

# SERVIZIO IDRICO

INDAGINE ANNUALE  
SU COSTI, QUALITÀ  
E TUTELE

GIUGNO 2020

**+SAI  
SEI**

Consapevolmente  
consumatore,  
ugualmente  
cittadino



# SERVIZIO IDRICO

DOSSIER A CURA DELL'OSSERVATORIO  
PREZZI & TARIFFE DI CITTADINANZATTIVA

## PREMESSA

Il presente rapporto, edito a cura dell'Osservatorio prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva, è il terzo strumento di informazione, approfondimento e analisi nell'ambito dei servizi pubblici locali realizzato grazie al progetto "**Consapevolmente consumatore, ugualmente cittadino**", finanziato dal Ministero dello sviluppo economico (DM 7 febbraio 2018).

Il progetto, nel suo complesso, realizza un percorso volto a garantire al cittadino/consumatore pari opportunità di accesso ai servizi e alle informazioni, l'esercizio dei propri diritti e delle relative forme di tutela, nei settori dei *Servizi Pubblici Locali*, dei *Servizi Digitali della Pubblica Amministrazione* e della *Tutela della Privacy*, del *Benessere* e della *Sicurezza Alimentare*.

Delineando tale percorso si intende contribuire al perseguimento dell'obiettivo 10 dell'Agenda 2030 dell'ONU "**ridurre le disuguaglianze**", a nostro avviso propedeutico al raggiungimento di molti altri, rispetto al quale, come risulta dall'ultimo rapporto ASviS (Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile), non sono stati fatti i necessari passi avanti.

Il rapporto vuole essere uno strumento, al servizio dei cittadini e delle istituzioni, che restituisca una fotografia della purtroppo disparata geografia dell'Italia in termini di erogazione del servizio idrico integrato riguardo gli aspetti tariffari, la qualità e le tutele.

Tali informazioni sono disponibili, con indicazione precisa delle fonti (documenti disponibili al download) su **INFORMAP**, [www.cittadinanzattiva.it/informap](http://www.cittadinanzattiva.it/informap), la cartina navigabile che rende fruibili, per ogni capoluogo di provincia, informazioni e approfondimenti su tariffe e agevolazioni, qualità, tutele e altri riferimenti utili.

Per maggiori informazioni, assistenza e consulenza sul tema, Cittadinanzattiva ha attivato un numero dedicato ai cittadini: **06 36718040** (lunedì dalle 14:30 alle 17:30; mercoledì e venerdì dalle 10:00 alle 13:00).

# INTRODUZIONE

La situazione del servizio idrico del nostro Paese negli ultimi anni ha certamente fatto importanti passi in avanti ma continuano a permanere criticità su vari aspetti in molte aree del Meridione a causa delle quali si parla di un vero e proprio *water service divide*.

A oltre 5 anni dallo Sblocca Italia, la riforma della governance locale è quasi completata e tutte le Regioni hanno definito gli ATO e istituito gli Enti di Governo degli stessi. Tuttavia il processo non è ancora completo in Regioni come Calabria, Molise, Campania e Sicilia, dove gli Enti di Governo degli Ambiti non sono pienamente operativi e la gestione del servizio idrico in numerosi Comuni non è conforme alla normativa nazionale e rimane fuori dalle previsioni della regolazione ARERA, con ripercussioni negative per i cittadini in termini di fruizione e qualità del servizio idrico.

In relazione a quanto detto, secondo l'Istat l'87% circa delle famiglie italiane si dichiara molto o abbastanza soddisfatto del servizio idrico ma la percentuale si riduce nelle aree del Sud e delle Isole dove invece si avvertono ancora numerose criticità legate alla presenza di interruzioni e razionamenti del servizio, alla periodicità della fatturazione e comprensibilità delle bollette e alle caratteristiche organolettiche dell'acqua potabile.

Ciò non stupisce considerato che in tema delle infrastrutture le aree del Paese in forte ritardo sono soprattutto nel Mezzogiorno, dove le ancora numerose gestioni comunali "in economia" non possono assicurare livelli di servizi e investimenti adeguati, creando iniquità fra diverse parti del Paese e facendo registrare anche i più elevati tassi di dispersione dell'acqua immessa nelle tubature.

Dal punto di vista delle tariffe applicate e quindi della spesa annua sostenuta dalle famiglie per il servizio idrico integrato continuiamo a registrare notevoli differenze tra le regioni e all'interno delle stesse. Da questo punto di vista ARERA è intervenuta a fine 2017 portando a compimento il processo di omogeneizzazione, semplificazione e razionalizzazione della struttura dei corrispettivi su scala nazionale, dando indicazioni uniformi su ampiezza delle fasce di consumo (agevolata, base ed eccedenze) anche al fine di incentivare comportamenti efficienti in termini di conservazione della risorsa e dell'ambiente. Tuttavia anche in questo caso le previsioni ARERA non sono ancora del tutto applicate e soprattutto nelle aree meridionali.

In tema di costi sostenuti dalle famiglie italiane, nell'ambito della nostra indagine abbiamo riportato le simulazioni rispetto ad una famiglia tipo di 3 componenti nelle due ipotesi di consumo: Ipotesi A (*consumi annui di 192 mc*) che è quella tradizionalmente considerata dal nostro Osservatorio nel corso degli ultimi 15 anni; Ipotesi B (*consumi annui di 150 mc*).

Oltre a far emergere le variazioni di costo intervenute tra 2018 e 2019 in tutti i capoluoghi di provincia italiani, ciò che vogliamo sottolineare è anche la possibilità di risparmio legato ad un uso più contenuto della preziosa risorsa idrica che porterebbe benefici sia in termini economici che ambientali. Sono molto elevati i margini di risparmio idrico considerato che gli italiani sono quelli che in Europa consumano più acqua (la media europea è di 120 litri per persona al giorno e quella italiana è di 237).

Tutto ciò anche nella consapevolezza che le tariffe per l'erogazione del servizio idrico integrato, in aumento da anni, saranno destinate ad aumentare ulteriormente per la realizzazione degli investimenti necessari all'ammodernamento della rete, soprattutto nelle aree ancora in ritardo.

In quest'ottica diventa indispensabile introdurre e rafforzare gli strumenti volti a supportare le fasce più deboli della popolazione, come il Bonus Sociale Idrico e i Bonus integrativi previsti a livello locale ma fino ad ora introdotti solo in alcuni territori, prevalentemente del Centro e del Nord Italia.

# 1. LA SITUAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO IN ITALIA

## 1.1 • LA RIFORMA DELLA GOVERNANCE DEL SETTORE

Dall'ultima Relazione di ARERA (giugno 2019) emerge che tutte le Regioni hanno provveduto a definire gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) e in ciascuno di essi sono stati istituiti gli Enti di Governo d'Ambito (EGA), con gli Enti locali che vi hanno formalmente aderito.

Il numero di ATO si è ridotto a 62 rispetto ai 71 del 2015 grazie al fatto che 12 Regioni su 19<sup>1</sup> hanno optato per un ATO regionale. Di questi, 6 ATO unici regionali (Abruzzo, Campania, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Toscana, Umbria) sono stati suddivisi in sub-ambiti di affidamento, cosicché, in tutto, i bacini di affidamento risultano essere 90.

Nonostante ciò permangono criticità rispetto all'effettiva operatività di alcuni EGA in quanto ne risultano operativi 58 su 62. Mancano ancora all'appello gli EGA regionali della Calabria, del Molise e parte di quelli siciliani, con conseguenti ritardi rispetto alla definizione dei Piani d'Ambito, alla scelta delle forme di gestione e all'avvio delle procedure di affidamento ai gestori.

Il ritardo nell'operatività degli EGA ha contribuito a creare il *"water service divide"*, ossia un divario tra un'area del Paese, collocata in prevalenza al Nord e al Centro, in cui la realizzazione degli investimenti e le capacità gestionali e degli operatori appaiono coerenti con quanto necessario ad accogliere le sfide dei prossimi anni, e un'altra parte del Paese, collocata principalmente nel Sud e nelle Isole, in cui l'inerzia e la mancanza di soggetti con le necessarie capacità economiche e gestionali hanno generato condizioni di stallo, che si ripercuotono sul servizio offerto agli utenti.

Ai fini dell'effettiva operatività degli EGA e dell'affidamento del servizio, l'aspetto più critico rimane il livello di frammentazione gestionale che, sebbene si sia ridotto notevolmente rispetto al 1999, quando i gestori attivi erano 7.826, rimane tuttavia ancora elevato, con 2.857 soggetti censiti dall'ISTAT quali esercenti del servizio nel 2015. Di questi l'83% erano Comuni che gestivano il servizio in economia e solo il 17% si configuravano come gestioni specializzate. A giugno 2019, inoltre, ARERA conta ancora più di 290 gestioni cessate ex-lege che continuano ad operare pur non avendone titolo.

Per quanto riguarda le imprese del settore idrico, nel 72% dei casi sono a controllo pubblico e nel restante 28% a controllo privato. Il controllo societario varia però per area geografica e mentre al Nord e al Centro prevale quello pubblico (con percentuali di controllo che variano tra l'84 e l'89%) al Sud e nelle Isole prevale quello privato (55%).

Infine, l'analisi per tipologia di servizio offerto, disaggrega i gestori in due macro gruppi, imprese monoservizio (79%), ovvero operanti solo nel servizio idrico integrato o in singole fasi di esso, e imprese multiservizi (21%), attive ad esempio anche nei servizi di igiene urbana o nella distribuzione di gas e di elettricità.

<sup>1</sup> Si esclude il Trentino Alto Adige che non è sottoposto alla regolazione ARERA.

## 1.2 • IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE ITALIANE

L'Obiettivo 6 dell'Agenda Onu 2030 propone alla comunità internazionale di "assicurare l'accesso universale all'acqua da bere e ai servizi igienici attraverso un prezzo accessibile e una gestione efficiente e sostenibile".

Secondo dati Istat, sono allacciate alla rete idrica comunale circa 25 milioni di famiglie italiane, pari al 95,8% sul numero totale. L'86,6% delle famiglie allacciate si dichiarano molto (22,2%) o abbastanza soddisfatte (64,4%) del servizio idrico, contro un 13,3% poco o per niente soddisfatto. I livelli di soddisfazione espressi dalle famiglie italiane diminuiscono spostandosi dalle aree del Nord verso il Centro e quindi al Sud e nelle Isole. Le criticità più marcate riguardano soprattutto Calabria, Sardegna e Sicilia, dove le famiglie poco o per niente soddisfatte rappresentano rispettivamente il 36%, il 35,1% e il 29,1% del totale.

Per la valutazione dei livelli di soddisfazione sono stati considerati vari aspetti della fornitura quali: interruzioni, livello di pressione, odore, sapore e limpidezza dell'acqua, frequenza di lettura dei contatori e della fatturazione, comprensibilità delle bollette.

**Tabella 1 - Livelli di soddisfazione delle famiglie su alcuni aspetti riguardanti il SII, anno 2019**

Livello di soddisfazione per	Nord		Centro		Sud e Isole		Italia	
	Molto/abbastanza soddisfatto	Poco/Per niente soddisfatto	Molto/abbastanza soddisfatto	Poco/Per niente soddisfatto	Molto/abbastanza soddisfatto	Poco/Per niente soddisfatto	Molto/abbastanza soddisfatto	Poco/Per niente soddisfatto
Assenza di interruzioni della fornitura	96,3%	3,7%	88,6%	11,4%	76,5%	23,5%	<b>89,3%</b>	<b>10,7%</b>
Livello di pressione dell'acqua	90,8%	9,2%	82,7%	17,3%	78,7%	21,3%	<b>85,7%</b>	<b>14,3%</b>
Odore, sapore e limpidezza dell'acqua	82,1%	17,9%	74,4%	25,6%	65,6%	34,4%	<b>75,9%</b>	<b>24,1%</b>
Frequenza di lettura dei contatori	84,5%	15,5%	73,8%	26,2%	65%	35%	<b>76,6%</b>	<b>23,4%</b>
Frequenza della fatturazione	88,6%	11,4%	81,6%	18,4%	70%	30%	<b>81,7%</b>	<b>18,3%</b>
Comprensibilità delle bollette	73%	27%	63%	37%	57,2%	42,8%	<b>66,3%</b>	<b>33,7%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, Giugno 2020

Come è possibile evincere dai dati riportati in tabella, su tutti gli aspetti considerati le percentuali di insoddisfazione sono molto al di sopra della media nelle regioni del Sud e delle Isole, in modo particolare relativamente alla interruzioni della fornitura e alla frequenza di lettura dei contatori.

### 1.3 • SITUAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE, PERDITE DELLA RETE E INVESTIMENTI NECESSARI

Gli elementi di criticità rispetto allo stato delle infrastrutture sono legati in prevalenza alla vetustà delle reti e degli impianti: il 60% delle infrastrutture è stato messo in posa oltre 30 anni fa (percentuale che sale al 70% nei grandi centri urbani); il 25% di queste supera i 50 anni (arrivando al 40% nei grandi centri urbani) e le perdite di rete sono superiori al 42%. Negli ultimi anni gli investimenti realizzati dagli operatori industriali, grazie all'impatto della regolazione ARERA, sono saliti fino a 44 euro annui per abitante (con un aumento vicino al 30% negli ultimi 7 anni), ma per raggiungere i migliori standard europei bisognerebbe salire a 80 euro.

Le aree del Paese in forte ritardo sono soprattutto nel Mezzogiorno, dove le ancora numerose gestioni comunali "in economia" non possono assicurare livelli di servizi e investimenti adeguati, creando iniquità fra diverse parti del Paese.

Alla vetustà delle reti si aggiunge anche la questione della "depurazione delle acque reflue": circa l'11% dei cittadini, infatti, non è ancora raggiunto dal servizio di depurazione. La maggior parte di questi agglomerati sono concentrati nel Mezzogiorno e nelle Isole. La conseguenza – oltre ai danni ambientali – è nelle sanzioni europee comminate all'Italia, colpevole di ritardi nell'applicazione delle regole sul trattamento delle acque reflue.

Per quanto riguarda la questione delle perdite di rete, circoscrivendo il problema ai soli capoluoghi di provincia italiani, la dispersione media ammonterebbe al 37% dell'acqua immessa, con evidenti differenze nelle differenti aree geografiche e singole regioni, come di seguito illustrato.

**Tabella 2 - Perdite idriche percentuali nelle reti comunali di distribuzione dell'acqua potabile dei comuni capoluoghi di provincia**

Regione	Dispersione idrica 2018
Abruzzo	51%
Basilicata	41%
Calabria	45%
Campania	49%
Emilia Romagna	29%
Friuli Venezia Giulia	30%
Lazio	56%
Liguria	38%
Lombardia	23%
Marche	25%
Molise	46%
Piemonte	28%
Puglia	38%
Sardegna	52%
Sicilia	48%
Toscana	39%
Trentino Alto Adige	28%
Umbria	47%

Valle d'Aosta	30%
Veneto	34%
<i>Nord</i>	<b>29%</b>
<i>Centro</i>	<b>40%</b>
<i>Sud e Isole</i>	<b>45%</b>
Italia	<b>37%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, Giugno 2020

L'introduzione degli standard generali della qualità tecnica per tutte le fasi della filiera del servizio idrico integrato, da parte dell'ARERA, ha richiesto l'adeguamento delle pianificazioni delle gestioni al fine di recepire gli investimenti destinati al raggiungimento di detti obiettivi.

