

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

XIV INDAGINE NAZIONALE A CAMPIONE SULLE TARIFFE 2014-2015
DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
E
III INDAGINE NAZIONALE SULLE CARTE DEI SERVIZI

DICEMBRE 2015



Sommario

1 - Premessa	3
2 - Le articolazioni tariffarie per il servizio idrico nell'anno 2014	4
3 – La spesa delle utenze domestiche per il servizio idrico nel 2014 per un consumo pari a 150 m3/annui.....	9
4 – La spesa delle utenze domestiche per il servizio idrico nel 2015 rapportata al 2011	15
5 – L'analisi delle carte dei servizi.....	19

14° Indagine Nazionale a campione sulle tariffe del servizio idrico in Italia.

1 - Premessa

La 14° Indagine sul servizio idrico integrato, che viene presentata, è stata realizzata dal C.R.E.E.F - Centro Ricerche Economiche, Educazione e Formazione della Federconsumatori Nazionale e si propone di fornire ai cittadini consumatori, alle strutture della Federconsumatori ed all'Associazione nel suo insieme, alle istituzioni, alle A.A.T.O., ai gestori, alla AEEGSI ed al Ministero Dell'Ambiente, un quadro di conoscenza sulle tariffe.

I dati sono stati richiesti attraverso un questionario strutturato alle A.A.T.O. esistenti in Italia, o in alcuni casi ai gestori; in altri casi i dati sono stati rilevati direttamente dai siti internet delle ATO e dei Gestori del servizio idrico integrato. La presente Indagine campionaria è stata realizzata con l'elaborazione dei dati rilevati tra novembre 2014 ed maggio 2015.

Le tariffe analizzate riguardano l'annualità 2014 e 2015: la prima come comunicataci attraverso il questionario, la seconda ricavata dall'applicazione del theta 2015.

Complessivamente i dati raccolti relativi alle articolazioni tariffarie si riferiscono ad un totale di 113 città capoluogo di provincia italiane su 113, pari al 100% del totale.

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

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

La copertura del campione in termini di popolazione arriva a quasi 44 milioni di residenti (**Tabella x**) ovvero il 72,0% della popolazione italiana (dato ISTAT 2015), la cui ripartizione per le macro regioni *Nord*, *Centro* e *Sud* non si discosta molto dalla struttura demografica rilevata dall'ISTAT.

Tabella 1 Copertura del campione in termini di popolazione residente

Area	Residenti ISTAT 2015		Popolazione Campione		Copertura campione
	n.	%	n.	%	
Nord	27.799.803	45,7%	20.388.512	46,6%	73,3%

Centro	12.090.637	19,9%	9.966.248	22,8%	82,4%
Sud e Isole	20.905.172	34,4%	13.420.908	30,7%	64,2%
Totale	60.795.612	100,0%	43.775.668	100,0%	72,0%

Fonte: Elaborazioni questionario CREEF Tariffe 2014/5 e ISTAT

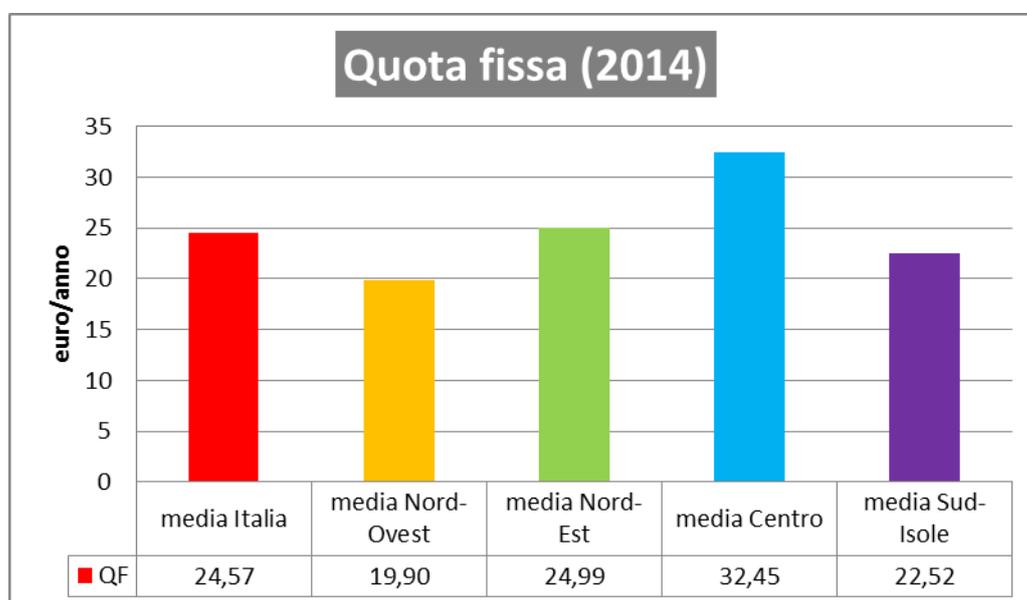
Come premesso, vengono prima analizzate le articolazioni tariffarie 2014 e successivamente calcolata la spesa del SII sia per il 2014 sia per il 2015.

2 - Le articolazioni tariffarie per il servizio idrico nell'anno 2014

L'articolazione tariffaria nazionale può essere così semplificata: una quota fissa (in molti casi unica per l'intero servizio idrico, in altri invece suddivisa in acquedotto e fognatura e depurazione come previsto dalla Delibera AEEGSI n. 643/2013), diverse tariffe per il servizio acquedotto applicate secondo fasce di consumo, una tariffa per il servizio di fognatura ed una per il servizio di depurazione.

- Quota fissa:

La quota fissa (ex nolo contatore) ha un valore medio nazionale di €24,57 all'anno per le utenze domestiche (nel 2013 era 21,67). Viene richiesta in quasi tutte le città ed ha un valore minimo di 3,27 € a Milano ad un massimo di €89,60 a Gorizia.



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

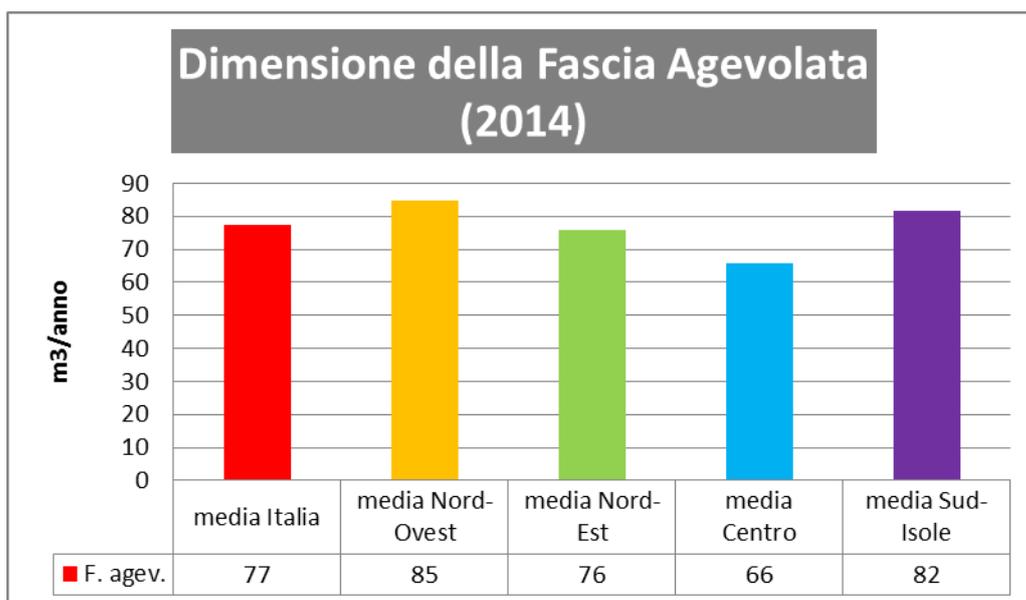
La tariffa per il servizio acquedottistico prevede tariffe differenziate per fasce di consumo con una tariffa agevolata per i consumi più bassi, una tariffa base e da una a tre tariffe eccedenza per consumi più elevate. Per comprendere le variazioni di spesa per il servizio idrico integrato, è opportuno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

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

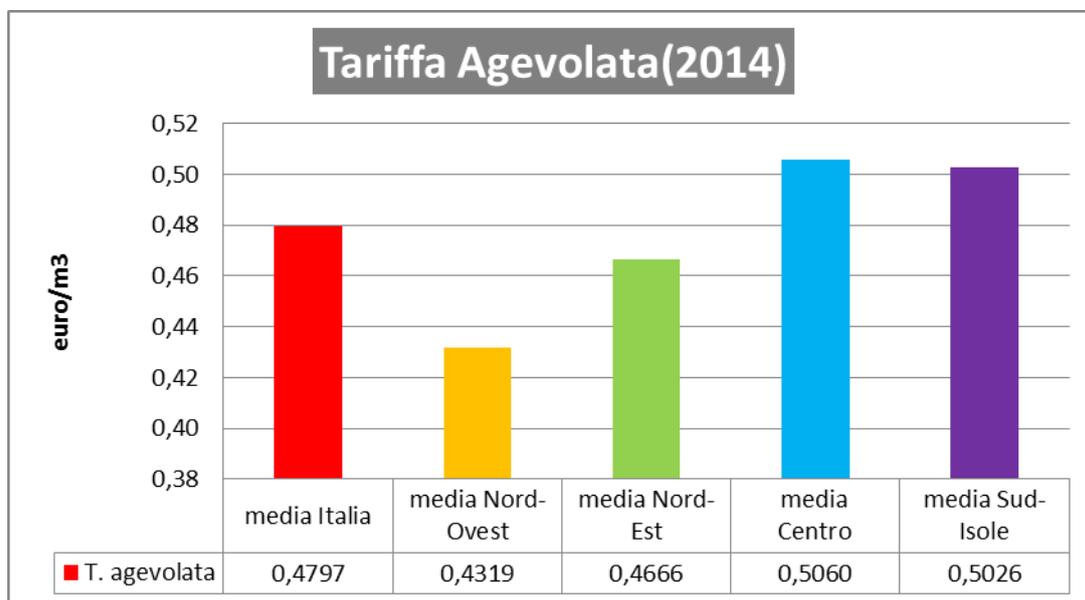
- Fascia e tariffa agevolata:

La prima fascia di consumo, quella che nei primi provvedimenti CIP degli anni settanta veniva prevista per il consumo domestico essenziale (cde), ha una dimensione media nazionale di 77 metri

cubi all'anno, la fascia di "consumo agevolata" varia da un minimo di 20 m³ ad Ascoli e Fermo ad un valore massimo di 250 m³ a Milano. La media è leggermente diminuita in quanto diversi gestori l'hanno portata a 30 m³/anno come previsto dalla Delibera AEEGSI . 643/2013 nel caso in cui si modifichi l'articolazione tariffaria. Qualora venga applicato il c.d. pro capite, sono state riportate le fasce relative ad una utenza composta da tre persone.

