	TEA ACQUE SRL	28
MODENA	HERA SPA	28
MONZA	ACSM-AGAM SPA	28
RAVENNA	HERA s.p.a.	28
TRIESTE	ACEGAS APS SpA	28
ANCONA	MULTISERVIZI SPA	30
AOSTA	COMUNE DI AOSTA	30
ASTI	ASP S.p.A.	30
BENEVENTO	GESESA S.p.A.	30
BERGAMO	BAS SERVIZI IDRICI INTEGRATI SPA	30
BIELLA	CORDAR S.p.A.	30
BOLZANO *	SEAB SPA	30
CARRARA	GAIA S.p.A.	30
CASERTA	NAPOLETANAGAS	30
CATANIA	SIDRA SPA	30
CUNEO	ACDA SPA	30
FIRENZE	PUBLIACQUA S.p.A.	30
GROSSETO	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	30
LA SPEZIA	ACAM SPA	30
LODI	S.A.L. Srl	30
MASSA	GAIA S.p.A.	30
MESSINA	AMAM SPA	30
NOVARA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	30
PERUGIA	UMBRA ACQUE S.P.A.	30
PESARO	MARCHE MULTISERV. SPA	30
PISTOIA	PUBLIACQUA S.p.A.	30
PORDENONE	HYDROGEA SPA	30
PRATO	PUBLIACQUA S.p.A.	30
RIMINI	HERA S.p.A.	30
ROMA	ACEA SPA	30
SAVONA	ACQUEDOTTO DI SAVONA S.p.A.	30
SIENA	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	30
SIRACUSA	SAI 8	30
TREVISO	ALTO TREVIGIANO SERV. S.R.L.	30
URBINO	MARCHE MULTISERV. SPA	30
VENEZIA	VERITAS SpA	30
VERBANIA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	30
VITERBO	TALETE SPA	30
AGRIGENTO	GIRGENTIAACQUE	35
MACERATA	S.I. MARCHE s.c.r.l.	35
GORIZIA	IRISACQUA s.r.l.	42
PALERMO	AMAP SPA	42
UDINE	AMGA SPA	42
VARESE	ASPEM SPA	42

**Tempo minimo di preavviso per gli interventi programmati:**

Per questo standard il dato è disponibile per 82 città capoluogo di provincia.

Il tempo minimo in ore di preavviso per interventi programmati minore previsto è stabilito dalla Carte dei gestori di Cesena, Rovigo e Savona (2 giorni); il tempo massimo è previsto invece nelle Carte in vigore nelle città pugliesi (Bari, Brindisi, Lecce, Foggia e Taranto) e a Potenza, Matera, Padova, Vicenza e Pescara dove il tempo massimo è pari a 72 ore.

Il tempo medio del campione è di 45,26 ore.

Sospensioni programmate		
Tempo minimo di preavviso		
città	Gestore	hh
SONDRIO	SECAM SPA	>12
AOSTA	COMUNE DI AOSTA	24
CUNEO	ACDA SPA	24
IMPERIA	AMAT SPA	24
LATINA	ACQUA LATINA	24
MESSINA	AMAM SPA	24
PIACENZA	Iren Emilia spa	24
REGGIO EMILIA	Iren Emilia spa	24
RIETI	SOGEA SPA	24
ROMA	ACEA SPA	24
BENEVENTO	GESESA S.p.A.	>24
BERGAMO	BAS SERVIZI IDRICI INTEGRATI SPA	>24
BOLZANO *	SEAB SPA	>24
PERUGIA	UMBRA ACQUE S.P.A.	>24
PESARO	MARCHE MULTISERV. SPA	>24
URBINO	MARCHE MULTISERV. SPA	>24
ASTI	ASP S.p.A.	da 24 a 48
CALTANISSETTA	CALTAQUA S.p.A.	da 24 a 48
ENNA	ACQUAENNA S.C.P.A.	da 24 a 48
PADOVA	ACEGAS-APS SpA	36
PARMA	Iren Emilia spa	36
ALESSANDRIA	A.M.A.G. S.p.A.	48
ANCONA	MULTISERVIZI SPA	48
AREZZO	NUOVE ACQUE S.p.A.	48
ASCOLI	CIIP SPA	48
AVELLINO	ALTO CALORE SERVIZI SPA	48
BARI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	48
BARLETTA (- ANDRIA - TRANI)	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	48
BIELLA	CORDAR S.p.A.	48
BOLOGNA	HERA S.p.A.	48
BRESCIA	A2A S.p.A.	48
BRINDISI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	48
CARRARA	GAIA S.p.A.	48
CASERTA	NAPOLETANAGAS	48