Dall'analisi dei Programmi degli Interventi, analizzati da ARERA ai fini dell'aggiornamento tariffario, gli investimenti programmati per il biennio 2018-2019 sono distribuiti tra le voci illustrate nella figura sottostante.

**Figura 1 - Distribuzione degli investimenti programmati 2018-2019, come risultanti dai Pdi analizzati per l'aggiornamento biennale.**



Fonte: Cittadinanzattiva su dati ARERA, Giugno 2020



## 2. I COSTI DEL SERVIZIO

### 2.1 • LA NUOVA ARTICOLAZIONE TARIFFARIA DEFINITA DALL'ARERA

Nel settembre 2017, con delibera 665/2017/R/IDR, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (ARERA) approva i criteri per la definizione dell'articolazione tariffaria applicata agli utenti del servizio idrico integrato (TICSI).

Il provvedimento porta a compimento il processo di omogeneizzazione su scala nazionale, semplificazione e razionalizzazione della struttura dei corrispettivi, anche individuando la fascia di consumo annuo agevolato per le utenze domestiche residenti e incentivando comportamenti efficienti in termini di conservazione della risorsa e dell'ambiente, nel rispetto dei criteri di:

- progressività, a partire (per le utenze domestiche residenti) dal consumo eccedente il quantitativo essenziale di acqua;
- differenziazione dell'uso della risorsa idrica, in osservanza del principio "chi inquina paga";
- differenziazione del corrispettivo per incentivare gli utenti ad utilizzare le risorse idriche in modo efficiente.

In particolare con riferimento all'utenza domestica, il citato provvedimento prevede che a decorrere dal 1 gennaio 2018 venga introdotto, al fine della determinazione dei corrispettivi tariffari per il settore idrico integrato, un criterio pro capite in funzione del numero di componenti dell'utenza domestica. Qualora non si disponga nell'immediato di tutte le informazioni necessarie (che dovranno essere comunque acquisite entro il 1° gennaio 2022), ARERA ha previsto che il gestore possa ricorrere in via transitoria al cosiddetto criterio "pro capite standard", un regime ove l'articolazione è disegnata con riferimento ad una utenza standard di 3 componenti e applicata a tutte le utenze domestiche residenti. L'ampiezza della fascia agevolata è quindi pari in questi casi ad almeno 55 m<sup>3</sup>/anno (18,25 m<sup>3</sup>/anno x 3 componenti), per tutte le utenze domestiche residenti, indipendentemente dal numero di componenti effettivi, fermo restando la facoltà del soggetto competente di individuare una fascia di consumo agevolato più ampia.

Con riferimento all'articolazione tariffaria delle utenze domestiche, il TICSI prevede :

- una **quota variabile** che per il *servizio di acquedotto* si articola per fasce di consumo (una fascia agevolata, una fascia base e un massimo di tre fasce di eccedenza, prevedendo che la tariffa associata all'ultimo scaglione di consumo non possa essere superiore a 6 volte la tariffa agevolata). Per i *servizi di fognatura e depurazione* è prevista una fascia unica per ciascuno dei due servizi;
- una **quota fissa** indipendente dal consumo, non modulata per fasce di consumo e suddivisa per ciascun servizio (acquedotto, fognatura e depurazione).

Con riferimento alla nuova disciplina del TICS, la delibera stabilisce un'applicazione graduale a decorrere al 1 gennaio 2018, così strutturata:

- entro il 30 giugno 2018, l'Ente di governo dell'ambito, o altro soggetto competente, deve dare comunicazione all'ARERA della nuova articolazione tariffaria elaborata;
- fino all'adozione della nuova struttura dei corrispettivi il gestore emette le fatture relative al pertinente periodo dell'anno 2018 sulla base dell'articolazione tariffaria vigente al 2017, aggiornata tenuto conto del moltiplicatore tariffario;
- successivamente all'adozione della nuova struttura dei corrispettivi, il gestore emette le fatture relative al pertinente periodo dell'anno 2018 sulla base dell'articolazione tariffaria approvata, garantendo che, almeno nell'ultimo ciclo di fatturazione dell'annualità 2018, siano emesse fatture sulla base della nuova articolazione tariffaria approvata.

Nel rispetto di tale tempistica il provvedimento prevede che la differenza tra i corrispettivi fatturati sulla base dell'articolazione tariffaria vigente al 2017 e i corrispettivi che, per i medesimi periodi, risultano dall'applicazione della nuova articolazione tariffaria, sia oggetto di conguaglio nell'ambito dei documenti di fatturazione emessi dal gestore sulla base della struttura dei corrispettivi adottata per l'anno 2018 e che l'utente possa comunque richiedere la rateizzazione del pagamento della fattura recante il conguaglio.

## 2.2 • LE TARIFFE PAGATE DAGLI UTENTI NEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA ITALIANI

L'indagine di Cittadinanzattiva ha interessato le tariffe per il servizio idrico integrato applicate in tutti i capoluoghi di provincia italiani nel 2019, e ha preso come riferimento una famiglia tipo composta da 3 persone e due ipotesi di consumi annui: A) 192 metri cubi e B) 150 metri cubi. Nella composizione del costo finale sono comprese le voci relative a: acquedotto, canone di fognatura, canone di depurazione, quota fissa (o ex nolo contatori), componenti di perequazione (UI1, UI2 e UI3) e Iva al 10%.

Il consumo di riferimento considerato nel corso degli anni è quello di 192 metri cubi per una famiglia di tre componenti, in linea con i dati Istat, che per l'Italia indicano un consumo medio pro capite di acqua fatturata per uso domestico pari a 64 metri cubi (per una famiglia di tre persone arriviamo precisamente a 192 metri cubi).

Un consumo medio pari o inferiore a 150 metri cubi riguarda solo il 21% dei capoluoghi ma in un'ottica di risparmio sia idrico che economico abbiamo voluto riportarne la relativa spesa con riferimento a tutti i capoluoghi di provincia per evidenziare i vantaggi economici ottenibili da una riduzione dei consumi.

Dall'analisi emerge che nel 2019 la spesa media per la famiglia tipo individuata, calcolata sul consumo di 192 metri cubi annui, è di € 434 con una variazione in aumento del 2% rispetto all'anno precedente.

Nel caso in cui invece la nostra famiglia abbia consumato meno acqua, attestandosi sui 150 metri cubi annui, la spesa per il 2019 sarebbe di € 319 (+2,1% rispetto al 2018) e il **risparmio rispetto all'ipotesi A sarebbe di € 115**.

### IPOTESI A: CONSUMO MEDIO ANNUO DI 192 METRI CUBI

La tariffa media del SII nel 2019 è di 2,26 euro al metro cubo. La voce che incide maggiormente è quella relativa al servizio acquedotto (51%), segue quella per depurazione e fognatura (41%) e quindi la quota fissa (8%).



Le tariffe variano ovviamente a seconda dell'area territoriale di riferimento. Le regioni centrali si contraddistinguono in media per le più elevate tariffe applicate al servizio idrico integrato e una spesa media annua di 595 euro. Rispetto al 2018 le principali variazioni in aumento sono avvenute nell'area meridionale (+3,1%), segue l'area centrale (+2,7) e quindi quella settentrionale (+0,6%).

**Tabella 3 – Spesa media annua per Area geografica - Ipotesi A (192 metri cubi)**

Area	Spesa SII 2019	Spesa SII 2018	Variazione %
Nord	€ 383	€ 381	+ 0,6%
Centro	€ 595	€ 579	+ 2,7%
Sud e Isole	€ 396	€ 384	+ 3,1%
<b>Italia</b>	<b>€ 434</b>	<b>€ 426</b>	<b>+ 2,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

La regione in cui si rileva la spesa media più bassa, invariata rispetto all'anno precedente, è il Molise (€ 163). Al contrario, la regione con la spesa più elevata risulta essere la Toscana (€ 688) dove rispetto all'anno precedente si registra un aumento del 2,3%.

**Tabella 4 - Spesa media annua per Regione - Ipotesi A (192 metri cubi)**

Regione	Spesa SII 2019	Spesa SII 2018	Variazione %
Abruzzo	€ 401	€ 377	+ 6,3%
Basilicata	€ 374	€ 357	+ 4,6%
Calabria	€ 314	€ 305	+ 3,2%
Campania	€ 326	€ 322	+ 1,2%
Emilia Romagna	€ 511	€ 512	- 0,2%

Friuli Venezia Giulia	€ 392	€ 378	+ 3,7%
Lazio	€ 498	€ 475	+ 4,9%
Liguria	€ 380	€ 380	+ 0,0%
Lombardia	€ 309	€ 300	+ 3,1%
Marche	€ 527	€ 513	+ 2,6%
Molise	€ 163	€ 163	+ 0,0%
Piemonte	€ 377	€ 379	- 0,7%
Puglia	€ 508	€ 508	+ 0,0%
Sardegna	€ 455	€ 431	+ 5,6%
Sicilia	€ 445	€ 430	+ 3,5%
Toscana	€ 688	€ 673	+ 2,3%
Trentino Alto Adige	€ 202	€ 198	+ 2,0%
Umbria	€ 531	€ 523	+ 1,7%
Valle d'Aosta	€ 291	€ 287	+ 1,4%
Veneto	€ 394	€ 402	- 1,8%
<b>Italia</b>	<b>€ 434</b>	<b>€ 426</b>	<b>+ 2,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

Oltre che tra le regioni, evidenti differenze di spesa continuano ad esistere anche all'interno delle stesse regioni. Ad esempio, in Sicilia, tra Enna e Catania intercorre una differenza di 524 euro. Altri esempi di simile portata si possono riscontrare in Lazio, Toscana, Lombardia, Liguria e Calabria.

Ben otto dei dieci capoluoghi che si posizionano come più costosi appartengono alla Regione Toscana, uno al Lazio e uno alla Sicilia. Tutti quindi nelle aree geografiche centrali e meridionali.

**Tabella 5 - I dieci capoluoghi di provincia con spesa più elevata - Ipotesi A (192 metri cubi)**

I 10 capoluoghi più costosi				
Capoluogo	Spesa SII 2019		Capoluogo	Spesa SII 2018
Grosseto	€ 781	↑	Grosseto	€ 760
Siena	€ 781	↑	Siena	€ 760
Frosinone	€ 780	↑	Livorno	€ 749
Livorno	€ 775	↑	Arezzo	€ 749
Arezzo	€ 758	↑	Pisa	€ 732
Enna	€ 748	↑	Frosinone	€ 723
Pisa	€ 740	↑	Enna	€ 698
Firenze	€ 696	=	Firenze	€ 696
Pistoia	€ 696	=	Pistoia	€ 696
Prato	€ 696	=	Prato	€ 696

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

I capoluoghi che invece si posizionano tra i 10 più economici sono localizzati per metà nelle aree settentrionali e per l'altra metà in quelle meridionali.

**Tabella 6 - I dieci capoluoghi di provincia con spesa più bassa - Ipotesi A (192 metri cubi)**

I 10 capoluoghi più economici				
Capoluogo	Spesa SII 2019		Capoluogo	Spesa SII 2018
Isernia	€ 130 =		Isernia	€ 130
Milano	€ 146 =		Milano	€ 146
Trento	€ 157 ↑		Trento	€ 153
Cosenza	€ 180 =		Cosenza	€ 180
Campobasso	€ 196 =		Campobasso	€ 196
Imperia	€ 218 ↑		Imperia	€ 199
Monza	€ 221 ↑		Monza	€ 218
Catania	€ 224 =		Catania	€ 224
Catanzaro	€ 239 =		Catanzaro	€ 239
Bolzano	€ 247 ↑		Bolzano	€ 244

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

**Tabella 7 - Dove spendo di più e di meno per singola voce - Ipotesi A (192 metri cubi)**

Voce di Costo	Dove paga di più	Dove pago di meno
Acquedotto	Enna € 511	Milano € 31
Fognatura + Depurazione	Grosseto e Siena € 335	Trento € 38,5
Quota fissa	Frosinone € 81	Milano € 6

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

Rispetto a tutti i capoluoghi di provincia esaminati, sono state riscontrate variazioni in aumento (rispetto al 2018) in 58 di essi; situazioni di stabilità in 35 capoluoghi e variazioni in diminuzione nei restanti 15 capoluoghi.

**Tabella 8 - Variazioni 2018/19 nei singoli capoluoghi di provincia - Ipotesi A (192 metri cubi)**

Variazioni % in aumento		Situazione invariata		Variazioni % in diminuzione
Crotone (+13,5)	Fermo (+3,5)	Agrigento	Rovigo	Padova (- 16,0)
Varese (+12,3)	Ascoli P. (+3,5)	Alessandria	Taranto	Latina (- 7,7)
Roma (+10,7)	Livorno (+3,5)	Asti	Trapani	Verbania (- 2,7)
Palermo (+10,5)	Pordenone (+3,4)	Avellino	Treviso	Novara (- 2,7)
Massa (+9,6)	Vicenza (+3,0)	Bari	Vibo V.	Cuneo (- 2,5)
Imperia (+9,5)	Macerata (+2,8)	Belluno	-	Genova (- 2,4)
Rieti (+9,1)	Caltanissetta (+2,8)	Bergamo	-	Venezia (- 2,4)
Brescia (+8,4)	Trento (+2,7)	Bologna	-	Torino (- 2,2)
Frosinone (+7,9)	Grosseto (+2,7)	Brindisi	-	La Spezia (- 2,2)
Udine (+6,4)	Siena (+2,7)	Campobasso	-	Reggio E. (- 1,4)

Chieti (+7,9)	Savona (+2,6)	Catania	-	Parma (- 1,2)
Pescara (+7,9)	Pesaro (+2,6)	Catanzaro	-	Gorizia (- 0,9)
Siracusa (+7,8)	Urbino (+2,6)	Cosenza	-	Cesena (- 0,4)
Viterbo (+7,6)	Cremona (+2,5)	Ferrara	-	Forlì (- 0,4)
Enna (+7,2)	Piacenza (+2,4)	Firenze	-	Ravenna (- 0,3)
Trieste (+6,3)	Como (+2,0)	Foggia	-	-
Caserta (+5,8%)	Vercelli (+2,0)	Isernia	-	-
L'Aquila (+5,7)	Perugia (+1,7)	Lecce	-	-
Cagliari (+5,6)	Terni (+1,6)	Lecco	-	-
Nuoro (+5,6)	Bolzano (+1,5)	Lucca	-	-
Oristano (+5,6)	Aosta (+1,4)	Messina	-	-
Sassari (+5,6)	Monza (+1,4)	Milano	-	-
Carrara (+5,0)	Arezzo (+1,2)	Modena	-	-
Matera (+4,8)	Pisa (+1,1)	Napoli	-	-
Potenza (+4,8)	Biella (+1,0)	Pavia	-	-
Sondrio (+4,7)	Benevento (+0,6)	Pistoia	-	-
Teramo (+4,5)	Salerno (+0,6)	Prato	-	-
Verona (+4,2)	Lodi (+0,5)	Ragusa	-	-
Mantova (+3,9)	Ancona (+0,4)	Reggio C.	-	-

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

## IPOTESI B: CONSUMO MEDIO ANNUO DI 150 METRI CUBI

La tariffa media del SII nel 2019 è di 2,125 euro al metro cubo. La voce che incide maggiormente è quella relativa al servizio acquedotto (46%), segue quella per depurazione e fognatura (44%) e quindi la quota fissa (10%).