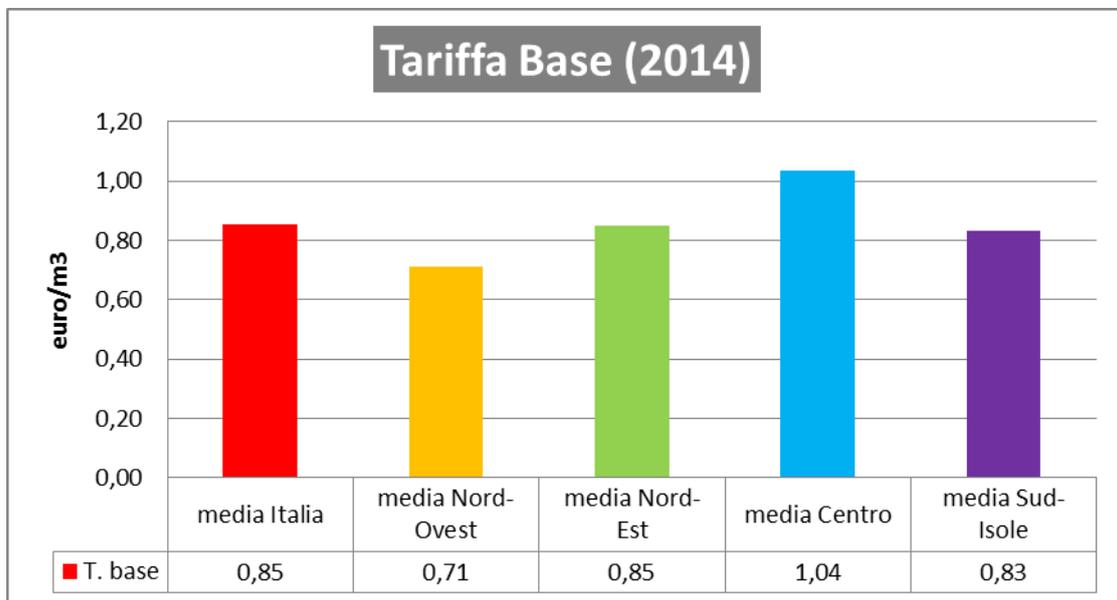


La tariffa della prima fascia di consumo ha una media nazionale di 0,4797 euro/m³, circa tre centesimi in più rispetto al 2013. L'aumento maggiore in valore assoluto si registra nell'area nord-ovest con oltre cinque centesimi di aumento. Ad Ascoli e Fermo, serviti dallo stesso gestore CIIP, la prima fascia fino a 20 m³ è gratuita.



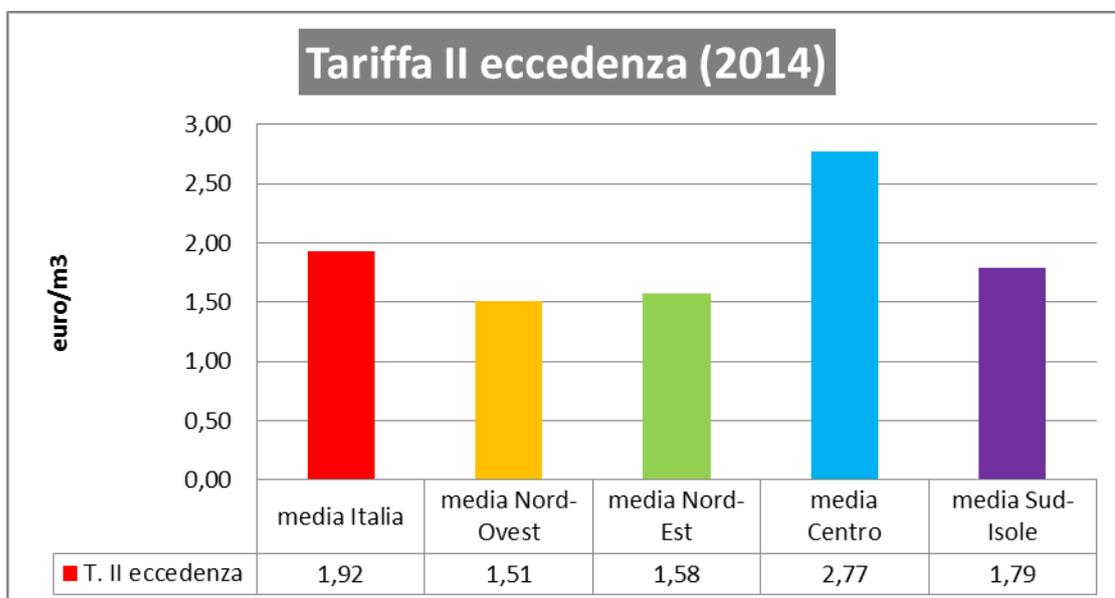
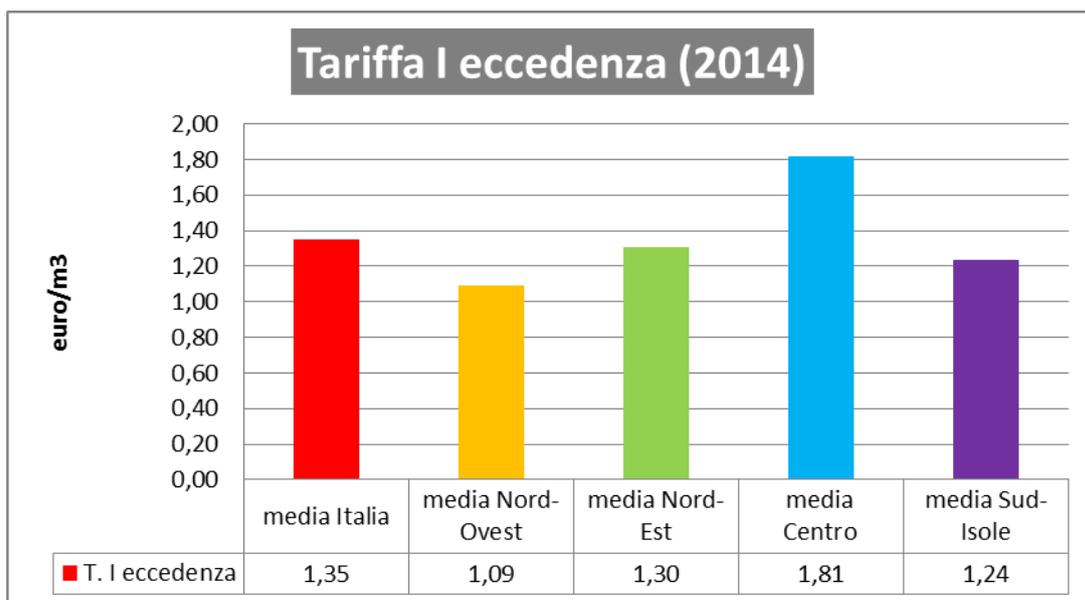
- **Tariffa base**

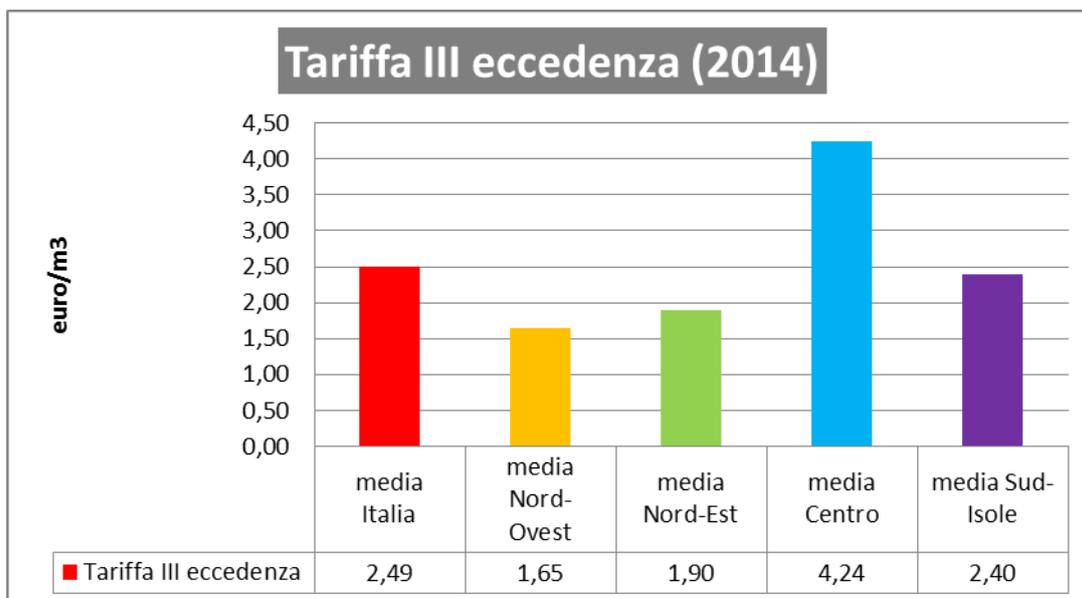
La seconda fascia di consumo c.d. "base", ha un valore medio nazionale di 0,85 euro/m³ (cinque centesimi in più rispetto all'anno precedente), con punte di 0,19 €/m³ a 1,69 €/m³. Mediamente l'aumento maggiore lo troviamo nel nord-ovest (8 cent.), risulta invece diminuita la media nel sud-isole (5 cent.).



- **Tariffe eccedenza:**

Le fasce eccedenza possono essere fino a tre. Il valore medio della prima è di 1,35 €/m³ (8 cent in più rispetto al 2013), con valori che vanno da 0,23 a 3,04. La seconda ha una media di 1,92 (nel 2013 era 1,79) con valori da 0,27 a 4,22. La terza tariffa eccedenza infine, ha una media di 2,49 (nel 2013 era 2,33) con valori da 0,44 a 5,48.





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

- **Tariffe Pro-capite**

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

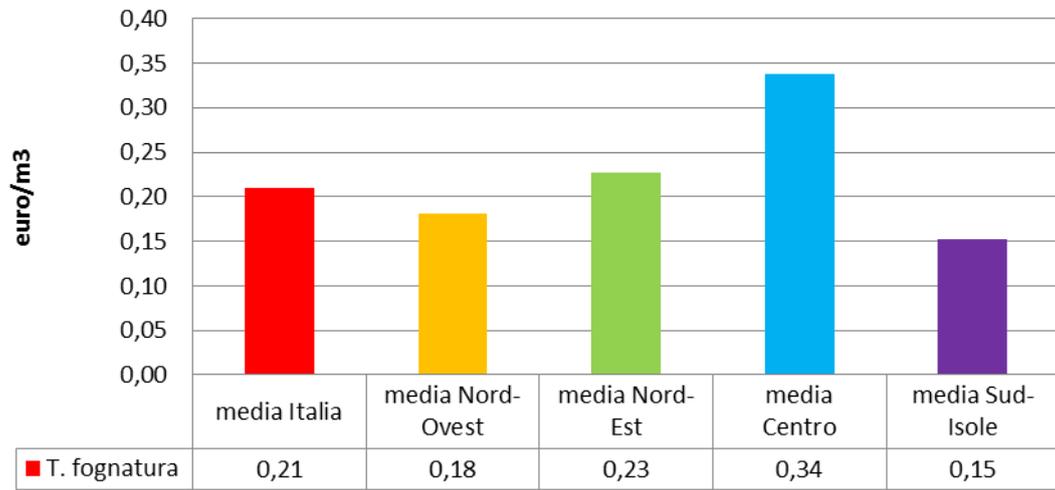
Ai fini della presente indagine, sono state riportate le fasce relative ad una utenza composta da tre persone in quanto presumibilmente consuma circa 150 m3 annui.