CESENA	HERA SPA	48
CHIETI	ACA spa	48
COMO	ASCSM-AGAM SPA	48
CREMONA	AEM Gestioni srl	48
FERMO	CIIP SPA	48
FERRARA	HERA s.p.a.	48
FIRENZE	PUBLIACQUA S.p.A.	48
FOGGIA	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	48
FORLI'	HERA SPA	48
FROSINONE	ACEA ATO 5 S.p.A.	48
GENOVA	MEDITERRANEA DELLE ACQUE	48
GORIZIA	IRISACQUA s.r.l.	48
GROSSETO	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	48
LA SPEZIA	ACAM SPA	48
LECCE	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	48
LIVORNO	ASA spa	48
LODI	S.A.L. Srl	48
MACERATA	S.I. MARCHE s.c.r.l.	48
MANTOVA	TEA ACQUE SRL	48
MASSA	GAIA S.p.A.	48
MILANO	METROP MILANESE SPA	48
MODENA	HERA SPA	48
NAPOLI	ARIN SPA	48
NOVARA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	48
PALERMO	AMAP SPA	48
PESCARA	ACA spa	48
PISA	ACQUE Spa	48
PISTOIA	PUBLIACQUA S.p.A.	48
PORDENONE	HYDROGEA SPA	48
PRATO	PUBLIACQUA S.p.A.	48
RAVENNA	HERA s.p.a.	48
RIMINI	HERA S.p.A.	48
ROVIGO	POLESINE ACQUE S.P.A.	48
SAVONA	ACQUEDOTTO DI SAVONA S.p.A.	48
SIENA	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	48
SIRACUSA	SAI 8	48
TARANTO	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	48
TERAMO	RUZZO RETI S.p.A.	48
TERNI	S.I.I. Scpa	48
TORINO	SMAT S.p.A.	48
TRENTO	DOLOMITI SPA	48
TREVISO	ALTO TREVIGIANO SERV. S.R.L.	48
TRIESTE	ACEGAS APS SpA	48
UDINE	AMGA SPA	48
VARESE	ASPEM SPA	48
VENEZIA	VERITAS SpA	48
VERBANIA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	48
VERCELLI	ATENA SPA	48
VICENZA	ACQUE VINCENTINE SPA	48

MATERA	ACQU. LUCANO SpA	72
POTENZA	ACQU. LUCANO SpA	72
VERONA	ACQUE VERONESI SCARL	72
VITERBO	TALETE SPA	72

### Sospensioni del servizio idrico per interventi programmati

Questo valore è disponibile per 85 città capoluogo di provincia.

La durata massima di sospensione del servizio va da 4 ore (Trento) a 48 ore (Catania).

Il dato medio del campione è di 20 h.

Durata massima delle sospensioni		
città	Gestore	hh
TRENTO	DOLOMITI SPA	4
MONZA	ACSM-AGAM SPA	8
VERONA	ACQUE VERONESI SCARL	8
AREZZO	NUOVE ACQUE S.p.A.	da 8 a 12
SONDRIO	SECAM SPA	10
AOSTA	COMUNE DI AOSTA	12
BOLOGNA	HERA S.p.A.	12
CALTANISSETTA	CALTAQUA S.p.A.	12
CHIETI	ACA spa	12
ENNA	ACQUAENNA S.C.P.A.	12
MACERATA	S.I. MARCHE s.c.r.l.	12
MODENA	HERA SPA	12
PADOVA	ACEGAS-APS SpA	12
PARMA	Iren Emilia spa	12
PERUGIA	UMBRA ACQUE S.P.A.	12
PESCARA	ACA spa	12
RAVENNA	HERA s.p.a.	12
REGGIO EMILIA	Iren Emilia spa	12
RIMINI	HERA S.p.A.	12
ROVIGO	POLESINE ACQUE S.P.A.	12
TERNI	S.I.I. Scpa	12
ANCONA	MULTISERVIZI SPA	da 12 a 24
LIVORNO	ASA spa	da 12 a 24
PISA	ACQUE Spa	da 12 a 24
TERAMO	RUZZO RETI S.p.A.	da 12 a 24
GROSSETO	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	da 12 a 36
SIENA	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	da 12 a 36
CARRARA	GAIA S.p.A.	da 12 a 48
FIRENZE	PUBLIACQUA S.p.A.	da 12 a 48
MASSA	GAIA S.p.A.	da 12 a 48
PISTOIA	PUBLIACQUA S.p.A.	da 12 a 48
PRATO	PUBLIACQUA S.p.A.	da 12 a 48
BARI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	15
BARLETTA (- ANDRIA - TRANI)	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	15
BRINDISI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	15

