

Glossario

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

Acqua potabile	Acqua immessa nella rete di distribuzione o confezionata in contenitori, che rispetta i requisiti previsti dalla legislazione vigente per l'acqua destinata al consumo umano.
Acquedotto (servizio)	Tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, potabilizzata e immessa nella rete idrica. La tariffa applicata per usufruire del servizio varia in base ai mc consumati e viene differenziata a seconda degli scaglioni di consumo
Acque reflue urbane	L'insieme di acque reflue domestiche, reflue industriali e/o meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato urbano
Addebiti/accrediti diversi	Comprendono gli addebiti/accrediti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad esempio: i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora o, per gli accrediti, eventuali indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'iva.
AE Abitante Equivalente	Il concetto di abitante equivalente è stato introdotto per permettere di confrontare in termini di inquinamento organico le varie tipologie di scarichi idrici (urbani, domestici, industriali). Tramite fattori di conversione si stima quanti abitanti occorrerebbero per produrre (con i normali scarichi domestici) la stessa quantità di inquinamento. Per convenzione, un abitante equivalente corrisponde a 60 grammi di BOD5 al giorno
ARERA	Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente. La Legge di Bilancio 2018 ha ampliato le funzioni dell'Autorità includendo i servizi per l'ambiente (gestione e controllo dei rifiuti).
ATO Ambito Territoriale Ottimale	L'Ambito Territoriale Ottimale, in base alla Legge 36/1994 determina il livello territoriale di organizzazione del servizio idrico integrato in vista del superamento della frammentazione delle gestioni e del conseguimento di adeguate dimensioni gestionali; la Legge Regionale delimita i suoi confini in base al bacino idrografico
Autolettura	L'autolettura consiste nel rilevare autonomamente i dati di consumo della propria utenza ad una certa data - sono i numeri indicati dal contatore - da comunicare al Gestore.

Bilancio di sostenibilità	Strumento che tiene conto degli impatti generati dall'azienda rispetto alle tre dimensioni della sostenibilità: economica, sociale e ambientale
BOD	Richiesta biologica di ossigeno. E' una misura indiretta del contenuto di materia organica biodegradabile presente in un campione d'acqua o soluzione acquosa ed è uno dei parametri più in uso per stimare il carico inquinante delle acque reflue
Bonus Sociale Idrico	È un bonus erogato alle famiglie che ne hanno diritto in base alla normativa. Viene erogato in automatico, senza farne richiesta esplicita.
Carta del Servizio Idrico Integrato (Carta dei Servizi)	È un Documento attraverso il quale il soggetto erogatore dichiara quali sono le modalità di funzionamento e di accesso al servizio e quali standard di qualità vengono garantiti nelle prestazioni erogate
Codice Etico	Documento che impone nella conduzione di tutte le attività aziendali, una serie di principi, comportamenti, impegni e responsabilità etiche, attuate da parte degli amministratori, dei lavoratori e collaboratori di un'azienda.
Codice Servizio/Codice anagrafico	Sono codici numerici identificativi dell'Utenza. Il codice anagrafico identifica i dati personali dell'Utente, mentre il codice di servizio identifica i dati dell'utenza idrica. Si trovano in alto a destra nel contratto e in alto a destra in ciascuna bolletta.
Comuni soci serviti	Sono tutti i Comuni partecipanti al Capitale Sociale della Società, che hanno affidato alla medesima la gestione del Servizio Idrico Integrato
Consumi rilevati	Si considerano consumi rilevati i mc d'acqua ottenuti per differenza tra due letture effettive (rilevate o autoletture).
Consumi fatturati	Si considerano consumi fatturati i mc d'acqua addebitati in bolletta per il periodo di competenza che possono essere sia rilevati che stimati.
Consumi stimati	Si considerano consumi stimati i mc d'acqua addebitati in bolletta in mancanza di lettura effettiva. I consumi stimati sono calcolati sul consumo storico dell'utenza.
Consumo medio annuo (CA)	E' il consumo medio annuo dell'utente calcolato sulla base dei suoi consumi storici. Nel caso di nuova fornitura il (CA) sarà calcolato in base alla tipologia d'utenza
Contatore accessibile	E' il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica.
Contatore non accessibile	E' il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore è consentito solo in presenza del titolare dell'utenza o di altra persona da questi incaricata.
Contatore non funzionante	Un misuratore è ritenuto non funzionante quando non misura correttamente i volumi consumati dall'Utente.
Contatore parzialmente accessibile	E' il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore è consentito solo in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato.