- **Tariffe di fognatura e depurazione**

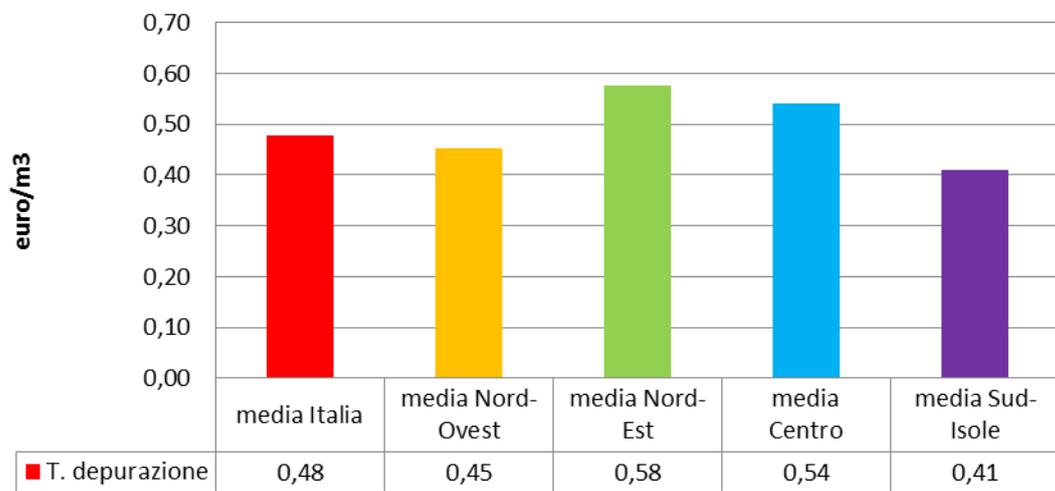
I valori riscontrati sono più livellati rispetto alle tariffe per il servizio acquedotto, in particolare per quanto riguarda la tariffa di depurazione. Quest'ultima infatti ha un valore medio di 0,48 €/m3 (tre centesimi in più rispetto al 2013) con valori che vanno da un minimo di 0,14 ad un massimo di 0,73. Invece, la media nazionale della tariffa di fognatura è 0,21 €/m3 (otto centesimi in più rispetto al 2013) con valore minimo di 0,02 e massimo di 0,70.

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

Tariffa fognatura (2014)



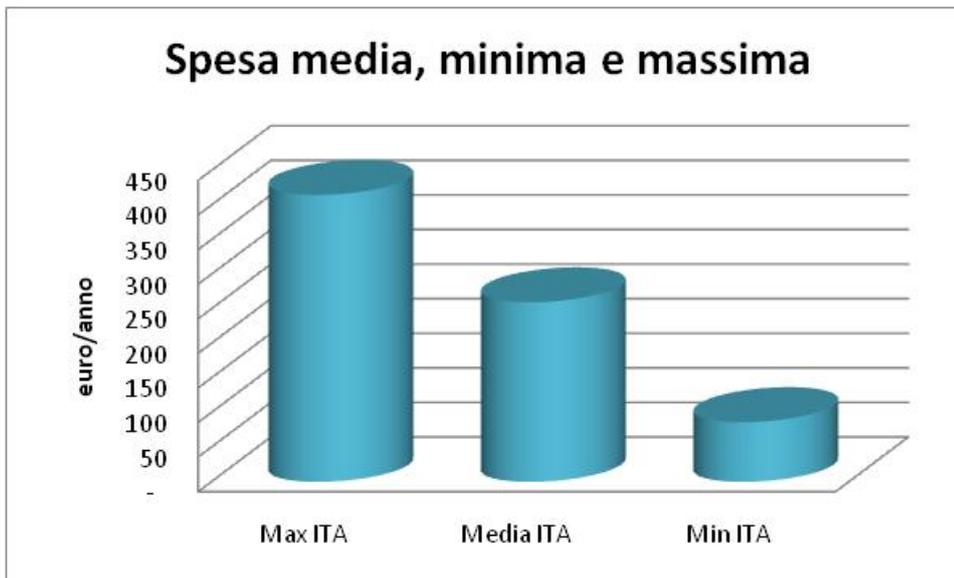
Tariffa depurazione (2014)



3 – La spesa delle utenze domestiche per il servizio idrico nel 2014 per un consumo pari a 150 m3/annui

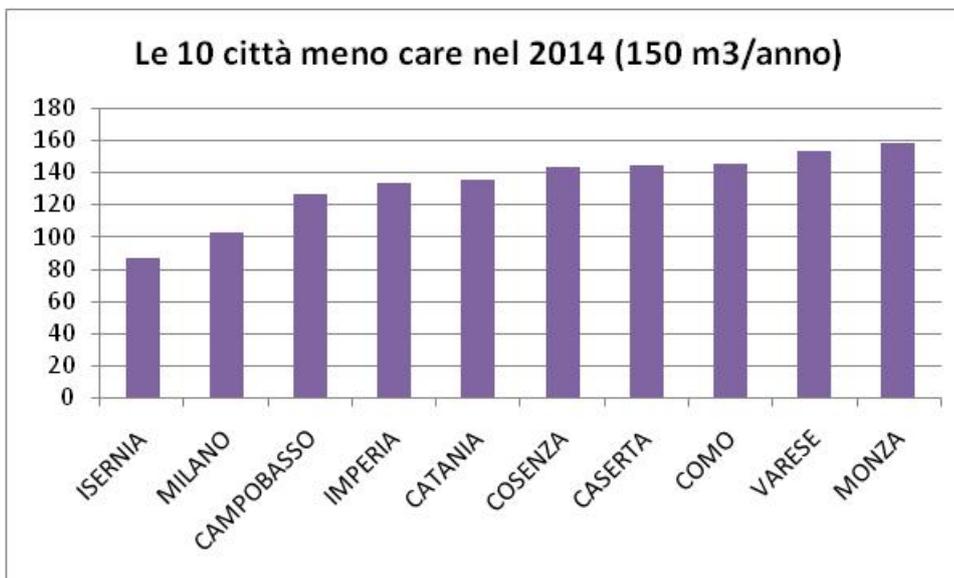
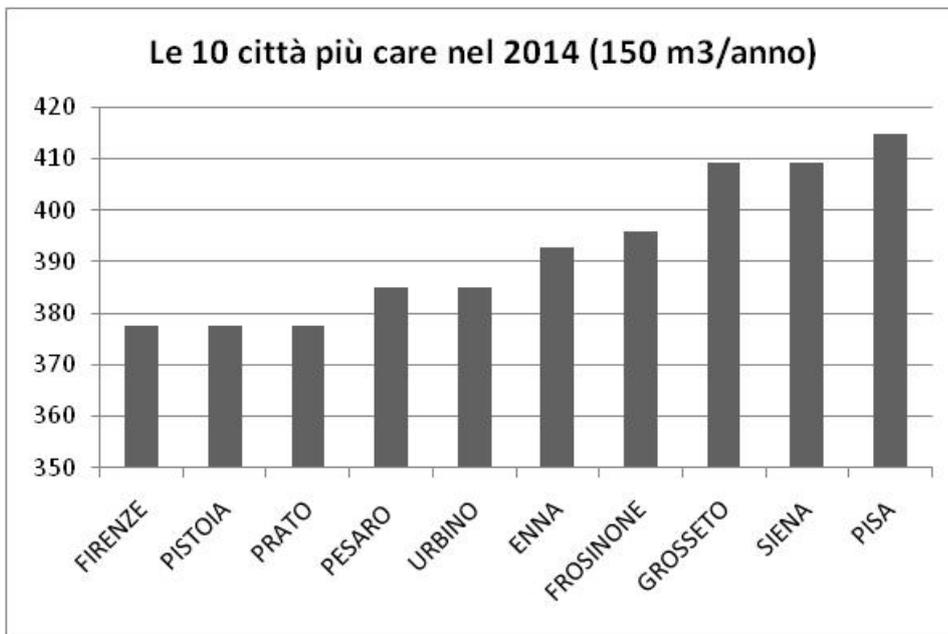
Come l'anno precedente, il calcolo della spesa media per una utenza composta da 3 persone è stata effettuata ipotizzando un consumo medio di 150 m3, in linea con i dati pubblicati nell'ultima relazione dell'AEEGSI. Infatti, dai dati raccolti ed elaborati dall'Autorità risulta un consumo pro capite medio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

E' stata calcolata la spesa per il servizio idrico integrato dell'intero campione oggetto di indagine, ossia 113 città intervistate. Per un consumo annuo pari a 150 m3, una utenza domestica composta da tre persone, nel 2014 ha pagato mediamente **260 € all'anno** (compresa IVA al 10%), con un range che va da 86 a 414 euro all'anno.



Quindi, il servizio idrico integrato, ossia l'insieme dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione (esclusa l'IVA) costa mediamente **€1,7 a m3** di acqua fatturata, con range che va da 0,6 a 2,8 euro/m3.

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

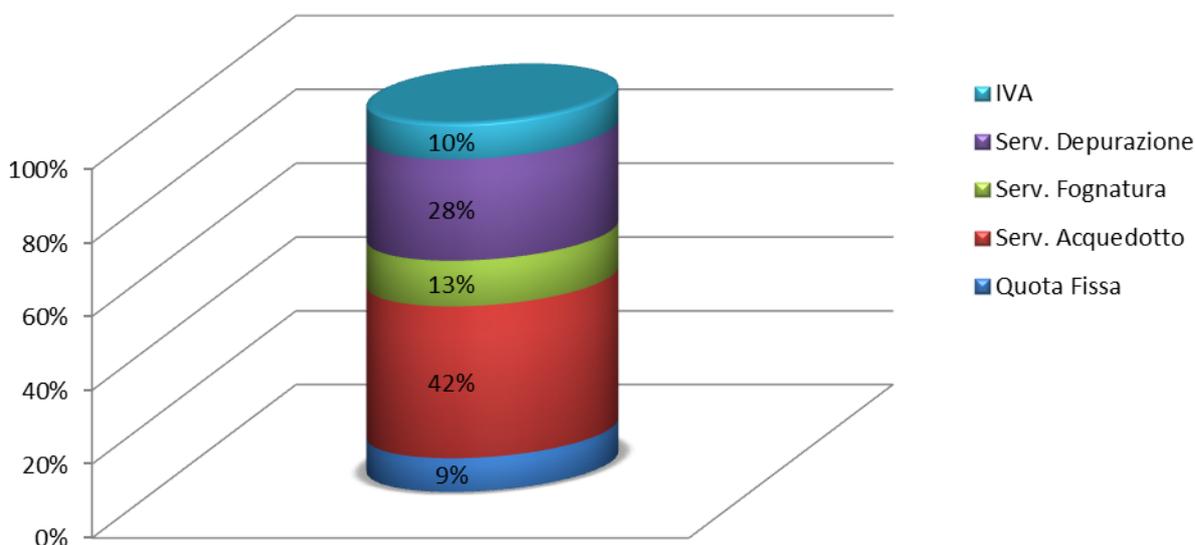


Al totale della spesa concorrono 5 diverse componenti:

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

Mediamente la quota fissa rappresenta il 9% della bolletta per un costo medio di 24 €, il costo del servizio acquedotto rappresenta mediamente il 42% del totale per un costo medio di 108 €, il costo del servizio di fognatura mediamente pari al 13 % del totale per un importo medio di 32 € e la depurazione è mediamente pari al 28% del totale per un importo medio di 72 €. Si applica poi l'IVA al 10% pari a 24 euro. **Complessivamente una utenza di 3 persone con un consumo di 150 m3/annui spende mediamente 260 euro.**

La scomposizione della spesa SII 2014 (consumo 150 m3)



	Euro	%
Quota Fissa	24	9%
Serv. Acquedotto	108	42%
Serv. Fognatura	32	13%
Serv. Depurazione	72	28%
IVA	24	10%

Livelli più alti di quota fissa li troviamo ad esempio a Gorizia, 41% sul totale, Trento (26%) e Avellino (21%).