FOGGIA	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	15
LECCE	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	15
MATERA	ACQU. LUCANO SpA	15
POTENZA	ACQU. LUCANO SpA	15
TARANTO	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	15
LODI	S.A.L. Srl	18
MANTOVA	TEA ACQUE SRL	18
MESSINA	AMAM SPA	18
NAPOLI	ARIN SPA	20
ALESSANDRIA	A.M.A.G. S.p.A.	24
ASCOLI	CIIP SPA	24
AVELLINO	ALTO CALORE SERVIZI SPA	24
BENEVENTO	GESESA S.p.A.	24
BIELLA	CORDAR S.p.A.	24
BRESCIA	A2A S.p.A.	24
CASERTA	NAPOLETANAGAS	24
CESENA	HERA SPA	24
COMO	ASCSM-AGAM SPA	24
CREMONA	AEM Gestioni srl	24
CUNEO	ACDA SPA	24
FERMO	CIIP SPA	24
FERRARA	HERA s.p.a.	24
FORLI'	HERA SPA	24
FROSINONE	ACEA ATO 5 S.p.A.	24
GENOVA	MEDITERRANEA DELLE ACQUE	24
GORIZIA	IRISACQUA s.r.l.	24
LA SPEZIA	ACAM SPA	24
LATINA	ACQUA LATINA	24
MILANO	METROP MILANESE SPA	24
NOVARA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	24
PALERMO	AMAP SPA	24
PESARO	MARCHE MULTISERV. SPA	24
PORDENONE	HYDROGEA SPA	24
RIETI	SOGEA SPA	24
ROMA	ACEA SPA	24
SAVONA	ACQUEDOTTO DI SAVONA S.p.A.	24
SIRACUSA	SAI 8	24
TORINO	SMAT S.p.A.	24
TREVISO	ALTO TREVIGIANO SERV. S.R.L.	24
TRIESTE	ACEGAS APS SpA	24
UDINE	AMGA SPA	24
URBINO	MARCHE MULTISERV. SPA	24
VARESE	ASPEM SPA	24
VENEZIA	VERITAS SpA	24
VERBANIA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	24
VERCELLI	ATENA SPA	24
VICENZA	ACQUE VINCENTINE SPA	24
VITERBO	TALETE SPA	24
PIACENZA	Iren Emilia spa	24

### Ricerca perdite di rete

In alcune carte del servizio è previsto uno standard relativo alla ricerca annua programmata delle perdite in percentuale della rete.

Questo standard è previsto nelle carte applicate in 28 città.

La percentuale di ricerca programmata varia sensibilmente da 1% (Benevento) al 40% Asti.