Le tariffe variano ovviamente a seconda dell'area territoriale di riferimento. Le regioni centrali si contraddistinguono in media per le più elevate tariffe applicate al servizio idrico integrato e una spesa media annua di 428 euro annuali. Rispetto al 2018 le principali variazioni in aumento sono avvenute nell'area meridionale (+3,1%), segue l'area centrale (+2,8) e quindi quella settentrionale (+0,8%).

Tabella 9 – Spesa media annua per Area geografica - Ipotesi B (150 metri cubi)

Area	Spesa SII 2019	Spesa SII 2018	Variazione %
Nord	€ 285	€ 282	+ 0,8%
Centro	€ 428	€ 417	+ 2,8%
Sud e Isole	€ 291	€ 282	+ 3,1%
<b>Italia</b>	<b>€ 319</b>	<b>€ 313</b>	<b>+ 2,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

La regione in cui si rileva la spesa media più bassa, invariata rispetto all'anno precedente, è il Molise (€ 121). Al contrario, la regione con la spesa più elevata risulta essere la Toscana (€ 477) dove rispetto all'anno precedente si registra un aumento del 2,2%.

Tabella 10 - Spesa media annua per Regione - Ipotesi B (150 metri cubi)

Regione	Spesa SII 2019	Spesa SII 2018	Variazione %
Abruzzo	€ 302	€ 284	+ 6,3%
Basilicata	€ 278	€ 266	+ 4,5%
Calabria	€ 241	€ 234	+ 3,1%
Campania	€ 239	€ 236	+ 1,4%
Emilia Romagna	€ 368	€ 368	+ 0,0%
Friuli Venezia Giulia	€ 298	€ 288	+ 3,5%
Lazio	€ 374	€ 357	+ 4,8%
Liguria	€ 275	€ 269	+ 2,5%
Lombardia	€ 236	€ 229	+ 3,2%
Marche	€ 394	€ 383	+ 2,9%
Molise	€ 121	€ 121	+ 0,0%
Piemonte	€ 284	€ 287	- 0,8%
Puglia	€ 358	€ 358	+ 0,0%
Sardegna	€ 325	€ 308	+ 5,5%
Sicilia	€ 319	€ 308	+ 3,5%
Toscana	€ 477	€ 467	+ 2,2%
Trentino Alto Adige	€ 160	€ 157	+ 2,2%
Umbria	€ 399	€ 393	+ 1,7%
Valle d'Aosta	€ 218	€ 215	+ 1,4%
Veneto	€ 290	€ 295	- 1,8%
<b>Italia</b>	<b>€ 319</b>	<b>€ 313</b>	<b>+ 2,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

Oltre che tra le regioni evidenti differenze di spesa continuano ad esistere anche all'interno delle stesse regioni. Ad esempio, in Sicilia, tra Enna e Catania intercorre una differenza di 394 euro. Altri esempi di simile portata si possono riscontrare in Lazio, Toscana, Lombardia, Liguria e Calabria.

Ben otto dei dieci capoluoghi che si posizionano come più costosi appartengono alla Regione Toscana, uno al Lazio e uno alla Sicilia. Tutti quindi nelle aree geografiche centrali e meridionali.

**Tabella 11 - I dieci capoluoghi di provincia con spesa più elevata - Ipotesi B (150 metri cubi)**

I 10 capoluoghi più costosi				
Capoluogo	Spesa SII 2019		Capoluogo	Spesa SII 2018
Enna	€ 558	↑	Pisa	€ 538
Frosinone	€ 553	↑	Grosseto	€ 534
Grosseto	€ 548	↑	Siena	€ 534
Siena	€ 548	↑	Enna	€ 520
Pisa	€ 544	↑	Frosinone	€ 512
Arezzo	€ 506	↑	Arezzo	€ 500
Livorno	€ 496	↑	Livorno	€ 480
Firenze	€ 475	=	Firenze	€ 475
Pistoia	€ 475	=	Pistoia	€ 475
Prato	€ 475	=	Prato	€ 475

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

I capoluoghi che invece si posizionano tra i 10 più economici sono localizzati per metà nelle aree settentrionali e per l'altra metà in quelle meridionali.

**Tabella 12 - I dieci capoluoghi di provincia con spesa più bassa - Ipotesi B (150 metri cubi)**

I 10 capoluoghi più economici				
Capoluogo	Spesa SII 2019		Capoluogo	Spesa SII 2018
Isernia	€ 97	=	Isernia	€ 97
Milano	€ 115	=	Milano	€ 115
Trento	€ 128	↑	Trento	€ 124
Imperia	€ 143	↑	Imperia	€ 131
Campobasso	€ 145	=	Campobasso	€ 145
Cosenza	€ 146	=	Cosenza	€ 146
Catania	€ 164	=	Catania	€ 164
Monza	€ 171	↑	Monza	€ 167
Catanzaro	€ 181	=	Catanzaro	€ 181
Bolzano	€ 192	↑	Bolzano	€ 189

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

**Tabella 13 - Dove spendo di più e di meno per singola voce - Ipotesi B (150 metri cubi)**

Voce di Costo	Dove paga di più	Dove pago di meno
Acquedotto	Enna € 356	Milano € 23
Fognatura + Depurazione	Grosseto e Siena € 262	Trento € 30
Quota fissa	Frosinone € 81	Milano € 6

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020



Rispetto a tutti i capoluoghi di provincia esaminati, sono state riscontrate variazioni in aumento (rispetto al 2018) in 58 di essi; situazioni di stabilità in 36 capoluoghi e variazioni in diminuzione nei restanti 14 capoluoghi.

**Tabella 14 - Variazioni 2018/19 nei singoli capoluoghi di provincia - Ipotesi B (150 metri cubi)**

Variazioni % in aumento		Situazione invariata		Variazioni % in diminuzione
Varese (+14,1)	Mantova (+4,0)	Agrigento	Reggio C.	Padova (- 15,8)
Crotone (+13,2)	Fermo (+3,6)	Alessandria	Rimini	Latina (- 7,6)
Roma (+11,1)	Ascoli P. (+3,6)	Asti	Rovigo	Cuneo (- 3,1)
Palermo (+10,2)	Livorno (+3,3)	Avellino	Taranto	Verbania (- 2,6)
Massa (+9,4)	Pesaro (+3,3)	Bari	Trapani	Novara (- 2,6)
Imperia (+9,2)	Urbino (+3,3)	Belluno	Treviso	Genova (- 2,3)
Rieti (+9,1)	Trento (+3,2)	Bergamo	Vibo Valentia	Torino (- 2,2)
Brescia (+8,3)	Pordenone (+3,2)	Bologna	-	Venezia (- 2,1)
Frosinone (+8,0)	Caltanissetta (+2,8)	Brindisi	-	Reggio E. (- 1,3)
Siracusa (+8,0)	Vicenza (+2,7)	Campobasso	-	Parma (- 1,2)
Chieti (+7,7)	Macerata (+2,7)	Catania	-	Gorizia (- 1,0)
Pescara (+7,7)	Piacenza (+2,6)	Catanzaro	-	Cesena (- 0,4)
Viterbo (+7,6)	Grosseto (+2,6)	Cosenza	-	Forlì (- 0,4)
Enna (+7,3)	Siena (+2,6)	Ferrara	-	Ravenna (- 0,3)
Trieste (+6,4)	Cremona (+2,5)	Firenze	-	-
L'Aquila (+5,9)	Monza (+2,4)	Foggia	-	-
Caserta (+5,8)	Savona (+2,3)	Isernia	-	-
La Spezia (+5,6)	Como (+2,0)	Lecce	-	-
Cagliari (+5,5)	Terni (+1,7)	Lecco	-	-
Nuoro (+5,6)	Perugia (+1,6)	Lodi	-	-
Oristano (+5,6)	Vercelli (+1,6)	Lucca	-	-
Sassari (+5,6)	Bolzano (+1,6)	Messina	-	-
Udine (+5,2)	Aosta (+1,4)	Milano	-	-
Carrara (+4,9)	Arezzo (+1,2)	Modena	-	-
Teramo (+4,5)	Pisa (+1,1)	Napoli	-	-
Matera (+4,5)	Benevento (+0,9)	Pavia	-	-
Potenza (+4,5)	Biella (+0,8)	Pistoia	-	-
Sondrio (+4,4)	Salerno (+0,8)	Prato	-	-
Verona (+4,3)	Ancona (+0,6)	Ragusa	-	-

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

## QUANTO RISPARMIA LA NOSTRA FAMIGLIA SE CONSUMA 150 METRI CUBI ANNUI INVECE DI 192?

Nell'ipotesi in cui la nostra famiglia di riferimento (3 componenti) passi da un consumo di 192 metri cubi annui ad uno di 150 metri cubi annui, potrebbe risparmiare in media il 26,5% ossia 115 euro. La percentuale di risparmio possibile varia ovviamente a seconda dell'area geografica di riferimento e della specifica regione.

**Tabella 15 – Risparmio medio per Area geografica, anno 2019**

Area	Spesa SII 192 mc	Spesa SII 150 mc	Risparmio in €	Risparmio %
Nord	€ 383	€ 285	€ 98	25,6%
Centro	€ 595	€ 428	€ 167	28,1%
Sud e Isole	€ 396	€ 291	€ 105	26,5%
<b>Italia</b>	<b>€ 434</b>	<b>€ 319</b>	<b>€ 115</b>	<b>26,5%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

**Tabella 16 – Risparmio medio per Regione, anno 2019**

Area	Spesa SII 192 mc	Spesa SII 150 mc	Risparmio in €	Risparmio %
Abruzzo	€ 401	€ 302	€ 99	24,7%
Basilicata	€ 374	€ 278	€ 96	25,7%
Calabria	€ 314	€ 241	€ 73	22,4%
Campania	€ 326	€ 239	€ 87	26,7%
Emilia Romagna	€ 511	€ 368	€ 143	28,0%
Friuli VG	€ 392	€ 298	€ 94	23,8%
Lazio	€ 498	€ 374	€ 124	24,9%
Liguria	€ 380	€ 275	€ 105	27,6%
Lombardia	€ 309	€ 236	€ 73	23,6%
Marche	€ 527	€ 394	€ 133	25,2%
Molise	€ 163	€ 121	€ 42	25,8%
Piemonte	€ 377	€ 284	€ 93	24,7%
Puglia	€ 508	€ 358	€ 150	29,5%
Sardegna	€ 455	€ 325	€ 130	28,6%
Sicilia	€ 445	€ 319	€ 126	28,3%
Toscana	€ 688	€ 477	€ 211	30,7%
Trentino Alto Adige	€ 202	€ 160	€ 42	20,8%
Umbria	€ 531	€ 399	€ 132	24,9%
Valle d'Aosta	€ 291	€ 218	€ 73	25,1%
Veneto	€ 394	€ 290	€ 104	26,4%
<b>Italia</b>	<b>€ 434</b>	<b>€ 319</b>	<b>€ 115</b>	<b>26,5%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

## 2.3 • IL BONUS SOCIALE IDRICO E I BONUS INTEGRATIVI LOCALI

Il **Bonus sociale idrico** è una misura introdotta a partire dal 2018 per ridurre la spesa per il servizio di acquedotto delle famiglie in condizioni di disagio economico e sociale. Consente di non pagare un quantitativo minimo di acqua a persona per anno, fissato in 50 litri al giorno a persona (18,25 mc di acqua all'anno), corrispondenti al soddisfacimento dei bisogni essenziali.

Il valore del bonus idrico non è uguale per tutti gli utenti (perché le tariffe idriche non sono uniche a livello nazionale) e lo sconto sulla bolletta è diverso a seconda del territorio in cui si trova la fornitura. Dunque, per individuare quale sia il valore del bonus e, quindi, lo sconto applicato in bolletta, gli utenti potranno consultare il sito del proprio gestore e verificare quale sia la tariffa agevolata del servizio di acquedotto, quali siano le tariffe di fognatura e depurazione applicate e calcolare l'importo del bonus acqua.

Hanno diritto ad ottenere il bonus acqua gli utenti domestici diretti ed indiretti del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione che sono parte di nuclei familiari:

- con indicatore ISEE non superiore a 8.265 euro;
- con indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro con almeno 4 figli a carico (famiglia numerosa)
- beneficiari di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza.

La domanda per ottenere il bonus acqua va presentata, in forma di autocertificazione, presso il proprio Comune di residenza o presso un altro ente designato dal Comune (CAF, Comunità montane) utilizzando gli appositi moduli pubblicati sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it), sul sito [www.sgate.anci.it](http://www.sgate.anci.it) e resi disponibili sui siti internet dei Gestori e degli Enti di Governo dell'Ambito.

Il bonus è riconosciuto per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla data di inizio agevolazione riportata nella comunicazione di ammissione e in bolletta. Al termine di tale periodo, per ottenere un nuovo bonus, al momento l'utente deve rinnovare la richiesta di ammissione presentando apposita domanda. Dal 2021 per gli aventi diritto il riconoscimento del Bonus sarà automatico, come richiesto dall'ARERA a Governo e Parlamento, senza più necessità di fare richiesta, analogamente a quanto avverrà per gli altri Bonus sociali previsti.

Il **Bonus integrativo** è un'agevolazione migliorativa stabilita a livello locale: può comportare il riconoscimento di un beneficio economico aggiuntivo o diverso rispetto al bonus acqua. Ad esempio l'Ente di governo dell'Ambito (EGA) competente per il proprio territorio può decidere di riconoscere all'utente finale, a parità di condizioni di ammissione, un bonus acqua maggiore rispetto a quanto previsto a livello nazionale o può modificare in meglio le condizioni di ammissione innalzando la soglia massima di ISEE prevista. I requisiti di ammissione e la quantificazione del bonus integrativo sono pertanto decisi a livello locale e possono differire da quanto stabilito a livello nazionale.