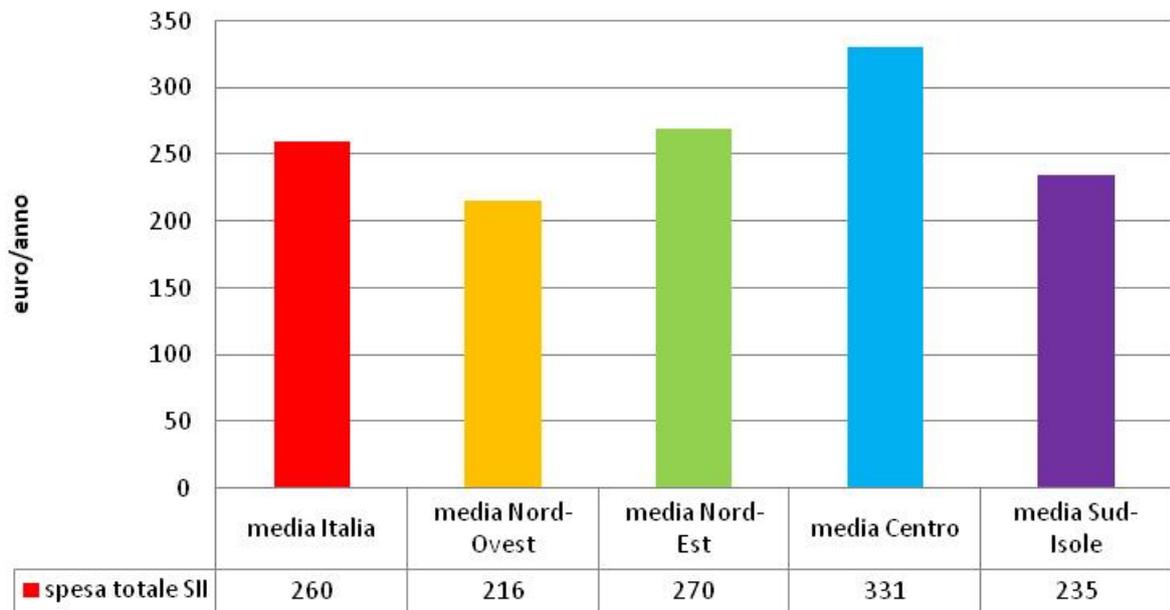
Pur continuando il divario tra i costi dei tre servizi, aumentano le città con il costo del servizio depurazione superiore al costo del servizio acquedotto: Terni, Rovigo, Perugia, Padova, Vicenza, Lecco, Palermo, Novara, Trento, Ascoli, Fermo, Belluno, Torino, Mantova, Treviso, Verona, Bologna, Aosta, Pordenone, Lucca, Roma, Venezia, Brescia, Bolzano, Udine, Imperia, Monza, Bergamo, Sondrio, Savona, Varese, Como, Milano, Isernia. Le punte maggiori sono presenti a Milano (47%), Bolzano, Trento ed Isernia (46%).

Le città nelle quali il peso del servizio acquedottistico è superiore al 60% del costo totale sono: Alessandria, Ragusa e Reggio Calabria.

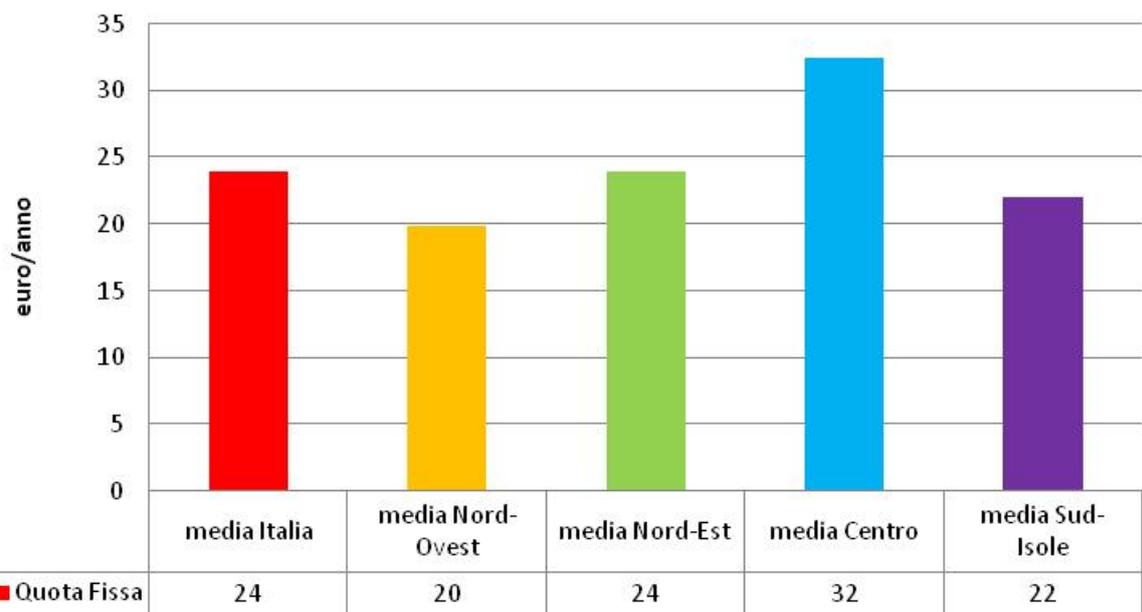
Il costo del servizio fognatura maggiore in Italia lo troviamo nelle città toscane, con valori superiori al 20% sul totale.

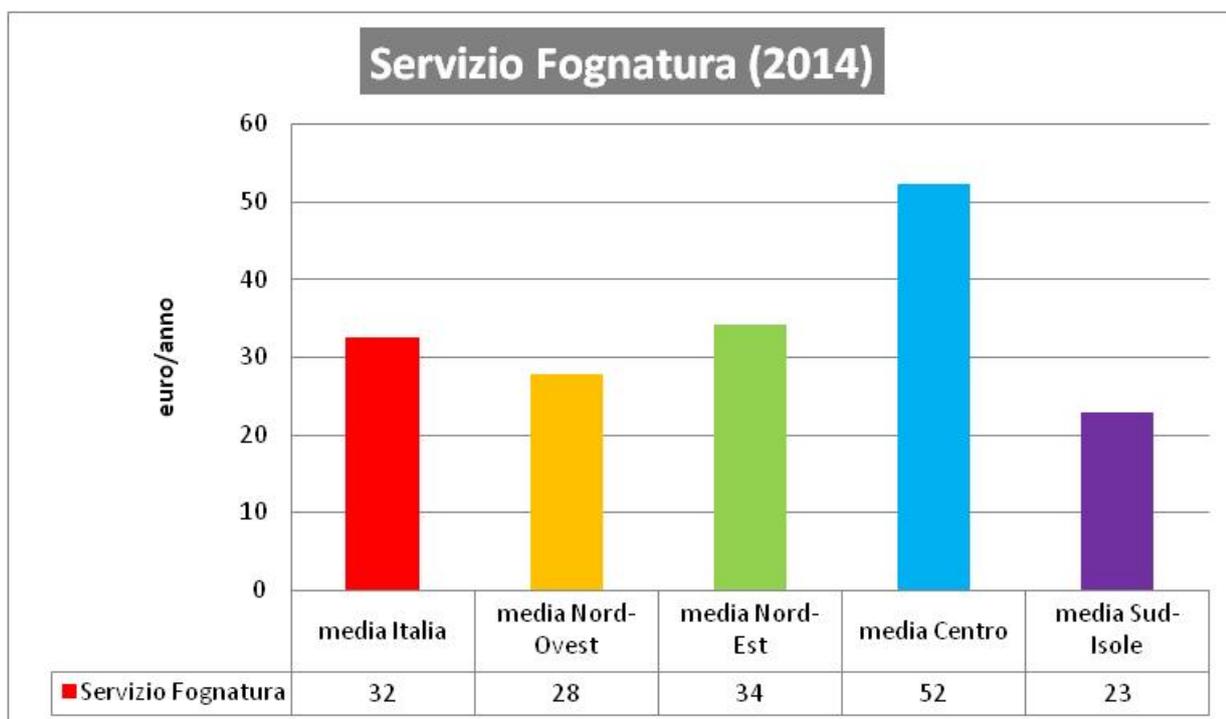
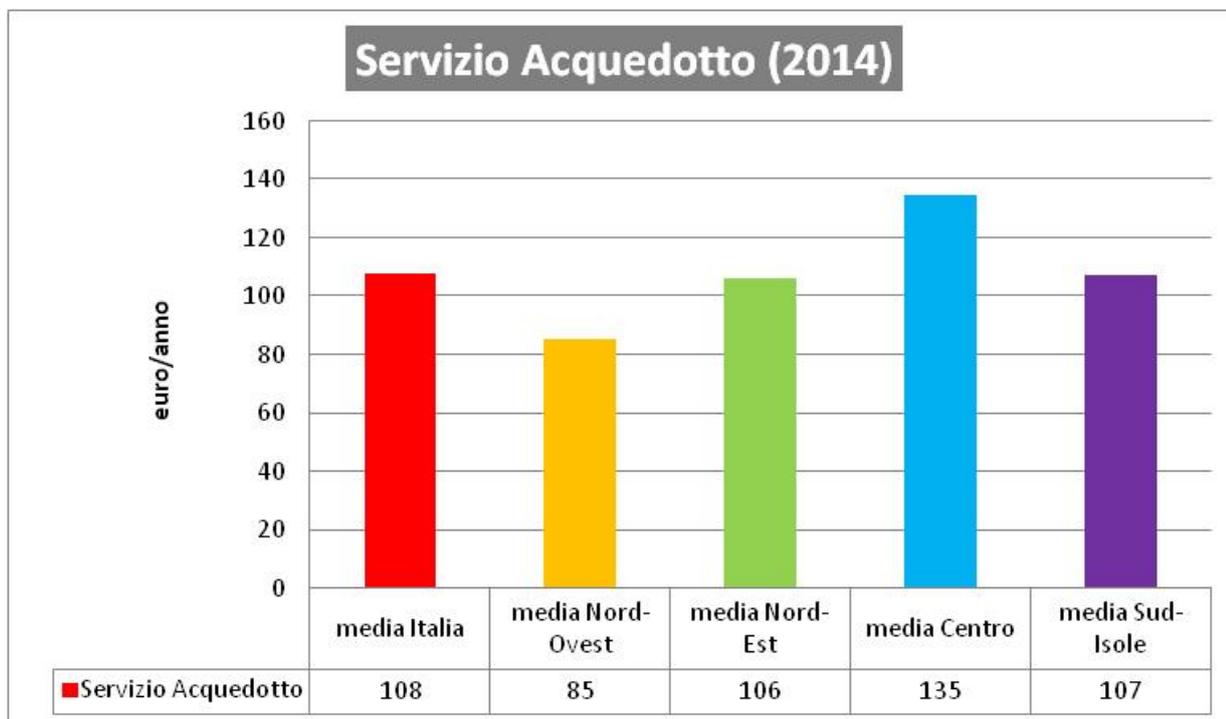
Nelle figure successive invece, vengono rappresentate le medie settoriali:

Spesa media SII (2014)



Quota Fissa





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

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

SPESA ANNUA 2014 NELLE CITTA' CAPOLUOGO PER 150 M3

COSTO SII 2014 (150 M3)			
ISERNIA	86	CARBONIA (- IGLESIAS)	262
MILANO	103	NUORO	262
CAMPOBASSO	126	OLBIA-TEMPIO	262
IMPERIA	133	ORISTANO	262
CATANIA	135	SANLURI	262
COSENZA	143	SASSARI	262
CASERTA	144	TORTOLI'	262
COMO	145	VERCELLI	262
VARESE	153	PADOVA	262
MONZA	158	LUCCA	264
SAVONA	158	ASCOLI	272
UDINE	161	FERMO	272
RIETI	166	PIACENZA	272
AOSTA	167	MODENA	276
CATANZARO	174	PERUGIA	277
RAGUSA	174	LA SPEZIA	278
CROTONE	179	CALTANISSETTA	280
BOLZANO	182	TRAPANI	281
NAPOLI	189	TRIESTE	282
BENEVENTO	191	ANCONA	284
SIRACUSA	192	BARI	287
BERGAMO	195	BARLETTA (- ANDRIA - TRANI)	287
CREMONA	195	BRINDISI	287
VERONA	202	FOGGIA	287
LODI	205	LECCE	287
VENEZIA	207	TARANTO	287
SONDRIO	207	VICENZA	292
PORDENONE	210	MASSA	293
VENEZIA-MESTRE	212	VITERBO	296
ROMA	212	RIMINI	298
CHIETI	213	MACERATA	306
SALERNO	214	AGRIGENTO	309
BRESCIA	216	ROVIGO	317
TERAMO	217	LATINA	327
MATERA	218	TERNI	329
POTENZA	218	GENOVA	332
GORIZIA	219	PARMA	335
MESSINA	220	RAVENNA	335
VIBO VALENTIA	221	BIELLA	335
MANTOVA	224	FORLI'	344
TREVISO	227	REGGIO EMILIA	350
L'AQUILA	227	FERRARA	351
PAVIA	227	CESENA	365
PALERMO	227	AREZZO	368
AVELLINO	228	LIVORNO	370
ALESSANDRIA	229	CARRARA	372
TRENTO	229	REGGIO CALABRIA	376
BELLUNO	232	FIRENZE	378
CUNEO	236	PISTOIA	378
PESCARA	237	PRATO	378
NOVARA	242	PESARO	385
VERBANIA	242	URBINO	385
TORINO	246	ENNA	393
BOLOGNA	255	FROSINONE	396
ASTI	256	GROSSETO	409
LECCO	259	SIENA	409
CAGLIARI	262	PISA	415

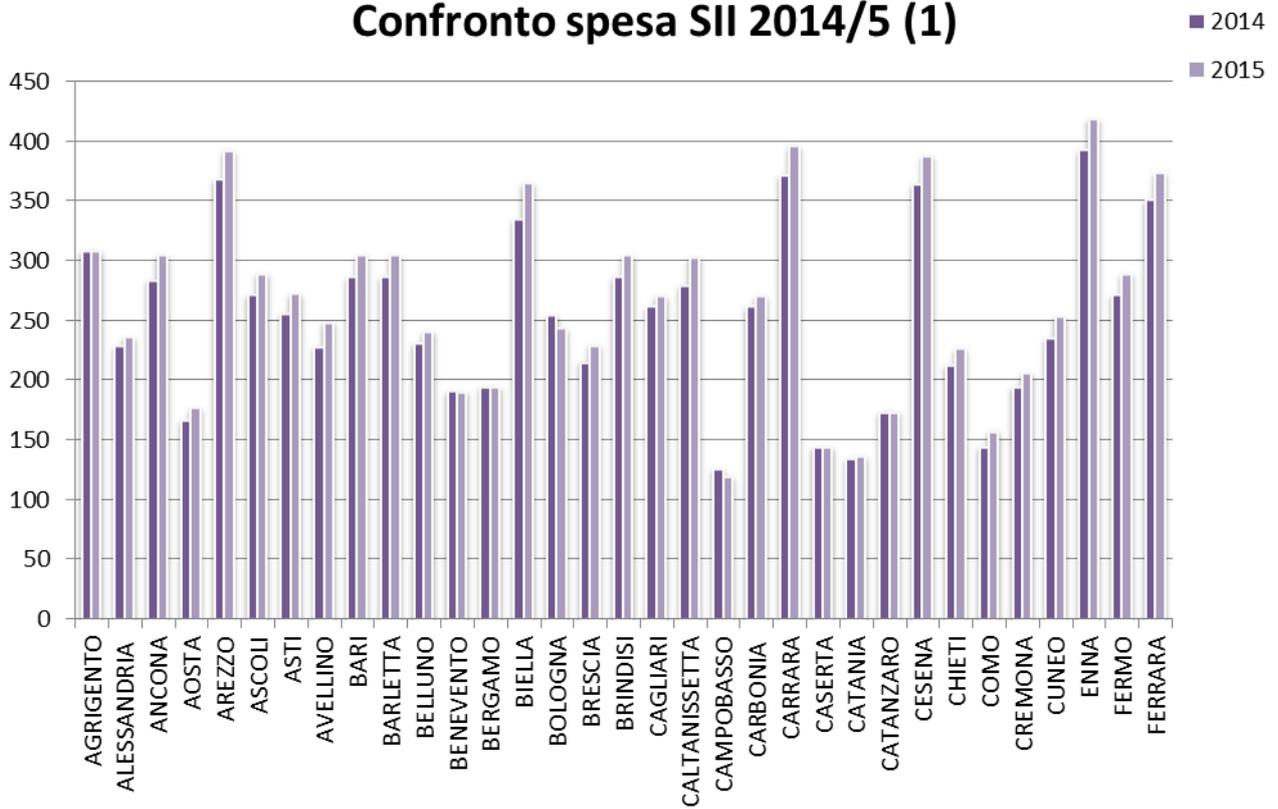
4 – La spesa delle utenze domestiche per il servizio idrico nel 2015 rapportata al 2011

Dai dati raccolti, è stato possibile ricavare la percentuale di incremento tariffario applicabile nel 2015 utilizzando i theta 2014 e 2015 dichiarati nel questionario e confrontati con quelli effettivi, approvati dall'AEEGSI e pubblicati sul sito dell'Autorità.

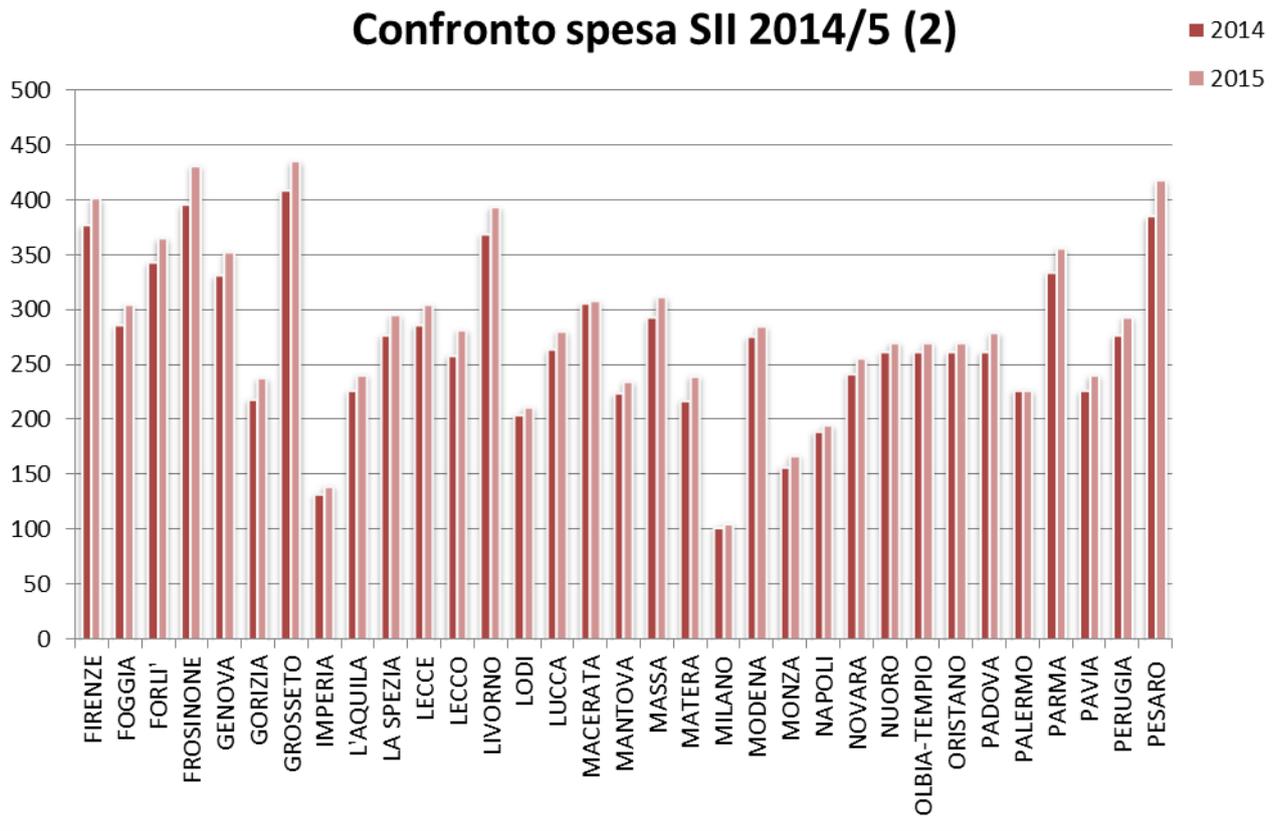
Applicando infatti tali moltiplicatori tariffari, è stato possibile determinare l'incremento per 103 città, ne risulta un incremento medio del 6,4% che porta la spesa del SII nel 2015 per un'utenza che consuma 150 m³/annui e composta da 3 persone a 267 euro all'anno.