Ricerca programmata delle perdite		
Chilometri sottoposti annualmente a controllo		
città	Gestore	Km controllati/totali
BENEVENTO	GESESA S.p.A.	1%
LA SPEZIA	ACAM SPA	5%
RAVENNA	HERA s.p.a.	6%
GENOVA	MEDITERRANEA DELLE ACQUE	7%
PARMA	Iren Emilia spa	8%
AOSTA	COMUNE DI AOSTA	10%
PADOVA	ACEGAS-APS SpA	10%
TRENTO	DOLOMITI SPA	10%
TRIESTE	ACEGAS APS SpA	10%
ASCOLI	CIIP SPA	12%
PIACENZA	Iren Emilia spa	13%
MILANO	METROP MILANESE SPA	19%
TERNI	S.I.I. Scpa	20%
UDINE	AMGA SPA	20%
BOLOGNA	HERA S.p.A.	20%
MATERA	ACQU. LUCANO SpA	20% (rete acquedotto) - 10% (rete fognaria)
POTENZA	ACQU. LUCANO SpA	20% (rete acquedotto) - 10% (rete fognaria)
BARI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	20% acquedotto 10% fognatura
BARLETTA (- ANDRIA - TRANI)	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	20% acquedotto 10% fognatura
BRINDISI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	20% acquedotto 10% fognatura
FOGGIA	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	20% acquedotto 10% fognatura
LECCE	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	20% acquedotto 10% fognatura
TARANTO	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	20% acquedotto 10% fognatura
ANCONA	MULTISERVIZI SPA	30%
BERGAMO	BAS SERVIZI IDRICI INTEGRATI SPA (UNIACQUE spa)	33%
NAPOLI	ARIN SPA	33%
VARESE	ASPEM SPA	33%
ASTI	ASP S.p.A.	40%

### Pronto intervento

Il servizio di pronto intervento in caso di guasti 24 ore su 24 è presente in 98 città (quasi il 90% el campione). Nei restanti casi non è stata data risposta.

### Rimborsi

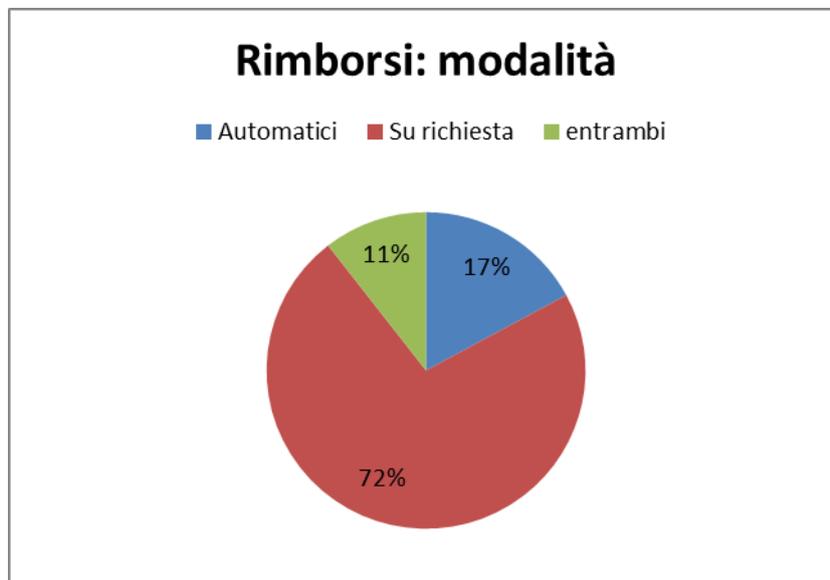
<b>Rimborsi per mancato rispetto tempi</b> (preventivazione e attivazione fornitura, risposte scritte utenti, ecc.)		
città	Gestore	euro
MATERA	ACQU. LUCANO SpA	2
POTENZA	ACQU. LUCANO SpA	2
BRESCIA	A2A S.p.A.	10
ROVIGO	POLESINE ACQUE S.P.A.	da 10 a 25
BELLUNO	BIM GEST. SERV. PUBBL. SPA	15
AGRIGENTO	GIRGENTACQUE	18
ASCOLI	CIIP SPA	25
BENEVENTO	GESESA S.p.A.	25
FERMO	CIIP SPA	25
GROSSETO	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	25
LATINA	ACQUA LATINA	25
LODI	S.A.L. Srl	25
PORDENONE	HYDROGEA SPA	25
ROMA	ACEA SPA	25
SIENA	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	25
SIRACUSA	SAI 8	25
VERONA	ACQUE VERONESI SCARL	25
VENEZIA	VERITAS SpA	da 25 A 250
BERGAMO	BAS SERVIZI IDRICI INTEGRATI SPA (UNIACQUE spa)	da 25 a 125
TERNI	S.I.I. Scpa	da 25 a 50
VITERBO	TALETE SPA	da 25 a 50
PESARO	MARCHE MULTISERV. SPA	da 25 a 100
URBINO	MARCHE MULTISERV. SPA	da 25 a 100
MESSINA	AMAM SPA	da 25,52 a 129,11
ALESSANDRIA	A.M.A.G. S.p.A.	25,82
ANCONA	MULTISERVIZI SPA	25,82
BARI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	25,82
BARLETTA (- ANDRIA - TRANI)	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	25,82
BIELLA	CORDAR S.p.A.	25,82
BOLZANO *	SEAB SPA	25,82
BRINDISI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	25,82
CHIETI	ACA spa	25,82
FOGGIA	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	25,82
L'AQUILA	Gran Sasso Acqua S.p.A.	25,82
LECCE	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	25,82
LIVORNO	ASA spa	25,82
PESCARA	ACA spa	25,82
PISA	ACQUE Spa	25,82
TARANTO	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	25,82
VARESE	ASPEM SPA	25,82
VERCELLI	ATENA SPA	25,82
AREZZO	NUOVE ACQUE S.p.A.	26
ASTI	ASP S.p.A.	26
CALTANISSETTA	CALTAQUA S.p.A.	26
CARRARA	GAIA S.p.A.	26
CESENA	HERA SPA	26
FERRARA	HERA s.p.a.	26
FIRENZE	PUBLIACQUA S.p.A.	26
FORLI'	HERA SPA	26
MASSA	GAIA S.p.A.	26
NOVARA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	26
PADOVA	ACEGAS-APS SpA	26
PISTOIA	PUBLIACQUA S.p.A.	26
PRATO	PUBLIACQUA S.p.A.	26