Bonus integrativi ci risultano adottati nei seguenti territori:

**Tabella 17 - Ricognizione dei bonus integrativi adottati a livello regionale e locale**

AREA	BONUS INTEGRATIVO
ATERSIR Emilia Romagna	Previsto per tutti gli utenti domestici in condizione di disagio economico e sociale che ottengono il bonus sociale idrico nazionale. Il bonus aggiuntivo riconosce, per ogni componente del nucleo familiare, il 50% della tariffa di fognatura e il 50% della tariffa di depurazione proporzionati ad un consumo minimo teorico sempre pari a 18,25 mc. Il bonus integrativo si applica pertanto solo alle forniture soggette



	al pagamento di fognatura e depurazione. Le modalità di erogazione del bonus integrativo saranno le medesime previste per il bonus sociale nazionale.
<b>ATO 2 Lazio centrale Roma</b>	<p>Sono ammessi al bonus idrico integrativo gli utenti diretti (titolari di una utenza ad uso domestico residente) e che possiedono i seguenti requisiti: a) indicatore ISEE fino a € 13.939,11 e nucleo familiare fino a 3 componenti; b) indicatore ISEE fino a € 15.989,46 e nucleo familiare con 4 componenti; c) indicatore ISEE fino a € 18.120,63 e nucleo familiare con 5 o più componenti.</p> <p>L'importo del bonus viene calcolato come la spesa corrispondente ai corrispettivi fissi e variabili di acquedotto, fognatura e depurazione per un consumo fino a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 40 mc annui per ciascun componente del nucleo familiare, per le utenze dirette ed indirette con ISEE fino a € 8.107,5;</li> <li>• 20 mc annui per ciascun componente del nucleo familiare, per le altre utenze aventi diritto a norma del presente regolamento.</li> </ul> <p>La quantificazione del bonus viene effettuata sulla base delle tariffe in vigore nell'anno di riferimento.</p>
<b>ATO Genova</b>	E' riconosciuto ai medesimi soggetti aventi diritto al bonus sociale idrico residenti nella provincia di Genova. Il bonus idrico integrativo consente di avere un ulteriore sconto in bolletta pari a 30 €/anno per ciascun componente il nucleo familiare.
<b>ATO La Spezia</b>	E' riconosciuto ai medesimi soggetti aventi diritto al bonus sociale idrico residenti nella provincia di La Spezia. Il bonus idrico integrativo consente di avere un ulteriore sconto in bolletta pari a 30 €/anno per ciascun componente il nucleo familiare.
<b>ATO Lecco</b>	Il bonus idrico integrativo locale riconosce un ammontare aggiuntivo agli utenti ammessi al bonus sociale idrico nazionale, concesso automaticamente senza necessità di presentare ulteriori richieste formali.
<b>ATO Città Metropolitana di Milano</b>	Il bonus idrico integrativo è valido per gli utenti economicamente disagiati, la cui erogazione avviene attraverso le medesime modalità previste per il bonus sociale idrico di ARERA. Il valore dell'ammontare di tale agevolazione, aggiuntiva al bonus sociale idrico, da riconoscere a ciascun componente del nucleo familiare in disagio economico, è stabilito in 15,00 euro/anno.
<b>ATO di Monza e Brianza</b>	<p>L'ATO unitamente a Brianzacqua, ha ritenuto che il bonus Idrico Integrativo possa essere una concreta opportunità per rispondere alle necessità dei cittadini residenti nel territorio servito, versanti in condizioni di disagio economico, quale misura ulteriore rispetto al Bonus Sociale Idrico.</p> <p>Pertanto è stata prevista all'interno della proposta tariffaria una specifica voce a sostegno di tale necessità, quantificata nella misura di 1 €/ab per Comune.</p>
<b>AATO 2 Marche Centro - Ancona</b>	Le modalità di corresponsione del Bonus idrico integrativo sono le stesse del Bonus sociale idrico. Il Bonus Integrativo aggiungerà allo sconto del Bonus sociale idrico uno sconto in bolletta pari al costo di 15,5 m <sup>3</sup> all'anno per ciascun componente del nucleo familiare.
<b>ATO 5 Astigiano Monferrato</b>	E' stato deliberato per gli utenti beneficiari di bonus sociale idrico un ulteriore sconto (bonus idrico integrativo) pari a 50 € annui direttamente applicato in bolletta dal Gestore in aggiunta al bonus sociale idrico.
<b>ATO 3 Torinese</b>	Tale agevolazione integra il Bonus Sociale Idrico previsto a livello nazionale, sia con riferimento agli importi erogati, sia relativamente al valore di accesso all'agevolazione. Possono farne richiesta gli utenti dell'Ato 3 con indicatore ISEE fino a 12 mila euro, per la sola abitazione di residenza. Per i nuclei famigliari con valore ISEE fino a € 8.107,50 e meno di quattro figli fiscalmente a carico, il Bonus Idrico Integrativo sarà corrisposto da SMAT automaticamente a seguito della

	<p>richiesta del Bonus Sociale.</p> <p>Il Bonus idrico integrativo è pari a: massimo 30 euro/anno per un nucleo familiare fino a 3 persone; massimo 45 euro/anno per un nucleo familiare maggiore di 3 persone.</p>
<b>AUTORITA' IDRICA TOSCANA</b>	<p>Per ciascun Gestore è istituito un Fondo Integrativo finalizzato al finanziamento del Bonus Integrativo. L'importo così individuato è ripartito tra i Comuni delle Conferenze Territoriali. I Comuni infatti sono i soggetti competenti e preposti ad individuare gli aventi diritto al Bonus Integrativo destinato alle utenze deboli.</p> <p>E' assegnata ai Gestori la competenza ad erogare agli utenti diretti ed indiretti del servizio idrico integrato beneficiari del Bonus Integrativo secondo quanto indicato dai Comuni. In ogni caso l'agevolazione non potrà eccedere il valore delle spesa idrica relativa all'anno solare precedente, diminuita dell'importo massimo del Bonus sociale Idrico Nazionale, al lordo degli eventuali contributi assegnati in tale anno.</p>
<b>S.I.I S.C.p.A Terni</b>	<p>E' riconosciuto ai medesimi soggetti aventi diritto al bonus sociale idrico ed è calcolato applicando ad un quantitativo fisso di acqua la tariffa agevolata, tenendo conto della numerosità della famiglia anagrafica.</p>
<b>ALTO TREVIGIANO SERVIZI</b>	<p>Si adotta la "liberalità" che è una forma di sostegno ai nuclei familiari con indicatori ISEE fino a 15.000 €, in aggiunta al Bonus Sociale Idrico. Corrisponde ad un ammontare annuo definito in base all'ISEE e alla numerosità del nucleo familiare.</p>
<b>ATO BACCHIGLIONE - Vicenza</b>	<p>Possono beneficiare del bonus idrico integrativo gli utenti domestici, diretti o indiretti, in situazioni di disagio economico e sociale, individuati dai Servizi Sociali dei Comuni. Tale bonus amplia il numero degli utenti agevolati rispetto al criterio ISEE utilizzato per il bonus sociale idrico oppure si aggiunge per i soggetti beneficiari del bonus sociale idrico.</p> <p>I singoli Comuni dovranno comunicare ogni anno a Viacqua l'elenco dei beneficiari individuati. Agli utenti segnalati dai Comuni, Viacqua applicherà direttamente in bolletta le riduzioni assegnate.</p>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

Per informazioni più dettagliate e la certezza che le misure siano riconfermate anche per il futuro si consiglia di rivolgersi direttamente al proprio gestore.

## 3. LA QUALITA' DEL SERVIZIO

### 3.1 • LA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Lo strumento adoperato per formulare un censimento in termini di qualità, così come intesa nell'ambito della nostra indagine, è la **Carta della qualità dei servizi**.

La Carta dei servizi è il documento con il quale il gestore si assume una serie di impegni nei confronti dei cittadini circa i servizi, le modalità di erogazione, gli standard di qualità degli stessi, i meccanismi di partecipazione e le modalità di tutela previste per il cittadino.

La Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini è stata introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 denominata "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Di seguito alcuni dei principi fondamentali dettati dalla Direttiva e che sono alla base dell'erogazione dei servizi:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

#### FINANZIARIA 2008 – LEGGE 24 12 2007 N. 244 - art. 2 comma 461.

Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

- a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;
- b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;
- c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;
- e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;
- f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso.

I risultati di seguito riportati derivano dall'analisi di quanto descritto all'interno delle Carte della Qualità del servizio idrico integrato.

La finalità di questa indagine non è quella di rilevare presunte irregolarità nella stesura delle carte ma solo quella di rilevare la presenza/assenza di una serie di informazioni (anche limitate) che risultano essere significative dal punto di vista del cittadino/consumatore per comprendere le caratteristiche minime del servizio, i livelli di qualità cui ha diritto e gli strumenti a sua disposizione per tutelare tale diritto.

Il punto di vista adottato è infatti quello del cittadino che, avendo a sua disposizione lo strumento della Carta della Qualità del servizio, può trovarsi di fronte ad un documento che, per certi aspetti, può rivelarsi inefficace nella sua funzione di strumento di informazione, empowerment e tutela.

Ciò premesso, si precisa che l'attività di rilevazione delle Carte è avvenuta considerando come fonte primaria il sito internet del gestore del servizio. In caso di assenza del documento su questi siti internet, esso è stato considerato come non reperibile.

Ai fini dell'analisi, sono stati individuati e rilevati una serie di indicatori ritenuti più significativi dal punto di vista del principale destinatario della Carta della qualità del servizio idrico integrato, cioè il cittadino che approccia il servizio.

La batteria di indicatori si focalizza solo su quelle informazioni attinenti al servizio valutate come necessarie, anche se non sufficienti, per l'utilità e l'efficacia del documento stesso.

Si precisa inoltre che le informazioni ricercate sono state valutate positivamente solo se inserite direttamente nella Carta e rese quindi immediatamente fruibili per il cittadino. In caso di rimandi ad altri documenti o a riferimenti normativi, il valore indicato è stato negativo.

**Tabella 18 - Indicatori parametro per la valutazione delle Carte della Qualità del servizio idrico integrato**

INDICATORI GENERALI	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esistenza della carta dei servizi</li> </ul>	E' stata rilevata l'esistenza o meno della Carta per il SII per ciascun capoluogo di provincia.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reperibilità online</li> </ul>	E' stata rilevata la disponibilità online sul sito del Gestore.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicazione dell'ultimo aggiornamento</li> <li>Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza</li> <li>Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami</li> <li>Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami</li> <li>Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione</li> <li>Riferimento a forme di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori nella redazione della Carta</li> <li>Indicazione dei contatti delle Associazioni di Consumatori del territorio</li> <li>Presenza di informazioni sulla qualità dell'acqua erogata</li> <li>Presenza di informazioni sul Bonus idrico</li> </ul>	È stata rilevata la presenza delle informazioni.
QUALITA' CONTRATTUALE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 655/2015</li> </ul>	E' stata rilevata la presenza di un riferimento esplicito alla delibera.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di</li> </ul>	È stata rilevata la presenza di indicazioni circa

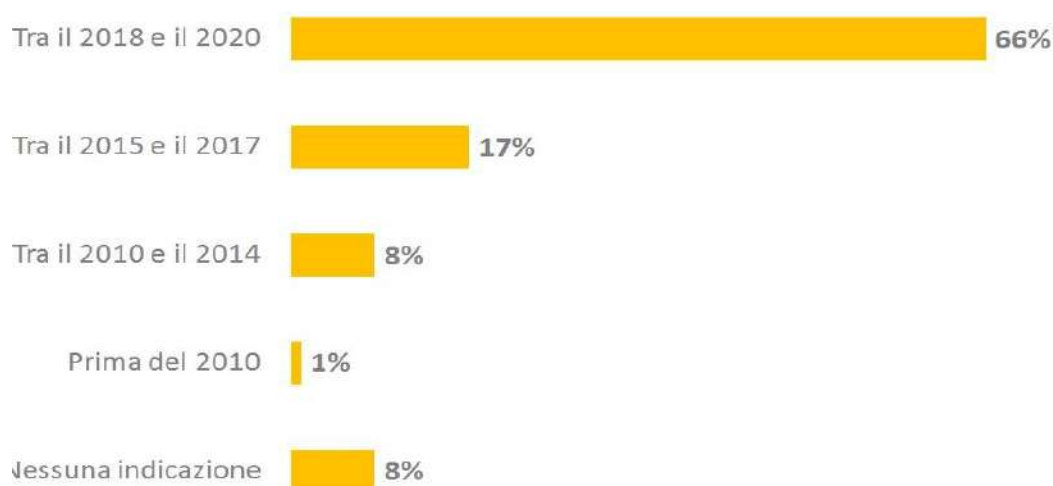


allacci idrici senza sopralluogo	alcuni standard selezionati di qualità contrattuale, da noi reputati principali.
• Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	
• Tempo massimo di attivazione della fornitura	
• Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	
• Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	
• Tempo massimo di esecuzione della voltura	
• Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	
• Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	
• Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	
• Tempo massimo di rettifica di fatturazione	
<b>QUALITA' TECNICA</b>	
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 917/2017	E' stata rilevata la presenza di un riferimento esplicito alla delibera.
• Durata massima della singola sospensione programmata	È stata rilevata la presenza di indicazioni circa gli standard di qualità tecnica
• Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	
• Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

La carta della qualità del servizio idrico integrato risulta essere **esistente nel 97%** dei casi esaminati ed è sempre reperibile sul sito web del gestore. L'anno cui risale l'ultimo aggiornamento è sempre presente, eccetto in 8 casi, e per il 66% di esse tale aggiornamento ricade nell'arco temporale 2018-2020.

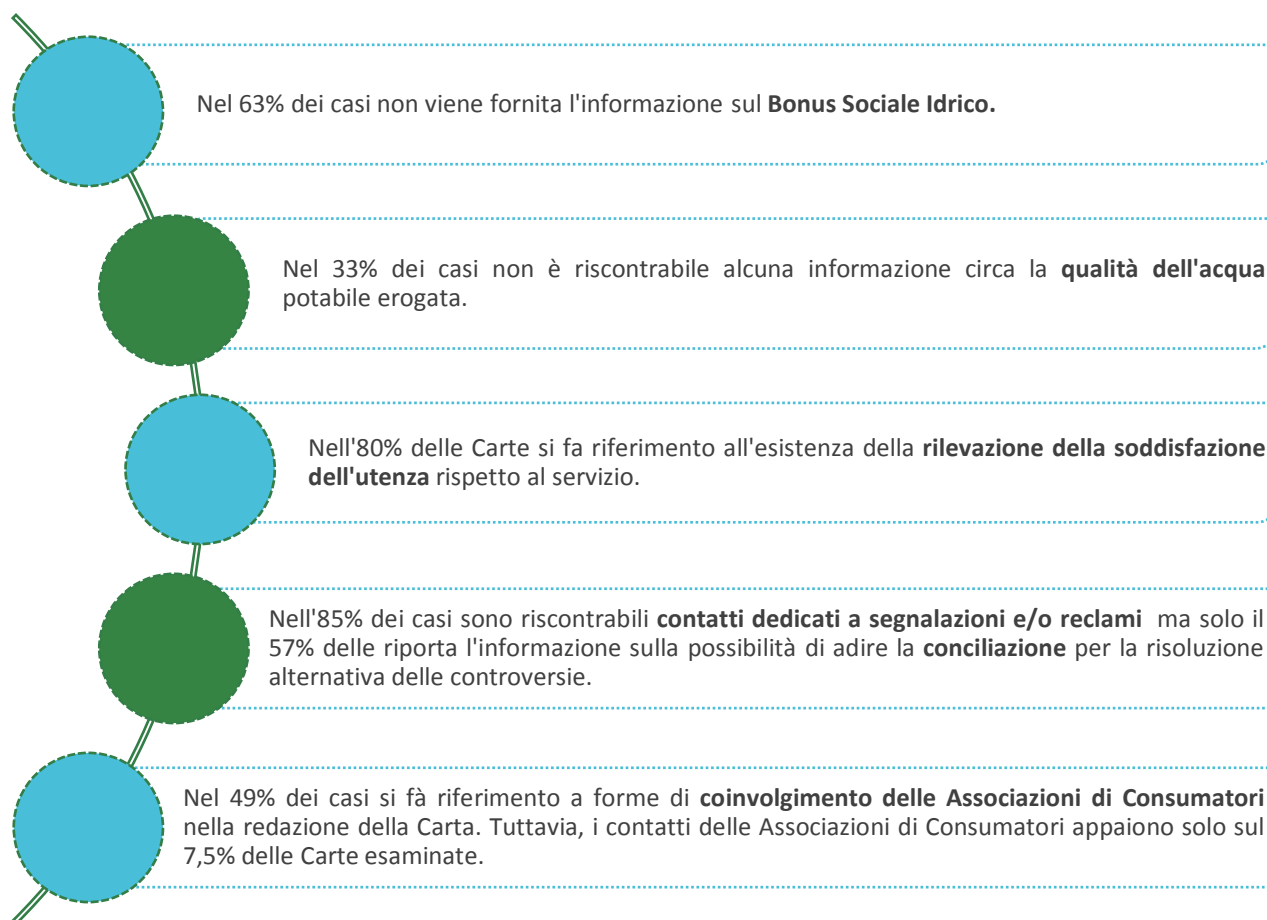
**Figura 2 - Ultimo aggiornamento delle Carte della qualità del servizio idrico integrato**



Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020



Per quanto riguarda alcune informazioni contenute all'interno delle carte, è stato rilevato che:



Con delibera 655/2015, ARERA ha avviato la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato prevedendo l'adozione di standard minimi di qualità contrattuale omogenei sul territorio nazionale, così da superare le difformità attualmente presenti, e ha associato al mancato rispetto di ciascuno standard specifico un indennizzo automatico in favore delle utenze finali per un importo base di € 30. Tale importo può essere aumentato in funzione della gravità della violazione e del ritardo con cui la mancanza viene sanata.