Contratto di servizio	Contratto che disciplina i rapporti tra l'Autorità d'Ambito e il gestore del servizio con particolare riferimento a tariffe, condizioni di forniture, carta dei servizi, piani e programmi di investimento, vigilanza sulla gestione, obblighi di affidante e affidatario, miglioramento del livello del servizio ed uso delle reti e degli impianti, eccetera
Customer Satisfaction	Insieme di tecniche statistiche che permettono di misurare la qualità di un servizio erogato in rapporto alla qualità desiderata e percepita da clienti o utenti.
Deposito cauzionale	È una somma di denaro che l'utente versa al gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto nel rispetto delle condizioni contrattuali in vigore, oppure in caso di attivazione della domiciliazione bancaria o postale
Depurazione (servizio)	Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. L'utente paga questo servizio con una quota fissa per la copertura degli oneri afferenti alla sicurezza degli approvvigionamenti e una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio, se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota variabile servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 mc.
Disattivazione della fornitura	E' l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del contatore e la risoluzione del rapporto contrattuale.
Domiciliazione bancaria o postale	È l'operazione che permette all'Utente di farsi addebitare le bollette in modo automatico e continuativo su un conto corrente a propria scelta. La domiciliazione bancaria o postale implica la restituzione del deposito cauzionale.
Fascia agevolata Utente Domestico Residente	E' il quantitativo d'acqua, calcolato in 18.30 metri cubi l'anno per persona residente e definito essenziale per soddisfare i bisogni fondamentali, sulla quale si applica la tariffa più bassa.
Fascia base Utente Domestico Residente	Indica lo scaglione di consumo successivo alla fascia agevolata e che precede quelli di eccedenza, nell'ambito della quota variabile del servizio di acquedotto, a cui viene applicata la tariffa base. Tale quantitativo varia in base al numero dei componenti del nucleo familiare.
Fasce di eccedenza Utente Domestico Residente	Con riferimento alla quota variabile del servizio di acquedotto, sono gli scaglioni di consumo, fino a un massimo di tre, eccedenti quello base, a cui applicare tariffe unitarie crescenti
Fognatura (servizio)	Tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. L'utente paga questo servizio con una quota fissa per la copertura degli oneri afferenti alla sicurezza degli approvvigionamenti e una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio, se sono stati consumati 50 mc di acqua

	potabile, la quota variabile servizio di fognatura è calcolata su una quantità di 50 mc.
Gestore	E' il soggetto che gestisce il Servizio Idrico Integrato ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che lo gestiscono in economia.
Indennizzo automatico	E' l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità.
Limitazione della fornitura	E' la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna, nei casi di morosità, che garantisce il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti.
Matricola contatore	E' il codice univoco che identifica inequivocabilmente lo strumento di misura.
Metro cubo (mc)	Il metro cubo (mc) è l'unità di misura utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.
Morosità	E' l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al gestore in base al relativo contratto di fornitura.
Numero minimo di tentativi di lettura annui	E' il numero di tentativi di raccolta della misura che il Gestore è tenuto ad effettuare nell'anno in base al consumo medio annuo dell'utente. Per consumi annui minori o uguali a 3000 mc sono previsti almeno 2 tentativi; per consumi annui superiori a 3000 mc sono previsti almeno 3 tentativi;
Polizza per le perdite idriche	E' la polizza assicurativa che Brianzacque mette a disposizione degli utenti per tutelarli in caso di perdite idriche occulte a valle del contatore. In assenza di assicurazione, i consumi derivanti dalle perdite idriche occulte sono a totale carico dell'utente. La polizza è gratuita per chi opta per la domiciliazione bancaria o postale e per la ricezione della bolletta via mail.
Potabilizzazione	Trattamenti a cui viene sottoposta l'acqua per renderla utilizzabile a scopo alimentare (acqua potabile)
Punto di consegna dell'acquedotto	E' il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il contatore.
Oneri di perequazione	Sono gli addebiti a carico di tutte le tipologie di utenza. Servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali.
Quantitativo essenziale di acqua	E' il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.P.C.M. 13 Ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali.
Quota fissa	E' una quota della bolletta che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio garantendo la sicurezza degli approvvigionamenti. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.

Reclamo per la fatturazione di importi anomali	E' il reclamo che riguarda i documenti di fatturazione che contabilizzano consumi stimati o rilevati non coerenti con quanto indicato dal misuratore per i quali l'utente finale ha diritto alla rateizzazione ai sensi dell'art. 42 del RQSII
Rete di adduzione	Insieme delle reti idonee a convogliare l'acqua potabile dagli impianti di produzione verso i serbatoi e/o le reti di distribuzione
Riattivazione del servizio	E' il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione o alla limitazione della stessa.
Ricostruzione del dato di misura	E' la ricostruzione dei consumi, nel caso in cui il misuratore risulti malfunzionante. Il ricalcolo viene effettuato sulla base dei consumi medi degli ultimi 3 anni oppure in mancanza di questi sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso.
Sospensione del servizio	E' l'interruzione dell'erogazione del servizio effettuata dal Gestore al punto di consegna, senza la rimozione del contatore e la risoluzione del rapporto contrattuale.
Tariffa per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione	Costituisce il corrispettivo dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione da parte dell'utente.
Tipologia d'utenza: uso domestico	L'uso domestico è quella tipologia che qualifica le utenze con singola concessione ad uso civile.
Tipologia d'utenza: uso diverso dal domestico	E' la tipologia che ricomprende tutte le utenze non domestiche quali, per esempio, quelle industriali, artigianali, commerciali, agricole, zootecniche, pubbliche disalimentabili e non disalimentabili
Utente diretto	E' l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente.
Utente finale	E' la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del Servizio Idrico Integrato. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali
Utenza condominiale	E' l'utenza per la quale la fornitura è effettuata con un unico contatore che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso. Il titolare del contratto è, di norma, l'amministratore di condominio, che ne ha la responsabilità.
Valore Aggiunto	Differenza tra il valore dei beni o dei servizi di mercato prodotti da un'impresa e il costo dei fattori necessari per produrli
Water safety plans	Piani per la sicurezza dell'acqua adottati al fine di garantire sistematicamente la sicurezza di un sistema idropotabile, la qualità delle acque fornite e la protezione della salute dei consumatori.