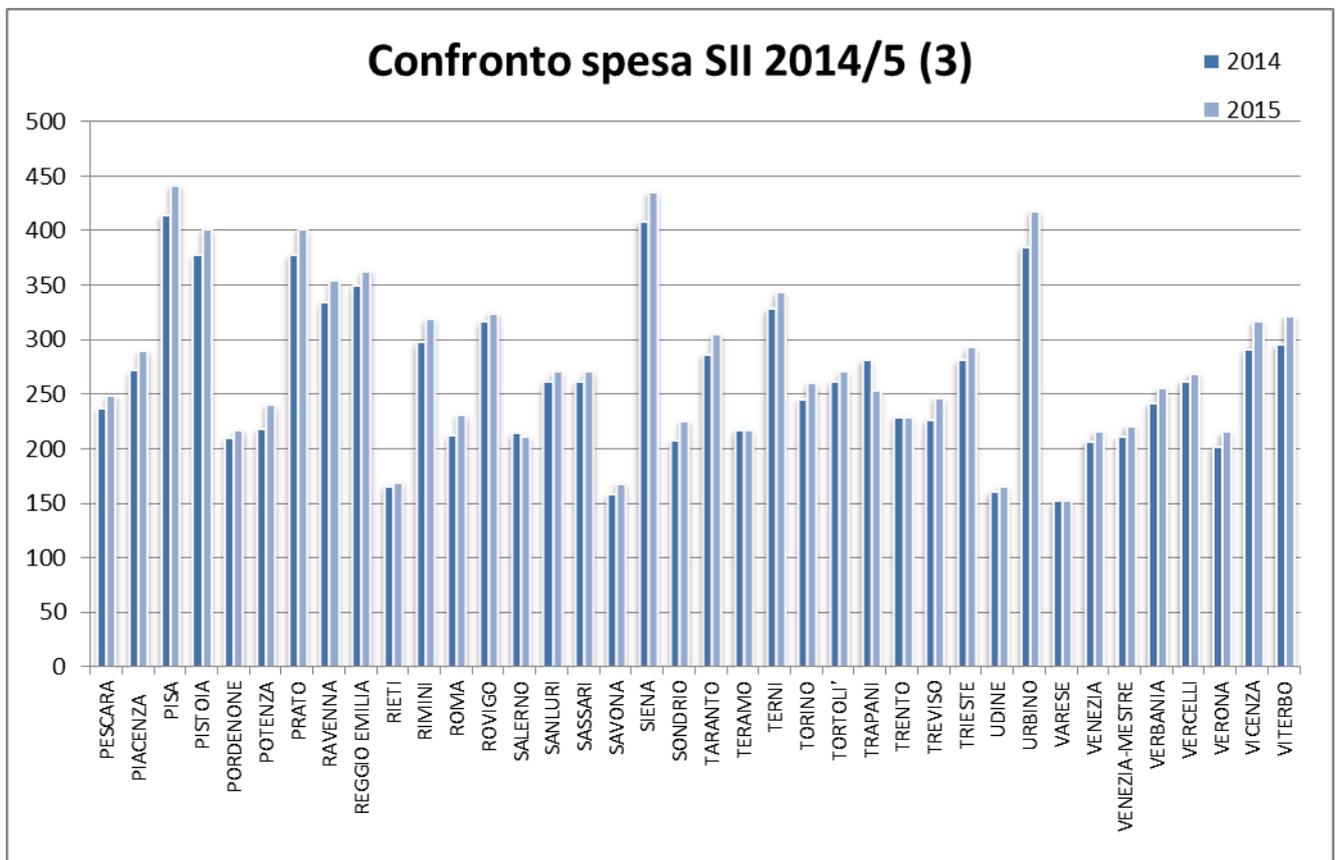
città	TOTALE BOLLETTA SII 2015	incremento 2015 sul 2014	città	TOTALE BOLLETTA SII 2015	incremento 2015 sul 2014
	€/anno			€/anno	
AGRIGENTO	308,96	1,00	MESSINA	np	np
ALESSANDRIA	236,40	1,03	MILANO	106,24	1,03
ANCONA	305,26	1,07	MODENA	285,35	1,04
AOSTA	177,33	1,06	MONZA	167,98	1,06
AREZZO	392,49	1,07	NAPOLI	195,44	1,03
ASCOLI	289,65	1,07	NOVARA	256,04	1,06
ASTI	272,70	1,06	NUORO	270,69	1,03
AVELLINO	248,96	1,09	OLBIA-TEMPIO	270,69	1,03
BARI	304,99	1,06	ORISTANO	270,69	1,03
BARLETTA (- ANDRIA - TRANI)	304,99	1,06	PADOVA	279,50	1,07
BELLUNO	241,45	1,04	PALERMO	227,16	1,00
BENEVENTO	190,63	1,00	PARMA	356,27	1,06
BERGAMO	194,87	1,00	PAVIA	240,62	1,06
BIELLA	365,15	1,09	PERUGIA	294,03	1,06
BOLOGNA	244,05	0,96	PESARO	417,99	1,09
BOLZANO	np	np	PESCARA	249,19	1,05
BRESCIA	229,65	1,06	PIACENZA	289,54	1,06
BRINDISI	304,99	1,06	PISA	441,89	1,07
CAGLIARI	270,69	1,03	PISTOIA	401,52	1,06
CALTANISSETTA	303,34	1,08	PORDENONE	217,54	1,03
CAMPOBASSO	119,86	0,95	POTENZA	240,41	1,10
CARBONIA (- IGLESIAS)	270,69	1,03	PRATO	401,52	1,06
CARRARA	396,18	1,06	RAGUSA	np	np
CASERTA	144,41	1,00	RAVENNA	354,06	1,06
CATANIA	136,59	1,01	REGGIO CALABRIA	np	np
CATANZARO	173,79	1,00	REGGIO EMILIA	363,16	1,04
CESENA	387,90	1,06	RIETI	169,28	1,02
CHIETI	226,64	1,06	RIMINI	319,24	1,07
COMO	157,78	1,09	ROMA	231,38	1,09
COSENZA	np	np	ROVIGO	324,53	1,03
CREMONA	206,40	1,06	SALERNO	211,14	0,99
CROTONE	np	np	SANLURI	270,69	1,03
CUNEO	253,72	1,08	SASSARI	270,69	1,03
ENNA	419,09	1,07	SAVONA	168,44	1,07
FERMO	289,65	1,07	SIENA	435,70	1,07
FERRARA	374,01	1,06	SIRACUSA	np	np
FIRENZE	401,52	1,06	SONDRIO	226,01	1,09
FOGGIA	304,99	1,06	TARANTO	304,99	1,06
FORLI'	365,70	1,06	TERAMO	216,89	1,00
FROSINONE	431,71	1,09	TERNI	343,47	1,04
GENOVA	353,41	1,06	TORINO	260,36	1,06
GORIZIA	238,26	1,09	TORTOLI'	270,69	1,03
GROSSETO	435,70	1,07	TRAPANI	253,34	0,90
IMPERIA	140,26	1,05	TRENTO	229,47	1,00
ISERNIA	np	np	TREVISO	246,81	1,09
L'AQUILA	241,53	1,06	TRIESTE	293,23	1,04
LA SPEZIA	295,70	1,07	UDINE	165,49	1,03
LATINA	np	np	URBINO	417,99	1,09
LECCE	304,99	1,06	VARESE	152,67	1,00
LECCO	282,26	1,09	VENEZIA	216,38	1,04
LIVORNO	393,98	1,07	VENEZIA-MESTRE	221,17	1,04
LODI	211,95	1,03	VERBANIA	256,04	1,06
LUCCA	281,26	1,06	VERCELLI	269,45	1,03
MACERATA	308,19	1,01	VERONA	215,71	1,07
MANTOVA	235,59	1,05	VIBO VALENTIA	np	np
MASSA	312,02	1,06	VICENZA	317,56	1,09
MATERA	240,41	1,10	VITERBO	322	1,09

Confronto spesa SII 2014/5 (1)

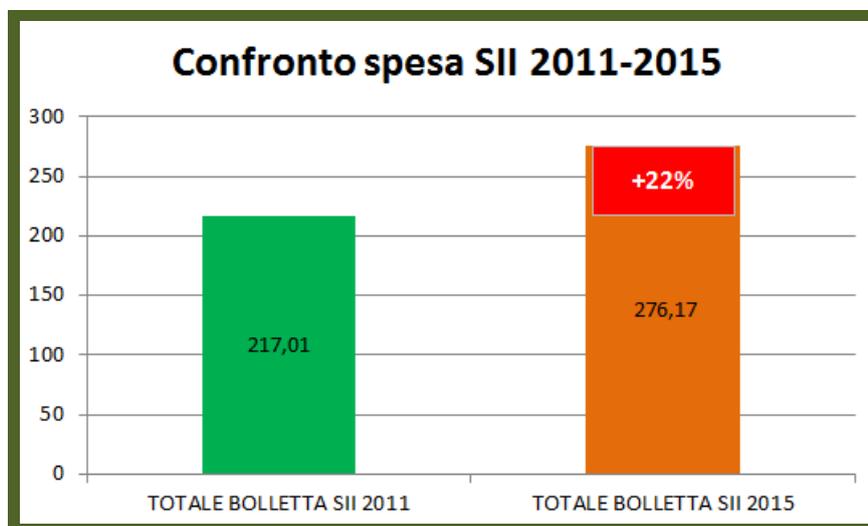


Confronto spesa SII 2014/5 (2)





Se confrontiamo la spesa della stessa tipologia di utenza (consumo di 150 m³/annui composto da 3 persone) nel periodo in cui la regolazione è passata all'AEEGSI, ci accorgiamo che **si è passati da un totale di 217 euro nel 2011, a 276 euro nel 2015, ossia un incremento del 22% in soli quattro anni.**



L'Autorità fino ad oggi ha determinato d'ufficio le tariffe per oltre 1700 comuni, riducendo le tariffe del 10%, nelle zone dove non è stata ancora avviata la riforma del servizio idrico previsto dalla ex Legge Galli. Infatti facendo il confronto tra i gestori ex-cipe e i gestori ex-MN vi è un rapporto di 1:2

5 – L'analisi delle carte dei servizi

Anche nella presente indagine abbiamo dedicato spazio agli standard contenuti nella carta dei servizi. Al questionario hanno risposto ATO e gestori inviando dati relativi a 111 città (in alcuni casi è stata effettuata una integrazione sui siti web).

Il regolatore nazionale (AEEGSI) ha iniziato ad occuparsi della qualità del servizio in due documenti di consultazione: DCO/665/2014, DCO/273/2015 e ultimo DCO/560/2015/R/idr.

In attesa del documento definitivo, si continua ad applicare la normativa vigente.

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

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

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

a) vengono fissati i principi fondamentali e i criteri per l'erogazione del SII che devono essere contenuti nella carta dei servizi;

b) vengono riportate quattro schede riguardanti gli aspetti del SII che richiedono la predisposizione di standard ovvero: avvio del rapporto contrattuale, accessibilità al servizio; gestione del rapporto contrattuale e continuità del servizio.