Nell'ambito della nostra indagine abbiamo rilevato la presenza o meno all'interno delle Carte di alcuni di questi indicatori, ritenuti dal nostro punto di vista più significativi.

QUALITA' CONTRATTUALE	
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 655/2015	Presente nel 75% dei casi
• Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	Informazione presente nel 99% dei casi
• Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	Informazione presente nel 99% dei casi

• Tempo massimo di attivazione della fornitura	Informazione presente nel 98% dei casi.
• Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	Informazione presente nel 99% dei casi.
• Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Informazione presente nel 97% dei casi.
• Tempo massimo di esecuzione della voltura	Informazione presente nel 90% dei casi.
• Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	Informazione presente nel 99% dei casi.
• Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	Informazione presente nel 98% dei casi.
• Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	Informazione presente nel 99% dei casi.
• Tempo massimo di rettifica di fatturazione	Informazione presente nel 97% dei casi.

Con delibera 917/2017 ARERA definisce la disciplina della qualità tecnica del servizio idrico integrato. Tale modello è basato su un sistema di indicatori suddivisi in: prerequisiti, standard specifici il cui mancato rispetto prevede l'applicazione di indennizzi automatici, e standard generali.

Nell'ambito della nostra indagine abbiamo rilevato la presenza o meno all'interno delle Carte degli standard specifici.

QUALITA' TECNICA	
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 917/2017	Informazione presente nel 60% dei casi.
• Durata massima della singola sospensione programmata	Informazione presente nel 93% dei casi.
• Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	Informazione presente nell'82% dei casi.
• Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Informazione presente nel 96% dei casi.

## 4. LE TUTELE

L'utente che subisce un disservizio può presentare un reclamo, secondo le modalità previste dal gestore, personalmente oppure tramite un rappresentante o una Associazione di consumatori.

Nel caso in cui l'utente non riceva risposta entro il tempo massimo previsto o ritenga insoddisfacente la risposta del gestore, può, alternativamente:

- attivare il Servizio Conciliazione dell'Autorità. Il gestore sarà tenuto a partecipare alla procedura conciliativa se è presente nell'elenco consultabile sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it);
- se il gestore non è presente nell'elenco sopra indicato, l'utente può scegliere se attivare il Servizio Conciliazione dell'Autorità (e il gestore valuta di volta in volta se partecipare o meno alla procedura) o, in alternativa, inviare un reclamo scritto allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente;
- può attivare le ulteriori procedure conciliative, alternative al Servizio Conciliazione dell'Autorità, eventualmente indicate dal proprio gestore, incluse le **procedure di conciliazione paritetica basate su accordi stipulati tra gestori e Associazioni di consumatori**, o indicate dall'Ente di governo dell'Ambito competente per territorio, nonché le procedure presso gli Organismi ADR oppure la mediazione (ad esempio presso le Camere di Commercio).

Ad oggi però, diversamente da quanto succede per i settori energetici, per il settore idrico il tentativo di conciliazione è una scelta volontaria dell'utente e non una tappa necessaria per agire in giudizio.

I gestori obbligati a partecipare alle procedure attivate dagli utenti finali del SII presso il Servizio Conciliazione di ARERA sono quelli riportati di seguito. Gli altri invece possono decidere di volta in volta se aderire o meno.

Gestori obbligati a partecipare alle procedure attivate dagli utenti finali del Servizio Idrico Integrato presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità e ad adempiere agli obblighi informativi di cui alla deliberazione 142/2019/E/idr	
1. A.C.A. S.P.A. IN HOUSE PROVIDING	23. BRIANZACQUE S.R.L.
2. A.S.A. - AZIENDA SERVIZI AMBIENTALI S.P.A.	24. CAFIC S.P.A.
3. A2A CICLO IDRICO	25. CAP HOLDING S.P.A.
4. ABBANOIA S.P.A.	26. COMO ACQUA S.R.L.
5. ABC ACQUA BENE COMUNE NAPOLI A.S.	27. ETRA S.P.A.
6. ACEA ATO 2 S.P.A.	28. GAIA S.P.A.
7. ACEA ATO 5 S.P.A.	29. GIRGENTI ACQUE S.P.A.
8. ACEGASAPSAMGA S.P.A.	30. GORI S.P.A.
9. ACQUA NOVARA.VCO S.P.A.	31. HERA S.P.A.
10. ACQUALATINA S.P.A.	32. IRETI S.P.A.
11. ACQUE BRESCIANE S.R.L.	33. LARIO RETI HOLDING
12. ACQUE S.P.A.	34. MM S.P.A.
13. ACQUE VERONESI S.C. A R.L.	35. PADANIA ACQUE S.P.A.
14. ACQUEDOTTO DEL FIORA S.P.A.	36. PAVIA ACQUE S.C.A R.L.
15. ACQUEDOTTO LUCANO S.P.A.	37. PIAVE SERVIZI S.R.L.
16. ACQUEDOTTO PUGLIESE S.P.A.	38. PUBLIACQUA
17. ACQUEVENETE S.P.A.	39. SIDRA S.P.A.
18. ALFA S.R.L.	40. SOCIETA' METROPOLITANA ACQUE TORINO
19. ALTO CALORE SERVIZI S.P.A.	41. UMBRA ACQUE S.P.A.

---

20. ALTO TREVIGIANO SERVIZI	42. UNIACQUE S.P.A.
21. AMAP S.P.A.	43. VERITAS S.P.A.
22. A.C.A. S.P.A. IN HOUSE PROVIDING	44. VIACQUA S.P.A.

Nel caso specifico in cui il fornitore del servizio idrico sia:

- A2A
- ACEA SPA (*Acea Ato2, Acea Ato 5, Umbra Acque, SII SCpA Terni, Gesesa Spa, Acea Molise*)
- IREN SPA

è possibile attivare una procedura di conciliazione paritetica mediante l'apposito organismo ADR iscritto nell'elenco tenuto da ARERA.

---

# APPENDICE

## DATI REGIONALI



## REGIONE ABRUZZO

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)		Ipotesi B (150 mc)	
	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018
Chieti	€ 370	7,7%	€ 281	7,7%
L'aquila	€ 446	5,8%	€ 322	5,9%
Pescara	€ 370	7,7%	€ 281	7,7%
Teramo	€ 418	4,5%	€ 324	4,5%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 401</b>	<b>6,3%</b>	<b>€ 302</b>	<b>6,3%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)	Ipotesi B (150 mc)	Risparmio (A-B)	
	Spesa SII 2019	Spesa SII 2019	In €	In %
Chieti	€ 370	€ 281	€ 89	24,1%
L'aquila	€ 446	€ 322	€ 124	27,8%
Pescara	€ 370	€ 281	€ 89	24,1%
Teramo	€ 418	€ 324	€ 94	22,5%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 401</b>	<b>€ 302</b>	<b>€ 99</b>	<b>24,7%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Dispersione della rete nel 2018
L'aquila	74,7%
Chieti	47,3%
Pescara	57,7%
Teramo	24%
<b>MEDIA</b>	<b>51%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, Giugno 2020

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO				
INFORMAZIONI RILEVATE	CHIETI	L'AQUILA	PESCARA	TERAMO
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI	SI	NO
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	NO	SI	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	NO	SI	SI
• Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	NO	NO	NO	SI
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC nella redazione della carta	NO	NO	NO	NO
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	NO	NO	NO
• Presenza di informazioni sulla qualità dell'acqua erogata	NO	SI	NO	SI
• Presenza di informazioni sul bonus idrico	NO	NO	NO	SI
<b>LA QUALITÀ CONTRATTUALE</b>				
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 655/2015	NO	SI	NO	SI
• Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	15	10	15	10
• Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	30	15	30	15
• Tempo massimo di attivazione della fornitura	7	5	7	5
• Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	7	5	7	5
• Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2	2	2	2
• Tempo massimo di esecuzione della voltura	30	5	30	5
• Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	15	10	15	10
• Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	20*	30	20*	30
• Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	20	30	20	30
• Tempo massimo di rettifica di fatturazione	45	60	45	60
<b>LA QUALITÀ TECNICA</b>				
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 917/2017	NO	SI	NO	SI
• Durata massima della singola sospensione programmata	12	24	12	24
• Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	8	48	8	48
• Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48	48	48	48
<b>NOTE</b>				
I valori relativi alla QUALITÀ CONTRATTUALE sono espressi in giorni lavorativi (per la riattivazione in seguito a morosità in giorni feriali).				
I valori relativi alla QUALITÀ TECNICA sono espressi in ore.				
*senza sopralluogo				

## REGIONE BASILICATA

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)		Ipotesi B (150 mc)	
	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018
Matera	€ 374	4,6%	€ 278	4,5%
Potenza	€ 374	4,6%	€ 278	4,5%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 374</b>	<b>4,6%</b>	<b>€ 278</b>	<b>4,5%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)	Ipotesi B (150 mc)	Risparmio (A-B)	
	Spesa SII 2019	Spesa SII 2019	In €	In %
Matera	€ 374	€ 278	€ 96	25,%
Potenza	€ 374	€ 278	€ 96	25,%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 374</b>	<b>€ 278</b>	<b>€ 96</b>	<b>25,%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Dispersione della rete nel 2018
Matera	32,3%
Potenza	48,9%
<b>MEDIA</b>	<b>41,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, Giugno 2020



## ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

INFORMAZIONI RILEVATE	MATERA	POTENZA
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	NO	NO
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	NO	NO
• Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	SI	SI
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC nella redazione della carta	SI	SI
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	NO
• Presenza di informazioni sulla qualità dell'acqua erogata	NO	NO
• Presenza di informazioni sul bonus idrico	SI	SI
<b>LA QUALITÀ CONTRATTUALE</b>		
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 655/2015	SI	SI
• Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	10	10
• Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15	15
• Tempo massimo di attivazione della fornitura	5	5
• Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	5	5
• Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2	2
• Tempo massimo di esecuzione della voltura	5	5
• Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10	10
• Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30	30
• Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	30	30
• Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60	60
<b>LA QUALITÀ TECNICA</b>		
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 917/2017	SI	SI
• Durata massima della singola sospensione programmata	24	24
• Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48	48
• Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48	48

**NOTE**

I valori relativi alla QUALITÀ CONTRATTUALE sono espressi in giorni lavorativi (per la riattivazione in seguito a morosità in giorni feriali).

I valori relativi alla QUALITÀ TECNICA sono espressi in ore.

## REGIONE CALABRIA

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)		Ipotesi B (150 mc)	
	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018
Catanzaro	€ 239	0,0%	€ 181	0,0%
Cosenza	€ 180	0,0%	€ 146	0,0%
Crotone	€ 412	13,4%	€ 308	13,2%
Reggio di Calabria	€ 438	0,0%	€ 342	0,0%
Vibo Valentia	€ 303	0,0%	€ 228	0,0%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 314</b>	<b>3,2%</b>	<b>€ 241</b>	<b>3,1%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)	Ipotesi B (150 mc)	Risparmio (A-B)	
	Spesa SII 2019	Spesa SII 2019	In €	In %
Catanzaro	€ 239	€ 181	€ 58	24,3%
Cosenza	€ 180	€ 146	€ 34	18,9%
Crotone	€ 412	€ 308	€ 104	25,2%
Reggio di Calabria	€ 438	€ 342	€ 96	21,9%
Vibo Valentia	€ 303	€ 228	€ 75	24,8%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 314</b>	<b>€ 241</b>	<b>€ 73</b>	<b>23,2%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Dispersione della rete nel 2018
Catanzaro	57,8%
Cosenza	31,6%
Crotone	45,7%
Reggio di Calabria	47,9%
Vibo Valentia	43,5%
<b>MEDIA</b>	<b>45,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, Giugno 2020

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO				
INFORMAZIONI RILEVATE	CATANZARO	CROTONE	REGGIO CALABRIA	VIBO VALENTIA
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI	SI	SI
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	SI	SI	NO
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	SI	SI
• Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	NO	NO	NO	NO
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC nella redazione della carta	SI	NO	SI	NO
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	NO	NO	NO
• Presenza di informazioni sulla qualità dell'acqua erogata	SI	SI	SI	SI
• Presenza di informazioni sul bonus idrico	NO	NO	NO	NO
<b>QUALITÀ CONTRATTUALE</b>				
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 655/2015	NO	NO	SI	NO
• Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	30	10	-	15
• Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15	15	-	15
• Tempo massimo di attivazione della fornitura	10	5	5	7
• Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	5	5	5	-
• Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2	2	2	3
• Tempo massimo di esecuzione della voltura	5	5	5	7
• Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	30	10	10	15
• Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	60	30	-	60
• Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	60	30	25	60
• Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60	60	60	60
<b>QUALITÀ TECNICA</b>				
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 917/2017	NO	NO	NO	NO
• Durata massima della singola sospensione programmata	-	-	24	-
• Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	-	12	12	-
• Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	24	48	48	24
<b>NOTE</b>				
Cosenza: carta non reperibile				
I valori relativi alla QUALITÀ CONTRATTUALE sono espressi in giorni lavorativi (per la riattivazione in seguito a morosità in giorni feriali).				
I valori relativi alla QUALITÀ TECNICA sono espressi in ore.				