TRIESTE	ACEGAS APS SpA	26
VERBANIA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	26
VICENZA	ACQUE VINCENTINE SPA	26
COMO	ASCSM-AGAM SPA	30
CUNEO	ACDA SPA	30
MACERATA	S.I. MARCHE s.c.r.l.	30
MONZA	ACSM-AGAM SPA	30
PALERMO	AMAP SPA	30
PARMA	Iren Emilia spa	30
PERUGIA	UMBRA ACQUE S.P.A.	30
RAVENNA	HERA s.p.a.	30
RIMINI	HERA S.p.A.	30
TORINO	SMAT S.p.A.	30
TREVISO	ALTO TREVIGIANO SERV. S.R.L.	30
UDINE	AMGA SPA	30
SAVONA	ACQUEDOTTO DI SAVONA S.p.A.	10% MIN €26
BOLOGNA	HERA S.p.A.	32
MODENA	HERA SPA	32
PIACENZA	Iren Emilia spa	36
MANTOVA	TEA ACQUE SRL	40
CAGLIARI	ABBANO SPA	50
CARBONIA (- IGLESIAS)	ABBANO SPA	50
FROSINONE	ACEA ATO 5 S.p.A.	50
GENOVA	MEDITERRANEA DELLE ACQUE	50
NUORO	ABBANO SPA	50
OLBIA-TEMPIO	ABBANO SPA	50
ORISTANO	ABBANO SPA	50
SANLURI	ABBANO SPA	50
SASSARI	ABBANO SPA	50
TORTOLI'	ABBANO SPA	50
MILANO	METROP MILANESE SPA	da 50 a 500
LA SPEZIA	ACAM SPA	51
REGGIO EMILIA	Iren Emilia spa	51,65
GORIZIA	IRISACQUA s.r.l.	100
AOSTA	COMUNE DI AOSTA	30% minim. contratto
IMPERIA	AMAT SPA	max 3%
NAPOLI	ARIN SPA	previsto

Sono 91 le città analizzate dove vengono applicati rimborsi per mancato rispetto degli standard previsti, come ad es: preventivazione e attivazione fornitura, risposte scritte utenti, ecc.

Il valore medio è di 30 euro.

Nel 72% dei casi i rimborsi sono solo su richiesta, nel 17% i rimborsi sono solo automatici, mentre nel 11% delle città vi sono entrambi i casi.