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

Anno di adozione della carta del servizio

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

In relazione all'anno di adozione la Carta in vigore da maggior tempo è quella adottata dal gestore di Ancona e da quello di Bergamo (1995):

città	Entrata in vigore
ANCONA	1995
BERGAMO	1995
PADOVA	1996
TRIESTE	1996
UDINE	1996
VARESE	1996
LA SPEZIA	1997
SONDRIO	1997
TRENTO	1997
ASCOLI	1999
FERMO	1999
MESSINA	1999
AOSTA	2000
CUNEO	2000
NAPOLI	2000
SAVONA	2000
ALESSANDRIA	2001
BARI	2001
BARLETTA (- ANDRIA - TRANI)	2001

BENEVENTO	2001
BRINDISI	2001
FOGGIA	2001
IMPERIA	2001
LECCE	2001
PISA	2001
RIETI	2001
TARANTO	2001
LATINA	2002
LIVORNO	2002
PALERMO	2002
ROVIGO	2002
TORINO	2002
COMO	2003
FIRENZE	2003
PERUGIA	2003
PISTOIA	2003
PRATO	2003
TERAMO	2003
TERNI	2003
VICENZA	2003
BIELLA	2004
GENOVA	2004
PAVIA	2004
PIACENZA	2004
VERCELLI	2004
AVELLINO	2005
BELLUNO	2006
CARRARA	2006
ENNA	2006
MASSA	2006
NOVARA	2006
REGGIO EMILIA	2006
VERBANIA	2006
BOLOGNA	2007
CAGLIARI	2007
CARBONIA (- IGLESIAS)	2007
FORLI'	2007
GORIZIA	2007
NUORO	2007
OLBIA-TEMPIO	2007
ORISTANO	2007
SANLURI	2007
SASSARI	2007
TORTOLI'	2007
VERONA	2007
MODENA	2008
RAVENNA	2008
RIMINI	2008
BRESCIA	2009
MILANO	2009
PORDENONE	2009
VITERBO	2009

CASERTA	2010
MACERATA	2010
PARMA	2010
TREVI SO	2010
AGRIGENTO	2012
LODI	2012
PESARO	2012
URBINO	2012
VENEZIA	2012

Periodicità dell'aggiornamento della carta del servizio

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

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

Tempo di esecuzione dell'allacciamento

Per quanto riguarda lo standard sul tempo di “esecuzione dell'allacciamento”, il dato è disponibile per 105 città capoluogo di provincia.

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

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

Esecuzione allacciamento

Tra accettazione del preventivo ed esecuzione dell'allacciamento, al netto di eventuali autorizzazioni		
città	Gestore	gg calendario
BENEVENTO	GESESA S.p.A.	2
TERNI	S.I.I. Scpa	7
SONDRIO	SECAM SPA	8
AREZZO	NUOVE ACQUE S.p.A.	9,8
ASCOLI	CIIP SPA	da 9 a 35
FERMO	CIIP SPA	da 9 a 35
CAGLIARI	ABBANO SPA	10
CARBONIA (- IGLESIAS)	ABBANO SPA	10
NUORO	ABBANO SPA	10
OLBIA-TEMPIO	ABBANO SPA	10
ORISTANO	ABBANO SPA	10
SANLURI	ABBANO SPA	10
SASSARI	ABBANO SPA	10
TORTOLI'	ABBANO SPA	10
NAPOLI	ARIN SPA	13
AVELLINO	ALTO CALORE SERVIZI SPA	15
CESENA	HERA SPA	15
FORLI'	HERA SPA	15
RIMINI	HERA S.p.A.	15
TERAMO	RUZZO RETI S.p.A.	15
NOVARA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	da 15 a 30
VERBANIA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	da 15 a 30
VERONA	ACQUE VERONESI SCARL	da 15 a 30
MODENA	HERA SPA	da 15 a 40
TRIESTE	ACEGAS APS SpA	da 15 a 60
CREMONA	AEM Gestioni srl	20
FERRARA	HERA s.p.a.	20
MILANO	METROP MILANESE SPA	20
PIACENZA	Iren Emilia spa	20
PORDENONE	HYDROGEA SPA	20
REGGIO EMILIA	Iren Emilia spa	20
PESARO	MARCHE MULTISERV. SPA	da 20 a 30
URBINO	MARCHE MULTISERV. SPA	da 20 a 30
COMO	ASCSM-AGAM SPA	da 20 a 60
MANTOVA	TEA ACQUE SRL	21
MONZA	ACSM-AGAM SPA	21
TREVISO	ALTO TREVIGIANO SERV. S.R.L.	21
BOLZANO *	SEAB SPA	da 21 a 28
GORIZIA	IRISACQUA s.r.l.	da 21 a 28
BOLOGNA	HERA S.p.A.	da 21 a 56

GENOVA	MEDITERRANEA DELLE ACQUE	da 21 a 56
ROVIGO	POLESINE ACQUE S.P.A.	da 21 a 56
PARMA	Iren Emilia spa	da 21 a 63
RAVENNA	HERA s.p.a.	da 21 a 63
CALTANISSETTA	CALTAQUA S.p.A.	25
AGRIGENTO	GIRGENTIAACQUE	28
CARRARA	GAIA S.p.A.	28
ENNA	ACQUAENNA S.C.P.A.	28
FIRENZE	PUBLIACQUA S.p.A.	28
FROSINONE	ACEA ATO 5 S.p.A.	28
LIVORNO	ASA spa	28
LODI	S.A.L. Srl	28
MACERATA	S.I. MARCHE s.c.r.l.	28
MASSA	GAIA S.p.A.	28
PISA	ACQUE Spa	28
PISTOIA	PUBLIACQUA S.p.A.	28
PRATO	PUBLIACQUA S.p.A.	28
SIRACUSA	SAI 8	28
UDINE	AMGA SPA	28
ANCONA	MULTISERVIZI SPA	da 28 a 42
PALERMO	AMAP SPA	da 28 a 56
ALESSANDRIA	A.M.A.G. S.p.A.	30
ASTI	ASP S.p.A.	30
CHIETI	ACA spa	30
CUNEO	ACDA SPA	30
IMPERIA	AMAT SPA	30
LA SPEZIA	ACAM SPA	30
PAVIA	ASM PAVIA SpA	30
PERUGIA	UMBRA ACQUE S.P.A.	30
PESCARA	ACA spa	30
RIETI	SOGEA SPA	30
TORINO	SMAT S.p.A.	30
L'AQUILA	Gran Sasso Acqua S.p.A.	da 30 a 60
VARESE	ASPEM SPA	da 35 a 56
BIELLA	CORDAR S.p.A.	40
CASERTA	NAPOLETANAGAS	40
SAVONA	ACQUEDOTTO DI SAVONA S.p.A.	40
VERCELLI	ATENA SPA	40
BRESCIA	A2A S.p.A.	42
GROSSETO	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	42
SIENA	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	42
VITERBO	TALETE SPA	42
PADOVA	ACEGAS-APS SpA	45
CATANIA	SIDRA SPA	60
MESSINA	AMAM SPA	60
VENEZIA	VERITAS SpA	60
MATERA	ACQU. LUCANO SpA	60
POTENZA	ACQU. LUCANO SpA	60
LATINA	ACQUA LATINA	63
ROMA	ACEA SPA	63
VICENZA	ACQUE VINCENTINE SPA	63
AOSTA	COMUNE DI AOSTA	84

BELLUNO	BIM GEST. SERV. PUBBL. SPA	98
BARI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	126
BARLETTA (- ANDRIA - TRANI)	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	126
BERGAMO	BAS SERVIZI IDRICI INTEGRATI SPA (UNIACQUE spa)	126
BRINDISI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	126
FOGGIA	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	126
LECCE	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	126
TARANTO	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	126

Tempo massimo di attivazione della fornitura

Il “tempo di attivazione della fornitura” è un indicatore disponibile per 101 città capoluogo di provincia.

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

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

Attivazione fornitura

Tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura

città	Gestore	gg calendario
BENEVENTO	GESESA S.p.A.	1
AREZZO	NUOVE ACQUE S.p.A.	1,4
BERGAMO	BAS SERVIZI IDRICI INTEGRATI SPA (UNIACQUE spa)	1,4
AVELLINO	ALTO CALORE SERVIZI SPA	2
IMPERIA	AMAT SPA	3
SONDRIO	SECAM SPA	3
COMO	ASCSM-AGAM SPA	5
CREMONA	AEM Gestioni srl	5
REGGIO EMILIA	IREN EMILIA S.p.A.	5
TERAMO	RUZZO RETI S.p.A.	5
VERONA	ACQUE VERONESI SCARL	5
ALESSANDRIA	A.M.A.G. S.p.A.	7
ASTI	ASP S.p.A.	7
BARI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	7
BARLETTA (- ANDRIA - TRANI)	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	7
BELLUNO	BIM GEST. SERV. PUBBL. SPA	7
BIELLA	CORDAR S.p.A.	7
BRINDISI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	7
CAGLIARI	ABBANO SPA	7
CARBONIA (- IGLESIAS)	ABBANO SPA	7
CHIETI	ACA spa	7
CUNEO	ACDA SPA	7
FOGGIA	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	7
FROSINONE	ACEA ATO 5 S.p.A.	7
GENOVA	MEDITERRANEA DELLE ACQUE	7
LECCE	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	7
MODENA	HERA SPA	7

MONZA	ACSM-AGAM SPA	7
NUORO	ABBANO SPA	7
OLBIA-TEMPIO	ABBANO SPA	7
ORISTANO	ABBANO SPA	7
PARMA	Iren Emilia spa	7
PERUGIA	UMBRA ACQUE S.P.A.	7
PESCARA	ACA spa	7
RIMINI	HERA S.p.A.	7
SANLURI	ABBANO SPA	7
SASSARI	ABBANO SPA	7
SAVONA	ACQUEDOTTO DI SAVONA S.p.A.	7
TARANTO	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	7
TERNI	S.I.I. Scpa	7
TORINO	SMAT S.p.A.	7
TORTOLI'	ABBANO SPA	7
TRIESTE	ACEGAS APS SpA	7
UDINE	AMGA SPA	7
VARESE	ASPEM SPA	7
VERCELLI	ATENA SPA	7
BOLZANO *	SEAB SPA	da 7 a 14
L'AQUILA	Gran Sasso Acqua S.p.A.	da 7 a 15
MILANO	METROP MILANESE SPA	8
PAVIA	ASM PAVIA SpA	8
ANCONA	MULTISERVIZI SPA	9,8
BOLOGNA	HERA S.p.A.	9,8
BRESCIA	A2A S.p.A.	9,8
ENNA	ACQUAENNA S.C.P.A.	9,8
FIRENZE	PUBLIACQUA S.p.A.	9,8
LIVORNO	ASA spa	9,8
MACERATA	S.I. MARCHE s.c.r.l.	9,8
MANTOVA	TEA ACQUE SRL	9,8
MASSA	GAIA S.p.A.	9,8
NOVARA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	9,8
PISA	ACQUE Spa	9,8
PISTOIA	PUBLIACQUA S.p.A.	9,8
PRATO	PUBLIACQUA S.p.A.	9,8
ROVIGO	POLESINE ACQUE S.P.A.	9,8
VERBANIA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	9,8
CALTANISSETTA	CALTAQUA S.p.A.	10
CARRARA	GAIA S.p.A.	10
CASERTA	NAPOLETANAGAS	10
CESENA	HERA SPA	10
FERRARA	HERA s.p.a.	10
FORLI'	HERA SPA	10
LA SPEZIA	ACAM SPA	10
MESSINA	AMAM SPA	10
PADOVA	ACEGAS-APS SpA	10
PESARO	MARCHE MULTISERV. SPA	10
PIACENZA	Iren Emilia spa	10
PORDENONE	HYDROGEA SPA	10
RIETI	SOGEA SPA	10
URBINO	MARCHE MULTISERV. SPA	10
VENEZIA	VERITAS SpA	10