## REGIONE CAMPANIA

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)		Ipotesi B (150 mc)	
	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018
Avellino	€ 364	0,0%	€ 233	0,0%
Benevento	€ 312	0,6%	€ 236	0,9%
Caserta	€ 281	5,8%	€ 219	5,8%
Napoli	€ 320	0,0%	€ 242	0,0%
Salerno	€ 354	0,6%	€ 266	0,8%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 326</b>	<b>1,2%</b>	<b>€ 239</b>	<b>1,4%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)	Ipotesi B (150 mc)	Risparmio (A-B)	
	Spesa SII 2019	Spesa SII 2019	In €	In %
Avellino	€ 364	€ 233	€ 131	36,0%
Benevento	€ 312	€ 236	€ 76	24,4%
Caserta	€ 281	€ 219	€ 62	22,1%
Napoli	€ 320	€ 242	€ 78	24,4%
Salerno	€ 354	€ 266	€ 88	24,9%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 326</b>	<b>€ 239</b>	<b>€ 87</b>	<b>26,7%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Dispersione della rete nel 2018
Avellino	52,6%
Benevento	40,6%
Caserta	56,8%
Napoli	31,6%
Salerno	62,0%
<b>MEDIA</b>	<b>49,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, Giugno 2020

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO					
INFORMAZIONI RILEVATE	AVELLINO	BENEVENTO	CASERTA	NAPOLI	SALERNO
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI	SI	SI	SI
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	SI	NO	SI	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	NO	NO	NO	NO	NO
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC nella redazione della carta	SI	SI	NO	NO	NO
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	NO	NO	NO	NO
• Presenza di informazioni sulla qualità dell'acqua erogata	SI	SI	SI	SI	SI
• Presenza di informazioni sul bonus idrico	NO	NO	NO	SI	NO
<b>QUALITÀ CONTRATTUALE</b>					
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 655/2015	NO	NO	SI	SI	SI
• Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	30*	10	10	20*	20*
• Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	90	15	15	15	15
• Tempo massimo di attivazione della fornitura	5	5	5	5	5
• Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	15	5	5	5	5
• Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	5	2	2	2	2
• Tempo massimo di esecuzione della voltura	-	5	5	5	5
• Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	90	10	10	10	10
• Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30	30	30	30	30
• Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	30	30	30	30	30
• Tempo massimo di rettifica di fatturazione	180	60	60	60	60
<b>QUALITÀ TECNICA</b>					
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 917/2017	NO	SI	SI	NO	SI
• Durata massima della singola sospensione programmata	24	24	24	24	24
• Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	10	48	24	48	48
• Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	72	48	48	48	48
<b>NOTE</b>					
I valori relativi alla QUALITÀ CONTRATTUALE sono espressi in giorni lavorativi (per la riattivazione in seguito a morosità in giorni feriali).					
I valori relativi alla QUALITÀ TECNICA sono espressi in ore.					
*con sopralluogo					

## REGIONE EMILIA ROMAGNA

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)		Ipotesi B (150 mc)	
	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018
Bologna	€ 336	0,0%	€ 233	0,0%
Cesena	€ 596	-0,4%	€ 428	-0,5%
Ferrara	€ 567	0,0%	€ 416	0,0%
Forlì	€ 596	-0,4%	€ 428	-0,5%
Modena	€ 379	0,0%	€ 268	0,0%
Parma	€ 529	-1,2%	€ 394	-1,3%
Piacenza	€ 464	2,4%	€ 351	2,6%
Ravenna	€ 591	-0,3%	€ 398	-0,3%
Reggio Emilia	€ 499	-1,4%	€ 369	-1,3%
Rimini	€ 553	0,0%	€ 393	0,0%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 511</b>	<b>-0,2%</b>	<b>€ 368</b>	<b>0,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)	Ipotesi B (150 mc)	Risparmio (A-B)	
	Spesa SII 2019	Spesa SII 2019	In €	In %
Bologna	€ 336	€ 233	€ 103	30,7%
Cesena	€ 596	€ 428	€ 168	28,2%
Ferrara	€ 567	€ 416	€ 151	26,6%
Forlì	€ 596	€ 428	€ 168	28,2%
Modena	€ 379	€ 268	€ 111	29,3%
Parma	€ 529	€ 394	€ 135	25,5%
Piacenza	€ 464	€ 351	€ 113	24,4%
Ravenna	€ 591	€ 398	€ 193	32,7%
Reggio Emilia	€ 499	€ 369	€ 130	26,1%
Rimini	€ 553	€ 393	€ 160	28,9%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 511</b>	<b>€ 368</b>	<b>€ 143</b>	<b>28,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Dispersione della rete nel 2018
Bologna	28,1%
Ferrara	39,2%
Forlì	28,4%
Modena	37,6%
Parma	35,0%
Piacenza	27,3%
Ravenna	23,7%
Reggio nell'Emilia	21,9%
Rimini	25,7%
<b>MEDIA</b>	<b>30,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, Giugno 2020

## ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

INFORMAZIONI RILEVATE	BOLOGNA	CESENA	FERRARA	FORLÌ	MODENA	PARMA	PIACENZA	RAVENNA	REGGIO E.	RIMINI
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC nella redazione della carta	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
• Presenza di informazioni sulla qualità dell'acqua erogata	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO
• Presenza di informazioni sul bonus idrico	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
<b>LA QUALITÀ CONTRATTUALE</b>										
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 655/2015	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	12*	20*	20*	20*	12*	10	10	20*	10	20*
• Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	10	15	15	15	10	15	15	15	15	15
• Tempo massimo di attivazione della fornitura	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
• Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
• Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
• Tempo massimo di esecuzione della voltura	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5
• Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	7	10	10	10	7	10	10	10	10	10
• Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	19	30	30	30	19	30	30	30	30	30
• Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	19	30	30	30	19	30	30	30	30	30
• Tempo massimo di rettifica di fatturazione	30	60	60	60	30	60	60	60	60	60
<b>LA QUALITÀ TECNICA</b>										
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 917/2017	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI
• Durata massima della singola sospensione programmata	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
• Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48	48	48	48	48	24	24	48	24	48
• Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48	48	48	48	48	36	36	48	36	48

**NOTE**

I valori relativi alla QUALITÀ CONTRATTUALE sono espressi in giorni lavorativi (per la riattivazione in seguito a morosità in giorni feriali).

I valori relativi alla QUALITÀ TECNICA sono espressi in ore.

\*con sopralluogo

## REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)		Ipotesi B (150 mc)	
	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018
Gorizia	€ 401	-0,9%	€ 307	-1,0%
Pordenone	€ 327	3,4%	€ 259	3,2%
Trieste	€ 522	6,3%	€ 385	6,4%
Udine	€ 318	6,4%	€ 242	5,2%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 392</b>	<b>3,7%</b>	<b>€ 298</b>	<b>3,5%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)	Ipotesi B (150 mc)	Risparmio (A-B)	
	Spesa SII 2019	Spesa SII 2019	In €	In %
Gorizia	€ 401	€ 307	€ 94	23,4%
Pordenone	€ 327	€ 259	€ 68	20,8%
Trieste	€ 522	€ 385	€ 137	26,2%
Udine	€ 318	€ 242	€ 76	23,9%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 392</b>	<b>€ 298</b>	<b>€ 94</b>	<b>23,8%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Dispersione della rete nel 2018
Gorizia	38,9%
Pordenone	14,5%
Trieste	41,5%
Udine	19,1%
<b>MEDIA</b>	<b>29,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, Giugno 2020



ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO				
INFORMAZIONI RILEVATE	GORIZIA	PORDENONE	TRIESTE	UDINE
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI	NO	SI
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	SI	SI	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	SI	NO
• Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	NO	SI	NO	SI
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC nella redazione della carta	SI	NO	NO	SI
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	SI	NO	NO
• Presenza di informazioni sulla qualità dell'acqua erogata	SI	SI	NO	SI
• Presenza di informazioni sul bonus idrico	NO	NO	NO	NO
<b>QUALITÀ CONTRATTUALE</b>				
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 655/2015	SI	SI	NO	NO
• Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	10	10	10	10
• Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15	15	15	15
• Tempo massimo di attivazione della fornitura	5	5	5	5
• Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	5	5	5	5
• Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2	2	2	2
• Tempo massimo di esecuzione della voltura	5	5	5	5
• Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10	10	10	10
• Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	20	30	30	30
• Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	30	30	30	30
• Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60	60	60	60
<b>QUALITÀ TECNICA</b>				
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 917/2017	NO	NO	NO	NO
• Durata massima della singola sospensione programmata	24	12	12	24
• Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	24	24	48	48
• Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48	48	48	72
<b>NOTE</b>				
I valori relativi alla QUALITÀ CONTRATTUALE sono espressi in giorni lavorativi (per la riattivazione in seguito a morosità in giorni feriali).				
I valori relativi alla QUALITÀ TECNICA sono espressi in ore.				

## REGIONE LAZIO

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)		Ipotesi B (150 mc)	
	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018
Frosinone	€ 780	7,9%	€ 553	8,0%
Latina	€ 489	-7,7%	€ 391	-7,6%
Rieti	€ 345	9,1%	€ 252	9,1%
Roma	€ 378	10,7%	€ 291	11,1%
Viterbo	€ 500	7,6%	€ 382	7,6%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 498</b>	<b>4,9%</b>	<b>€ 374</b>	<b>4,8%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)	Ipotesi B (150 mc)	Risparmio (A-B)	Risparmio
	Spesa SII 2019	Spesa SII 2019	In €	In %
Frosinone	€ 780	€ 553	€ 227	29,1%
Latina	€ 489	€ 391	€ 98	20,0%
Rieti	€ 345	€ 252	€ 93	27,0%
Roma	€ 378	€ 291	€ 87	23,0%
Viterbo	€ 500	€ 382	€ 118	23,6%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 498</b>	<b>€ 374</b>	<b>€ 124</b>	<b>24,9%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Dispersione della rete nel 2018
Frosinone	73,8%
Latina	69,7%
Rieti	67,8%
Roma	38,1%
Viterbo	31,6%
<b>MEDIA</b>	<b>56,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, Giugno 2020

## ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

INFORMAZIONI RILEVATE	FROSINONE	LATINA	RIETI	ROMA	VITERBO
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	NO	SI	SI	SI	SI
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	SI	SI	SI	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	NO	SI	SI	NO	SI
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC nella redazione della carta	SI	NO	NO	NO	SI
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	SI	NO	NO	NO	SI
• Presenza di informazioni sulla qualità dell'acqua erogata	SI	SI	SI	NO	SI
• Presenza di informazioni sul bonus idrico	NO	SI	SI	SI	NO
<b>QUALITÀ CONTRATTUALE</b>					
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 655/2015	NO	SI	SI	SI	SI
• Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	5	10	10	15*	10
• Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15	15	15	10	15
• Tempo massimo di attivazione della fornitura	5	5	5	3	5
• Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	5	5	5	3	5
• Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2	2	2	1	2
• Tempo massimo di esecuzione della voltura	5	5	5	3	5
• Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10	10	10	5	10
• Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30	30	30	20	30
• Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	20	30	30	20	30
• Tempo massimo di rettifica di fatturazione	20	60	60	55	60
<b>QUALITÀ TECNICA</b>					
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 917/2017	NO	NO	SI	SI	SI
• Durata massima della singola sospensione programmata	24	24	24	24	24
• Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48	12	48	48	48
• Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48	48	48	48	48

**NOTE**

I valori relativi alla QUALITÀ CONTRATTUALE sono espressi in giorni lavorativi (per la riattivazione in seguito a morosità in giorni feriali).

I valori relativi alla QUALITÀ TECNICA sono espressi in ore.

\*con sopralluogo

## REGIONE LIGURIA

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)		Ipotesi B (150 mc)	
	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018
Genova	€ 506	-2,4%	€ 380	-2,3%
Imperia	€ 218	9,5%	€ 143	9,2%
La Spezia	€ 497	-2,2%	€ 360	5,6%
Savona	€ 301	2,6%	€ 218	2,3%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 380</b>	<b>0,2%</b>	<b>€ 275</b>	<b>2,5%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)	Ipotesi B (150 mc)	Risparmio (A-B)	
	Spesa SII 2019	Spesa SII 2019	In €	In %
Genova	€ 506	€ 380	€ 126	24,9%
Imperia	€ 218	€ 143	€ 75	34,4%
La Spezia	€ 497	€ 360	€ 137	27,6%
Savona	€ 301	€ 218	€ 83	27,6%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 380</b>	<b>€ 275</b>	<b>€ 105</b>	<b>27,6%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Dispersione della rete nel 2018
Genova	39,0%
Imperia	28,3%
La Spezia	52,4%
Savona	33,5%
<b>MEDIA</b>	<b>38,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, Giugno 2020

## ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

INFORMAZIONI RILEVATE	GENOVA	IMPERIA	LA SPEZIA	SAVONA
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	NO	SI	SI	NO
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	NO	SI	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	SI	SI
• Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	SI	NO	NO	NO
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC nella redazione della carta	SI	NO	SI	NO
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	SI	NO	NO	NO
• Presenza di informazioni sulla qualità dell'acqua erogata	SI	SI	SI	SI
• Presenza di informazioni sul bonus idrico	SI	NO	NO	SI
<b>QUALITÀ CONTRATTUALE</b>				
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 655/2015	SI	NO	SI	SI
• Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	10	5*	10	10
• Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15	30	15	15
• Tempo massimo di attivazione della fornitura	5	-	5	5
• Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	5	3	5	5
• Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2	-	2	2
• Tempo massimo di esecuzione della voltura	5	-	5	5
• Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10	-	10	10
• Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30	-	30	30
• Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	30	-	30	30
• Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60	-	60	60
<b>QUALITÀ TECNICA</b>				
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 917/2017	SI	NO	SI	NO
• Durata massima della singola sospensione programmata	24	18	24	24
• Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48	-	48	24
• Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48	24	48	36

**NOTE**

I valori relativi alla QUALITÀ CONTRATTUALE sono espressi in giorni lavorativi (per la riattivazione in seguito a morosità in giorni feriali).

I valori relativi alla QUALITÀ TECNICA sono espressi in ore.