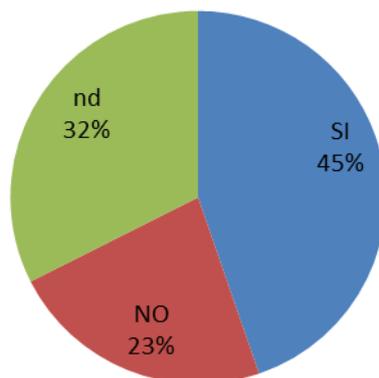


Il dato riferito alla presenza o meno di certificazioni ISO mostra che in 61 città il gestore possiede una certificazione ISO, in 15 no e in 38 il dato non è disponibile:



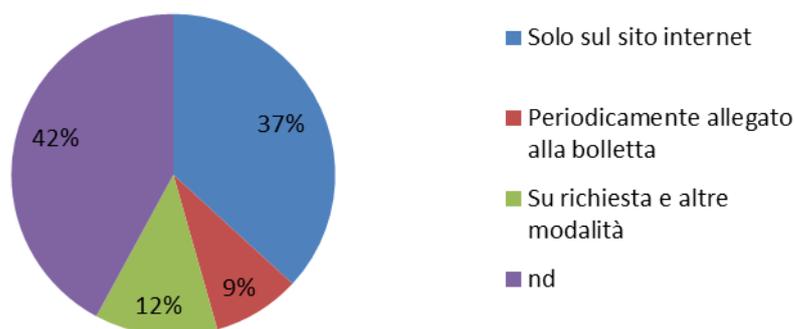
Il laboratorio di analisi della qualità dell'acqua erogata è interno al gestore nel 45% dei casi (51 città) mentre risulta essere esterno nel 23% (26 città):

## LABORATORIO DI ANALISI INTERNO



Il dato riferito alle informazioni rivolta agli utenti da parte del gestore in relazione alla qualità dell'acqua mostra che in 42 città (37%) il gestore fornisce l'informazione agli utenti attraverso il proprio sito internet, mentre in 48 città (42%) il dato non è disponibile.

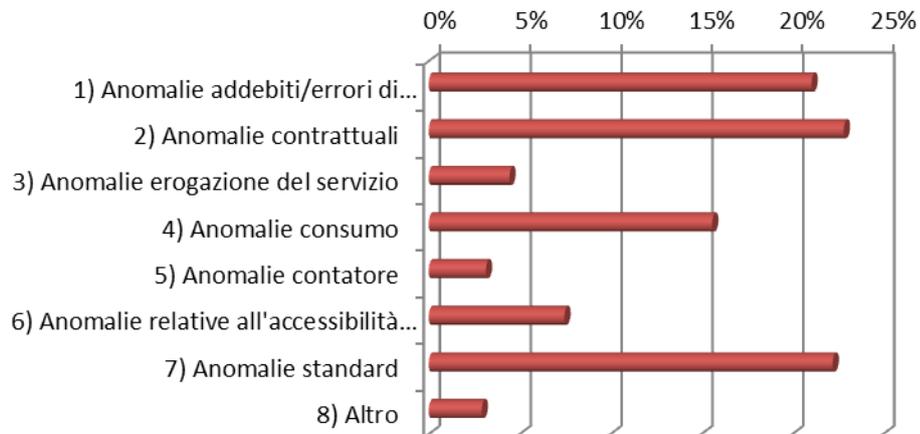
## Modalità di informazione degli utenti dei risultati delle analisi dell'acqua



### Tipologie di reclami

- 1) Anomalie addebiti/errori di fatturazione: applicazione categorie, tariffe, acconti, conguagli, modalità di recapito bollette, frequenze fatturazione, pagamenti, modalità di incasso)
- 2) Anomalie contrattuali: errori attivazione, cessazione, voltura, ...
- 3) Anomalie erogazione del servizio: qualità/quantità acqua, pressione, interruzioni/ripristini, rotture, danneggiamenti durante lavori..
- 4) Anomalie consumo: reclami su letture, perdite occulte, consumo anomalo..
- 5) Anomalie contatore: contatore difettoso, verifica/sostituzione contatore...
- 6) Anomalie relative all'accessibilità del servizio: difficoltà di comunicazioni telefoniche, attesa agli sportelli, comportamento del personale..
- 7) Anomalie standard: mancato rispetto degli standard

## Principali motivi di reclamo nel 2012



Realizzato da:

FEDERCONSUMATORI

C.R.E.E.F. – CENTRO RICERCHE NAZIONALE ECONOMICHE, EDUCAZIONE,  
FORMAZIONE

Mauro Zanini

Antonella Minguzzi

Gerardino Castaldi