\*con sopralluogo

## REGIONE LOMBARDIA

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)		Ipotesi B (150 mc)	
	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018
Bergamo	€ 272	0,0%	€ 202	0,0%
Brescia	€ 444	8,4%	€ 326	8,3%
Como	€ 270	2,0%	€ 207	2,0%
Cremona	€ 332	2,5%	€ 244	2,5%
Lecco	€ 400	0,0%	€ 306	0,0%
Lodi	€ 337	0,5%	€ 256	0,0%
Mantova	€ 342	3,9%	€ 257	4,0%
Milano	€ 146	0,0%	€ 115	0,0%
Monza	€ 221	1,4%	€ 171	2,4%
Pavia	€ 349	0,0%	€ 272	0,0%
Sondrio	€ 319	4,7%	€ 259	4,4%
Varese	€ 277	12,3%	€ 218	14,1%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 309</b>	<b>3,1%</b>	<b>€ 236</b>	<b>3,2%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)	Ipotesi B (150 mc)	Risparmio (A-B)	
	Spesa SII 2019	Spesa SII 2019	In €	In %
Bergamo	€ 272	€ 202	€ 70	25,7%
Brescia	€ 444	€ 326	€ 118	26,6%
Como	€ 270	€ 207	€ 63	23,3%
Cremona	€ 332	€ 244	€ 88	26,5%
Lecco	€ 400	€ 306	€ 94	23,5%
Lodi	€ 337	€ 256	€ 81	24,0%
Mantova	€ 342	€ 257	€ 85	24,9%
Milano	€ 146	€ 115	€ 31	21,2%
Monza	€ 221	€ 171	€ 50	22,6%
Pavia	€ 349	€ 272	€ 77	22,1%
Sondrio	€ 319	€ 259	€ 60	18,8%
Varese	€ 277	€ 218	€ 59	21,3%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 309</b>	<b>€ 236</b>	<b>€ 73</b>	<b>23,6%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Dispersione della rete nel 2018
Bergamo	20,1%
Brescia	30,4%
Como	22,2%
Cremona	25,2%
Lecco	34,5%
Lodi	24,8%
Mantova	14,2%
Milano	14,3%
Monza	14,5%
Pavia	13,5%
Sondrio	18,2%
<b>MEDIA</b>	<b>40,7%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, Giugno 2020

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO												
INFORMAZIONI RILEVATE	BERGAMO	BRESCIA	COMO	CREMONA	LECCO	LODI	MANTOVA	MILANO	MONZA	PAVIA	SONDRIO	VARESE
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	SI	NO	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	SI	NO
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC nella redazione della carta	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
• Presenza di informazioni sulla qualità dell'acqua erogata	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Presenza di informazioni sul bonus idrico	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI
QUALITÀ CONTRATTUALE												
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera ARERA 655/2015	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI
• Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	10	10	10	10	10	10	10	8	10	10	10	10
• Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
• Tempo massimo di attivazione della fornitura	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
• Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
• Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
• Tempo massimo di esecuzione della voltura	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
• Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
• Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

• Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	30	30	30	30	30	30	30	20	30	30	30	30
• Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

**LA QUALITÀ TECNICA**

• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera ARERA 917/2017	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO
• Durata massima della singola sospensione programmata	25	24	24	24	24	24	18	24	24	24	12	24
• Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48	-	48	48	36	48	48	48	48	48	-	48
• Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48

**NOTE**

I valori relativi alla QUALITÀ CONTRATTUALE sono espressi in giorni lavorativi (per la riattivazione in seguito a morosità in giorni feriali).

I valori relativi alla QUALITÀ TECNICA sono espressi in ore.



## REGIONE MARCHE

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)		Ipotesi B (150 mc)	
	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018
Ancona	€ 463	0,4%	€ 348	0,6%
Ascoli Piceno	€ 492	3,5%	€ 378	3,6%
Fermo	€ 492	3,5%	€ 378	3,6%
Macerata	€ 480	2,8%	€ 377	2,7%
Pesaro	€ 617	2,6%	€ 442	3,3%
Urbino	€ 617	2,6%	€ 442	3,3%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 527</b>	<b>2,6%</b>	<b>€ 394</b>	<b>2,9%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)	Ipotesi B (150 mc)	Risparmio (A-B)	
	Spesa SII 2019	Spesa SII 2019	In €	In %
Ancona	€ 463	€ 348	€ 115	24,8%
Ascoli Piceno	€ 492	€ 378	€ 114	23,2%
Fermo	€ 492	€ 378	€ 114	23,2%
Macerata	€ 480	€ 377	€ 103	21,5%
Pesaro	€ 617	€ 442	€ 175	28,4%
Urbino	€ 617	€ 442	€ 175	28,4%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 527</b>	<b>€ 394</b>	<b>€ 133</b>	<b>25,2%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Dispersione della rete nel 2018
Ancona	29,5%
Ascoli Piceno	26,1%
Fermo	23,2%
Macerata	14,8%
Pesaro	29,7%
<b>MEDIA</b>	<b>25,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, Giugno 2020

## ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

INFORMAZIONI RILEVATE	ANCONA	ASCOLI PICENO	FERMO	MACERATA	PESARO	URBINO
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	NO	NO	SI	SI	SI
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	NO	NO	SI	NO	NO
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	SI	NO	NO	SI	NO	NO
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC nella redazione della carta	SI	NO	NO	SI	NO	NO
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	NO	NO	NO	NO	NO
• Presenza di informazioni sulla qualità dell'acqua erogata	SI	NO	NO	SI	NO	NO
• Presenza di informazioni sul bonus idrico	NO	NO	NO	NO	NO	NO
<b>QUALITÀ CONTRATTUALE</b>						
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 655/2015	SI	NO	NO	SI	SI	SI
• Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	10	10	10	10	10	10
• Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15	15	15	15	15	15
• Tempo massimo di attivazione della fornitura	5	5	5	5	5	5
• Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	5	5	5	5	5	5
• Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2	2	2	2	2	2
• Tempo massimo di esecuzione della voltura	5	5	5	5	5	5
• Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10	10	10	10	10	10
• Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	20	30	30	30	30	30
• Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	20	30	30	30	30	30
• Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60	60	60	60	30	30
<b>QUALITÀ TECNICA</b>						
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 917/2017	SI	NO	NO	SI	NO	NO
• Durata massima della singola sospensione programmata	24	-	-	24	-	-
• Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	12	-	-	48	-	-
• Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48	-	-	48	-	-

**NOTE**

I valori relativi alla QUALITÀ CONTRATTUALE sono espressi in giorni lavorativi (per la riattivazione in seguito a morosità in giorni feriali).

I valori relativi alla QUALITÀ TECNICA sono espressi in ore.

## REGIONE MOLISE

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)		Ipotesi B (150 mc)	
	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018
Campobasso	€ 196	0,0%	€ 145	0,0%
Isernia	€ 130	0,0%	€ 97	0,0%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 163</b>	<b>0,0%</b>	<b>€ 121</b>	<b>0,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)	Ipotesi B (150 mc)	Risparmio (A-B)	
	Spesa SII 2019	Spesa SII 2019	In €	In %
Campobasso	€ 196	€ 145	€ 51	26,0%
Isernia	€ 130	€ 97	€ 33	25,4%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 163</b>	<b>€ 121</b>	<b>€ 42</b>	<b>25,8%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Dispersione della rete nel 2018
Campobasso	56,8%
Isernia	34,2%
<b>MEDIA</b>	<b>46,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, Giugno 2020

## ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

INFORMAZIONI RILEVATE	CAMPOBASSO	ISERNIA
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	NO
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI
• Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	NO	NO
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC nella redazione della carta	NO	NO
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	NO
• Presenza di informazioni sulla qualità dell'acqua erogata	SI	SI
• Presenza di informazioni sul bonus idrico	NO	SI
<b>QUALITÀ CONTRATTUALE</b>		
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 655/2015	NO	SI
• Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	30	10
• Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	30	15
• Tempo massimo di attivazione della fornitura	30	5
• Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	30	5
• Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	-	2
• Tempo massimo di esecuzione della voltura	-	5
• Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	30	10
• Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30	30
• Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	30	30
• Tempo massimo di rettifica di fatturazione	-	60
<b>QUALITÀ TECNICA</b>		
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 917/2017	NO	SI
• Durata massima della singola sospensione programmata	24	24
• Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	-	48
• Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48	48

**NOTE**

I valori relativi alla QUALITÀ CONTRATTUALE sono espressi in giorni lavorativi (per la riattivazione in seguito a morosità in giorni feriali).

I valori relativi alla QUALITÀ TECNICA sono espressi in ore.

## REGIONE PIEMONTE

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)		Ipotesi B (150 mc)	
	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018
Alessandria	€ 360	0,0%	€ 275	0,4%
Asti	€ 404	0,0%	€ 291	0,0%
Biella	€ 491	1,0%	€ 382	0,8%
Cuneo	€ 370	-2,5%	€ 286	-3,1%
Novara	€ 303	-2,7%	€ 226	-2,6%
Torino	€ 370	-2,2%	€ 272	-2,2%
Verbania	€ 303	-2,7%	€ 226	-2,6%
Vercelli	€ 414	2,0%	€ 316	1,6%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 377</b>	<b>-0,7%</b>	<b>€ 284</b>	<b>-0,8%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)	Ipotesi B (150 mc)	Risparmio (A-B)	
	Spesa SII 2019	Spesa SII 2019	In €	In %
Alessandria	€ 360	€ 275	€ 85	23,6%
Asti	€ 404	€ 291	€ 113	28,0%
Biella	€ 491	€ 382	€ 109	22,2%
Cuneo	€ 370	€ 286	€ 84	22,7%
Novara	€ 303	€ 226	€ 77	25,4%
Torino	€ 370	€ 272	€ 98	26,5%
Verbania	€ 303	€ 226	€ 77	25,4%
Vercelli	€ 414	€ 316	€ 98	23,7%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 377</b>	<b>€ 284</b>	<b>€ 93</b>	<b>24,7%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Dispersione della rete nel 2018
Alessandria	29,3%
Asti	24,0%
Biella	9,7%
Cuneo	32,0%
Novara	28,1%
Torino	29,3%
Verbania	51,1%
Vercelli	20,2%
<b>MEDIA</b>	<b>28,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, Giugno 2020

## ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

INFORMAZIONI RILEVATE	ALESSANDRIA	ASTI	BIELLA	CUNEO	NOVARA	TORINO	VERBANIA	VERCELLI
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO
• Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC nella redazione della carta	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
• Presenza di informazioni sulla qualità dell'acqua erogata	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Presenza di informazioni sul bonus idrico	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO	SI
<b>QUALITÀ CONTRATTUALE</b>								
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 655/2015	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO
• Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	10	10	10	10	10	10	10	10
• Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15	15	15	15	15	15	15	15
• Tempo massimo di attivazione della fornitura	5	5	5	5	5	5	5	5
• Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	5	5	5	5	5	5	5	5
• Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2	2	2	2	2	2	2	2
• Tempo massimo di esecuzione della voltura	5	5	5	5	5	5	5	5
• Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10	10	10	10	10	10	10	10
• Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30	30	30	30	30	30	30	30
• Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	30	30	30	30	30	30	30	30
• Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60	60	60	60	60	60	60	60
<b>QUALITÀ TECNICA</b>								
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 917/2017	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI
• Durata massima della singola sospensione programmata	24	24	24	24	24	24	24	24
• Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48	48	48	48	48	48	48	48
• Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48	48	48	48	48	48	48	48

**NOTE**

I valori relativi alla QUALITÀ CONTRATTUALE sono espressi in giorni lavorativi (per la riattivazione in seguito a morosità in giorni feriali).

I valori relativi alla QUALITÀ TECNICA sono espressi in ore.

## REGIONE PUGLIA

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)		Ipotesi B (150 mc)	
	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018
Bari	€ 508	0,0%	€ 358	0,0%
Brindisi	€ 508	0,0%	€ 358	0,0%
Foggia	€ 508	0,0%	€ 358	0,0%
Lecce	€ 508	0,0%	€ 358	0,0%
Taranto	€ 508	0,0%	€ 358	0,0%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 508</b>	<b>0,0%</b>	<b>€ 358</b>	<b>0,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)	Ipotesi B (150 mc)	Risparmio (A-B)	Risparmio
	Spesa SII 2019	Spesa SII 2019	In €	In %
Bari	€ 508	€ 358	€ 150	29,5%
Brindisi	€ 508	€ 358	€ 150	29,5%
Foggia	€ 508	€ 358	€ 150	29,5%
Lecce	€ 508	€ 358	€ 150	29,5%
Taranto	€ 508	€ 358	€ 150	29,5%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 508</b>	<b>€ 358</b>	<b>€ 150</b>	<b>29,5%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Dispersione della rete nel 2018
Bari	48,8%
Brindisi	24,8%
Foggia	29,4%
Lecce	34,8%
Taranto	50,0%
<b>MEDIA</b>	<b>38,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, Giugno 2020

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	
INFORMAZIONI RILEVATE	PUGLIA
• Esistenza della carta dei servizi	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI
• Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	SI
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC nella redazione della carta	SI
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO
• Presenza di informazioni sulla qualità dell'acqua erogata	SI
• Presenza di informazioni sul bonus idrico	SI
<b>QUALITÀ CONTRATTUALE</b>	
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 655/2015	SI
• Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	20*
• Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15
• Tempo massimo di attivazione della fornitura	5
• Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	5
• Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2
• Tempo massimo di esecuzione della voltura	5
• Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10
• Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30
• Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	30
• Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60
<b>QUALITÀ TECNICA</b>	
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 917/2017	SI
• Durata massima della singola sospensione programmata	24
• Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48
• Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48
<b>NOTE</b>	
I valori relativi alla QUALITÀ CONTRATTUALE sono espressi in giorni lavorativi (per la riattivazione in seguito a morosità in giorni feriali).	
I valori relativi alla QUALITÀ TECNICA sono espressi in ore.	
*con sopralluogo	



## REGIONE SARDEGNA

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)		Ipotesi B (150 mc)	
	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018
Cagliari	€ 455	5,6%	€ 325	5,5%
Nuoro	€ 455	5,6%	€ 325	5,5%
Oristano	€ 455	5,6%	€ 325	5,5%
Sassari	€ 455	5,6%	€ 325	5,5%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 455</b>	<b>5,6%</b>	<b>€ 325</b>	<b>5,5%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)	Ipotesi B (150 mc)	Risparmio (A-B)	
	Spesa SII 2019	Spesa SII 2019	In €	In %
Cagliari	€ 455	€ 325	€ 130	28,6%
Nuoro	€ 455	€ 325	€ 130	28,6%
Oristano	€ 455	€ 325	€ 130	28,6%
Sassari	€ 455	€ 325	€ 130	28,6%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 455</b>	<b>€ 325</b>	<b>€ 130</b>	<b>28,6%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Dispersione della rete nel 2018
Cagliari	54,7%
Nuoro	50,7%
Oristano	44,9%
Sassari	56,1%
<b>MEDIA</b>	<b>52,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, Giugno 2020

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	
INFORMAZIONI RILEVATE	SARDEGNA
• Esistenza della carta dei servizi	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	NO
• Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	NO
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC nella redazione della carta	NO
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO
• Presenza di informazioni sulla qualità dell'acqua erogata	NO
• Presenza di informazioni sul bonus idrico	NO
<b>QUALITÀ CONTRATTUALE</b>	
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 655/2015	NO
• Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	15*
• Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	10
• Tempo massimo di attivazione della fornitura	5
• Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	5
• Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	1
• Tempo massimo di esecuzione della voltura	-
• Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10
• Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30
• Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	30
• Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60
<b>QUALITÀ TECNICA</b>	
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 917/2017	NO
• Durata massima della singola sospensione programmata	24
• Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	-
• Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48
<b>NOTE</b>	
I valori relativi alla QUALITÀ CONTRATTUALE sono espressi in giorni lavorativi (per la riattivazione in seguito a morosità in giorni feriali).	
I valori relativi alla QUALITÀ TECNICA sono espressi in ore.	
*con sopralluogo	

## REGIONE SICILIA

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)		Ipotesi B (150 mc)	
	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018
Agrigento	€ 475	0,0%	€ 330	0,0%
Caltanissetta	€ 675	2,8%	€ 437	2,8%
Catania	€ 224	0,0%	€ 164	0,0%
Enna	€ 748	7,2%	€ 558	7,3%
Messina	€ 302	0,0%	€ 227	0,0%
Palermo	€ 433	10,5%	€ 313	10,2%
Ragusa	€ 478	0,0%	€ 347	0,0%
Siracusa	€ 336	7,8%	€ 230	8,0%
Trapani	€ 334	0,0%	€ 261	0,0%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 445</b>	<b>3,5%</b>	<b>€ 319</b>	<b>3,5%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)	Ipotesi B (150 mc)	Risparmio (A-B)	
	Spesa SII 2019	Spesa SII 2019	In €	In %
Agrigento	€ 475	€ 330	€ 145	30,5%
Caltanissetta	€ 675	€ 437	€ 238	35,3%
Catania	€ 224	€ 164	€ 60	26,8%
Enna	€ 748	€ 558	€ 190	25,4%
Messina	€ 302	€ 227	€ 75	24,8%
Palermo	€ 433	€ 313	€ 120	27,7%
Ragusa	€ 478	€ 347	€ 131	27,4%
Siracusa	€ 336	€ 230	€ 106	31,5%
Trapani	€ 334	€ 261	€ 73	21,9%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 445</b>	<b>€ 319</b>	<b>€ 126</b>	<b>28,3%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Dispersione della rete nel 2018
Agrigento	50,1%
Caltanissetta	35,6%
Catania	57,8%
Enna	35,7%
Messina	56,2%
Palermo	45,7%
Ragusa	49,1%
Siracusa	57,6%
Trapani	42,4%
<b>MEDIA</b>	<b>48,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, Giugno 2020

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO							
INFORMAZIONI RILEVATE	AGRIGENTO	CALTANISSETTA	CATANIA	ENNA	PALERMO	RAGUSA	SIRACUSA
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI
• Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC nella redazione della carta	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
• Presenza di informazioni sulla qualità dell'acqua erogata	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI
• Presenza di informazioni sul bonus idrico	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO
<b>QUALITÀ CONTRATTUALE</b>							
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 655/2015	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI
• Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	10	10	10	10	10	10	10
• Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15	15	15	15	15	15	15
• Tempo massimo di attivazione della fornitura	5	5	5	5	5	5	5
• Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	5	5	5	5	5	5	5
• Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2	2	2	2	2	2	2
• Tempo massimo di esecuzione della voltura	5	5	5	5	5	5	5
• Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10	10	10	10	10	10	10
• Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30	30	30	30	30	30	30
• Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	30	30	30	30	30	30	30
• Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60	60	60	60	60	30	60
<b>QUALITÀ TECNICA</b>							
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 917/2017	NO	SI	NO	SI	SI	NO	NO
• Durata massima della singola sospensione programmata	-	24	24	24	24	48	24
• Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	-	48	48	48	48	-	48
• Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	72	48	48	48	48	72	48
<b>NOTE</b>							
I valori relativi alla QUALITÀ CONTRATTUALE sono espressi in giorni lavorativi (per la riattivazione in seguito a morosità in giorni feriali).							
I valori relativi alla QUALITÀ TECNICA sono espressi in ore.							
Messina e Trapani: carta non reperibile							

## REGIONE TOSCANA

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)		Ipotesi B (150 mc)	
	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018
Arezzo	€ 758	1,2%	€ 506	1,2%
Carrara	€ 576	5,0%	€ 410	4,9%
Firenze	€ 696	0,0%	€ 475	0,0%
Grosseto	€ 781	2,7%	€ 548	2,6%
Livorno	€ 775	3,5%	€ 496	3,3%
Lucca	€ 437	0,0%	€ 319	0,0%
Massa	€ 634	9,6%	€ 452	9,4%
Pisa	€ 740	1,1%	€ 544	1,1%
Pistoia	€ 696	0,0%	€ 475	0,0%
Prato	€ 696	0,0%	€ 475	0,0%
Siena	€ 781	2,7%	€ 548	2,6%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 688</b>	<b>2,3%</b>	<b>€ 477</b>	<b>2,2%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)	Ipotesi B (150 mc)	Risparmio (A-B)	
	Spesa SII 2019	Spesa SII 2019	In €	In %
Arezzo	€ 758	€ 506	€ 252	33,2%
Carrara	€ 576	€ 410	€ 166	28,8%
Firenze	€ 696	€ 475	€ 221	31,8%
Grosseto	€ 781	€ 548	€ 233	29,8%
Livorno	€ 775	€ 496	€ 279	36,0%
Lucca	€ 437	€ 319	€ 118	27,0%
Massa	€ 634	€ 452	€ 182	28,7%
Pisa	€ 740	€ 544	€ 196	26,5%
Pistoia	€ 696	€ 475	€ 221	31,8%
Prato	€ 696	€ 475	€ 221	31,8%
Siena	€ 781	€ 548	€ 233	29,8%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 688</b>	<b>€ 477</b>	<b>€ 211</b>	<b>30,7%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Dispersione della rete nel 2018
Arezzo	22,9%
Firenze	44,7%
Grosseto	49,1%
Livorno	31,5%
Lucca	34,5%
Massa	50,4%
Pisa	36,7%
Pistoia	43,6%
Prato	50,5%
Siena	25,1%
<b>MEDIA</b>	<b>39,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, Giugno 2020

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO							
INFORMAZIONI RILEVATE	AREZZO	FIRENZE - PRATO - PISTOIA	GROSSETO - SIENA	LIVORNO	LUCCA	MASSA	PISA
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC nella redazione della carta	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
• Presenza di informazioni sulla qualità dell'acqua erogata	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI
• Presenza di informazioni sul bonus idrico	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO
<b>QUALITÀ CONTRATTUALE</b>							
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 655/2015	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	8	5	10	5	10	10	10
• Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	10	10	15	15	15	10	15
• Tempo massimo di attivazione della fornitura	3	4	5	5	5	5	5
• Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	3	5	5	5	5	5	5
• Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2	2	2	2	2	2	2
• Tempo massimo di esecuzione della voltura	5	3	5	5	5	5	5
• Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10	5	10	10	10	10	7
• Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	25	20	25	25	25	25	25
• Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	25	20	25	25	25	25	30
• Tempo massimo di rettifica di fatturazione	30	45	30	30	60	30	30
<b>QUALITÀ TECNICA</b>							
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 917/2017	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Durata massima della singola sospensione programmata	24	24	24	24	24	24	24
• Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	24	24	24	24	24	24	24
• Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48	48	48	48	48	48	48
<b>NOTE</b>							
I valori relativi alla QUALITÀ CONTRATTUALE sono espressi in giorni lavorativi (per la riattivazione in seguito a morosità in giorni feriali).							
I valori relativi alla QUALITÀ TECNICA sono espressi in ore.							

## REGIONE TRENINO ALTO ADIGE

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)		Ipotesi B (150 mc)	
	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018
Bolzano	€ 247	1,5%	€ 192	1,6%
Trento	€ 157	2,7%	€ 128	3,2%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 202</b>	<b>2,0%</b>	<b>€ 160</b>	<b>2,2%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)	Ipotesi B (150 mc)	Risparmio (A-B)	
	Spesa SII 2019	Spesa SII 2019	In €	In %
Bolzano	€ 247	€ 192	€ 55	22,3%
Trento	€ 157	€ 128	€ 29	18,5%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 202</b>	<b>€ 160</b>	<b>€ 42</b>	<b>20,8%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Dispersione della rete nel 2018
Bolzano	31,6%
Trento	24,6%
<b>MEDIA</b>	<b>28,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, Giugno 2020

## ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

INFORMAZIONI RILEVATE	BOLZANO	TRENTO
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	NO
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI
• Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	SI	NO
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC nella redazione della carta	SI	NO
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	NO
• Presenza di informazioni sulla qualità dell'acqua erogata	SI	SI
• Presenza di informazioni sul bonus idrico	NO	NO
<b>QUALITÀ CONTRATTUALE</b>		
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 655/2015	SI	NO
• Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	4	15
• Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15	15
• Tempo massimo di attivazione della fornitura	-	10
• Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	3	10
• Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2	2
• Tempo massimo di esecuzione della voltura	-	-
• Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	5	10
• Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	20	20
• Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	20	20
• Tempo massimo di rettifica di fatturazione	-	45
<b>QUALITÀ TECNICA</b>		
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 917/2017	NO	NO
• Durata massima della singola sospensione programmata	24	12
• Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	-	24
• Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	24	12

**NOTE**

I valori relativi alla QUALITÀ CONTRATTUALE sono espressi in giorni lavorativi (per la riattivazione in seguito a morosità in giorni feriali).

I valori relativi alla QUALITÀ TECNICA sono espressi in ore.



## REGIONE UMBRIA

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)		Ipotesi B (150 mc)	
	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018
Perugia	€ 481	1,7%	€ 376	1,6%
Terni	€ 581	1,6%	€ 422	1,7%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 531</b>	<b>1,7%</b>	<b>€ 399</b>	<b>1,7%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)	Ipotesi B (150 mc)	Risparmio (A-B)	
	Spesa SII 2019	Spesa SII 2019	In €	In %
Perugia	€ 481	€ 376	€ 105	21,8%
Terni	€ 581	€ 422	€ 159	27,4%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 531</b>	<b>€ 399</b>	<b>€ 132</b>	<b>24,9%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Dispersione della rete nel 2018
Perugia	45,1%
Terni	48,9%
<b>MEDIA</b>	<b>47,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, Giugno 2020

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO		
INFORMAZIONI RILEVATE	PERUGIA	TERNI
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI
• Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	SI	SI
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC nella redazione della carta	SI	SI
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	SI	NO
• Presenza di informazioni sulla qualità dell'acqua erogata	NO	SI
• Presenza di informazioni sul bonus idrico	SI	SI
<b>QUALITÀ CONTRATTUALE</b>		
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 655/2015	SI	SI
• Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	10	10
• Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15	15
• Tempo massimo di attivazione della fornitura	5	5
• Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	5	5
• Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2	2
• Tempo massimo di esecuzione della voltura	5	5
• Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10	10
• Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30	30
• Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	30	30
• Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60	60
<b>QUALITÀ TECNICA</b>		
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 917/2017	SI	SI
• Durata massima della singola sospensione programmata	24	24
• Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48	48
• Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48	48
<b>NOTE</b>		
I valori relativi alla QUALITÀ CONTRATTUALE sono espressi in giorni lavorativi (per la riattivazione in seguito a morosità in giorni feriali).		
I valori relativi alla QUALITÀ TECNICA sono espressi in ore.		

## REGIONE VALLE D'AOSTA

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)		Ipotesi B (150 mc)	
	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018
Aosta	€ 291	1,4%	€ 218	1,4%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)	Ipotesi B (150 mc)	Risparmio (A-B)	Risparmio
	Spesa SII 2019	Spesa SII 2019	In €	In %
Aosta	€ 291	€ 218	€ 73	25,1%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Dispersione della rete nel 2018
Aosta	30,1%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, Giugno 2020

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	
INFORMAZIONI RILEVATE	AOSTA
• Esistenza della carta dei servizi	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI
• Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	NO
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC nella redazione della carta	NO
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO
• Presenza di informazioni sulla qualità dell'acqua erogata	SI
• Presenza di informazioni sul bonus idrico	NO
<b>QUALITÀ CONTRATTUALE</b>	
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 655/2015	NO
• Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	30
• Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	60
• Tempo massimo di attivazione della fornitura	15
• Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	15
• Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	-
• Tempo massimo di esecuzione della voltura	-
• Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	15
• Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30
• Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	30
• Tempo massimo di rettifica di fatturazione	15
<b>QUALITÀ TECNICA</b>	
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 917/2017	NO
• Durata massima della singola sospensione programmata	12
• Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	-
• Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	24
<b>NOTE</b>	
I valori relativi alla QUALITÀ CONTRATTUALE sono espressi in giorni lavorativi (per la riattivazione in seguito a morosità in giorni feriali).	
I valori relativi alla QUALITÀ TECNICA sono espressi in ore.	

## REGIONE VENETO

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)		Ipotesi B (150 mc)	
	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018	Spesa SII 2019	Var. % sul 2018
Belluno	€ 385	0,0%	€ 294	0,0%
Padova	€ 369	-16,0%	€ 277	-15,8%
Rovigo	€ 489	0,0%	€ 327	0,0%
Treviso	€ 432	0,0%	€ 322	0,0%
Venezia	€ 308	-2,4%	€ 230	-2,1%
Verona	€ 324	4,2%	€ 243	4,3%
Vicenza	€ 452	3,0%	€ 337	2,7%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 394</b>	<b>-1,8%</b>	<b>€ 290</b>	<b>-1,8%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Ipotesi A (192 mc)	Ipotesi B (150 mc)	Risparmio (A-B)	
	Spesa SII 2019	Spesa SII 2019	In €	In %
Belluno	€ 385	€ 294	€ 91	23,6%
Padova	€ 369	€ 277	€ 92	24,9%
Rovigo	€ 489	€ 327	€ 162	33,1%
Treviso	€ 432	€ 322	€ 110	25,5%
Venezia	€ 308	€ 230	€ 78	25,3%
Verona	€ 324	€ 243	€ 81	25,0%
Vicenza	€ 452	€ 337	€ 115	25,4%
<b>MEDIA</b>	<b>€ 394</b>	<b>€ 290</b>	<b>€ 104</b>	<b>26,4%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Giugno 2020

CAPOLUOGHI	Dispersione della rete nel 2018
Belluno	43,3%
Padova	27,0%
Rovigo	35,7%
Treviso	34,0%
Venezia	42,0%
Verona	32,7%
Vicenza	21,6%
<b>MEDIA</b>	<b>34,0%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, Giugno 2020

## ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

INFORMAZIONI RILEVATE	BELLUNO	PADOVA	ROVIGO	TREVISO	VENEZIA	VERONA	VICENZA
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC nella redazione della carta	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
• Presenza di informazioni sulla qualità dell'acqua erogata	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
• Presenza di informazioni sul bonus idrico	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI
<b>LA QUALITÀ CONTRATTUALE</b>							
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 655/2015	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	10	10	10	10	10	10	10
• Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15	15	15	15	15	15	15
• Tempo massimo di attivazione della fornitura	5	5	5	5	5	5	5
• Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	5	5	5	5	5	5	5
• Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2	2	2	2	2	1	2
• Tempo massimo di esecuzione della voltura	5	5	5	5	5	5	5
• Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10	10	10	10	10	10	10
• Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30	30	30	30	30	20	30
• Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	30	30	30	30	30	30	30
• Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60	60	60	60	60	60	60
<b>LA QUALITÀ TECNICA</b>							
• Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 917/2017	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Durata massima della singola sospensione programmata	24	12	10	24	24	8*	10
• Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48	48	48	48	48	48	48
• Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48	48	48	48	48	48	48

## NOTE

I valori relativi alla QUALITÀ CONTRATTUALE sono espressi in giorni lavorativi (per la riattivazione in seguito a morosità in giorni feriali).

I valori relativi alla QUALITÀ TECNICA sono espressi in ore.

\*8 ore per interventi sulla rete / 4 ore per interventi sul contatore

*Realizzato nell'ambito del progetto:*

**CONSAPEVOLMENTE CONSUMATORE,  
UGUALMENTE CITTADINO**

**Finanziato dal**  
MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO (DM 7 FEBBRAIO 2018).

**Promosso da**  
Cittadinanzattiva, Confconsumatori e Movimento Consumatori.

**+SAi  
SEI**

Consapevolmente  
consumatore,  
ugualmente  
cittadino



[WWW.PIUSAIPIUSEI.ORG](http://WWW.PIUSAIPIUSEI.ORG)  
[WWW.CITTADINANZATTIVA.IT](http://WWW.CITTADINANZATTIVA.IT)