LATINA	ACQUA LATINA	12,6
ROMA	ACEA SPA	12,6
VITERBO	TALETE SPA	12,6
NAPOLI	ARIN SPA	13
LODI	S.A.L. Srl	14
PALERMO	AMAP SPA	14
RAVENNA	HERA s.p.a.	14
SIRACUSA	SAI 8	14
VICENZA	ACQUE VINCENTINE SPA	14
MATERA	ACQU. LUCANO SpA	15
POTENZA	ACQU. LUCANO SpA	15
GROSSETO	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	16,8
SIENA	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	16,8
AOSTA	COMUNE DI AOSTA	21
CATANIA	SIDRA SPA	21
GORIZIA	IRISACQUA s.r.l.	21
TREVISO	ALTO TREVIGIANO SERV. S.R.L.	21
AGRIGENTO	GIRGENTIAACQUE	primo turno di erogazione utile

Tempo di allaccio alla pubblica fognatura

Il successivo standard della Carta dei Servizi preso in esame riguarda “il tempo di allaccio alla pubblica fognatura”. Per questo standard il dato è disponibile per 88 città capoluogo di provincia.

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

Il tempo medio del campione è di 45,8 giorni

In 79 città su 88 nelle carte del servizio è previsto un rimborso nel caso di mancato rispetto dei tempi di allaccio alla pubblica fognatura.

Allaccio pubblica fognatura

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

città	Gestore	gg calendario
BENEVENTO	GESESA S.p.A.	2
VERONA	ACQUE VERONESI SCARL	da 5 a 10
TERAMO	RUZZO RETI S.p.A.	7
AREZZO	NUOVE ACQUE S.p.A.	9,8
CAGLIARI	ABBANO SPA	14
CARBONIA (- IGLESIAS)	ABBANO SPA	14
NUORO	ABBANO SPA	14
OLBIA-TEMPIO	ABBANO SPA	14
ORISTANO	ABBANO SPA	14
SANLURI	ABBANO SPA	14
SASSARI	ABBANO SPA	14
TORTOLI'	ABBANO SPA	14
PIACENZA	Iren Emilia spa	20

PARMA	Iren Emilia spa	da 21 a 63
CALTANISSETTA	CALTAQUA S.p.A.	25
AGRIGENTO	GIRGENTIAACQUE	28
CARRARA	GAIA S.p.A.	28
FIRENZE	PUBLIACQUA S.p.A.	28
FROSINONE	ACEA ATO 5 S.p.A.	28
GROSSETO	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	28
LIVORNO	ASA spa	28
LODI	S.A.L. Srl	28
MASSA	GAIA S.p.A.	28
PISA	ACQUE Spa	28
PISTOIA	PUBLIACQUA S.p.A.	28
PRATO	PUBLIACQUA S.p.A.	28
ROVIGO	POLESINE ACQUE S.P.A.	28
SIENA	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	28
SIRACUSA	SAI 8	28
TERNI	S.I.I. Scpa	28
ANCONA	MULTISERVIZI SPA	30
CREMONA	AEM Gestioni srl	30
CUNEO	ACDA SPA	30
IMPERIA	AMAT SPA	30
MILANO	METROP MILANESE SPA	30
PERUGIA	UMBRA ACQUE S.P.A.	30
RIETI	SOGEA SPA	30
TREVISO	ALTO TREVIGIANO SERV. S.R.L.	30
ASCOLI	CIIP SPA	35
FERMO	CIIP SPA	35
GENOVA	MEDITERRANEA DELLE ACQUE	35
PALERMO	AMAP SPA	35
CESENA	HERA SPA	40
FERRARA	HERA s.p.a.	40
FORLI'	HERA SPA	40
RIMINI	HERA S.p.A.	40
BOLOGNA	HERA S.p.A.	42
GORIZIA	IRISACQUA s.r.l.	42
MACERATA	S.I. MARCHE s.c.r.l.	42
MANTOVA	TEA ACQUE SRL	42
MODENA	HERA SPA	42
VITERBO	TALETE SPA	42
ALESSANDRIA	A.M.A.G. S.p.A.	45
CHIETI	ACA spa	45
PADOVA	ACEGAS-APS SpA	45
PESCARA	ACA spa	45
PORDENONE	HYDROGEA SPA	45
LA SPEZIA	ACAM SPA	50
BOLZANO *	SEAB SPA	56
ROMA	ACEA SPA	56
TRIESTE	ACEGAS APS SpA	56
ASTI	ASP S.p.A.	60
BIELLA	CORDAR S.p.A.	60
COMO	ASCSM-AGAM SPA	60

MATERA	ACQU. LUCANO SpA	60
MESSINA	AMAM SPA	60
NOVARA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	60
POTENZA	ACQU. LUCANO SpA	60
VENEZIA	VERITAS SpA	60
VERBANIA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	60
VERCELLI	ATENA SPA	60
VICENZA	ACQUE VINCENTINE SPA	63
BRESCIA	A2A S.p.A.	70
RAVENNA	HERA s.p.a.	77
UDINE	AMGA SPA	84
BELLUNO	BIM GEST. SERV. PUBBL. SPA	98
BARI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	126
BARLETTA (- ANDRIA - TRANI)	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	126
BRINDISI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	126
FOGGIA	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	126
LECCE	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	126
TARANTO	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	126
PAVIA	ASM PAVIA SpA	180

Ritardi agli appuntamenti concordati tra utente e gestore

Il questionario prevedeva poi un'analisi sullo standard riferito ai "ritardi agli appuntamenti concordati tra utente e gestore", presente in 87 città. E' cioè indicato il tempo massimo entro il quale il gestore deve presentarsi agli appuntamenti; questo tempo massimo varia da un minimo di 30 minuti (Matera e Potenza) ad un massimo di 4 ore, con una media di 2,9 h. Se il gestore ritarda oltre il tempo massimo previsto dalla Carta può essere obbligato a corrispondere all'utente un'indennità in euro.

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

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

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

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

Per questo standard il dato è disponibile per 98 città capoluogo di provincia.

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

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

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

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

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

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

Per questo standard il dato è disponibile per 97 città capoluogo di provincia.

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

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

Verifica del livello di pressione		
Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'utente		
città	Gestore	gg. Calendario
SONDRIO	SECAM SPA	0,5
ALESSANDRIA	A.M.A.G. S.p.A.	2
BIELLA	CORDAR S.p.A.	2
CHIETI	ACA spa	2
FROSINONE	ACEA ATO 5 S.p.A.	2
PESCARA	ACA spa	2
SAVONA	ACQUEDOTTO DI SAVONA S.p.A.	2
VERCELLI	ATENA SPA	2
MILANO	METROP MILANESE SPA	3
TRENTO	DOLOMITI SPA	3
MONZA	ACSM-AGAM SPA	4
SIRACUSA	SAI 8	4,2
CALTANISSETTA	CALTAQUA S.p.A.	5
CASERTA	NAPOLETANAGAS	5

CUNEO	ACDA SPA	5
PADOVA	ACEGAS-APS SpA	5
TERNI	S.I.I. Scpa	5
VICENZA	ACQUE VINCENTINE SPA	5
AOSTA	COMUNE DI AOSTA	7
ASTI	ASP S.p.A.	7
TERAMO	RUZZO RETI S.p.A.	da 7 a 20
TREVISO	ALTO TREVIGIANO SERV. S.R.L.	da 7 a 9,8
VARESE	ASPEM SPA	da 7 a 9,8
ANCONA	MULTISERVIZI SPA	9,8
CARRARA	GAIA S.p.A.	9,8
ENNA	ACQUAENNA S.C.P.A.	9,8
FIRENZE	PUBLIACQUA S.p.A.	9,8
GROSSETO	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	9,8
LIVORNO	ASA spa	9,8
MASSA	GAIA S.p.A.	9,8
NOVARA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	9,8
PISA	ACQUE Spa	9,8
PISTOIA	PUBLIACQUA S.p.A.	9,8
PRATO	PUBLIACQUA S.p.A.	9,8
SIENA	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	9,8
VERBANIA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	9,8
CESENA	HERA SPA	10
CREMONA	AEM Gestioni srl	10
FERRARA	HERA s.p.a.	10
FORLI'	HERA SPA	10
LODI	S.A.L. Srl	10
NAPOLI	ARIN SPA	10
PARMA	Iren Emilia spa	10
PAVIA	ASM PAVIA SpA	10
PIACENZA	Iren Emilia spa	10
PORDENONE	HYDROGEA SPA	10
RIETI	SOGEA SPA	10
RIMINI	HERA S.p.A.	10
VENEZIA	VERITAS SpA	10
VERONA	ACQUE VERONESI SCARL	10
AREZZO	NUOVE ACQUE S.p.A.	14
BOLOGNA	HERA S.p.A.	14
COMO	ASCSM-AGAM SPA	14
MACERATA	S.I. MARCHE s.c.r.l.	14
MANTOVA	TEA ACQUE SRL	14
MODENA	HERA SPA	14
RAVENNA	HERA s.p.a.	14
ROVIGO	POLESINE ACQUE S.P.A.	14
TRIESTE	ACEGAS APS SpA	14
VITERBO	TALETE SPA	14
UDINE	AMGA SPA	da 14 a 42
CAGLIARI	ABBANO SPA	15
CARBONIA (- IGLESIAS)	ABBANO SPA	15
IMPERIA	AMAT SPA	15
LA SPEZIA	ACAM SPA	15

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

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

Per questo standard il dato è disponibile per 79 città capoluogo di provincia.

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

Risposta alle richieste scritte degli utenti		
Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte		
città	Gestore	gg. Calendario
TRENTO	DOLOMITI SPA	1
AREZZO	NUOVE ACQUE S.p.A.	9,8
SONDRIO	SECAM SPA	10
MACERATA	S.I. MARCHE s.c.r.l.	14
MODENA	HERA SPA	14
MONZA	ACSM-AGAM SPA	14
ASCOLI	CIIP SPA	15
FERMO	CIIP SPA	15
TERAMO	RUZZO RETI S.p.A.	15

TERNI	S.I.I. Scpa	15
AVELLINO	ALTO CALORE SERVIZI SPA	20
BERGAMO	BAS SERVIZI IDRICI INTEGRATI SPA	20
CESENA	HERA SPA	20
CHIETI	ACA spa	20
FERRARA	HERA s.p.a.	20
FORLI'	HERA SPA	20
MILANO	METROP MILANESE SPA	20
PADOVA	ACEGAS-APS SpA	20
PARMA	Iren Emilia spa	20
PAVIA	ASM PAVIA SpA	20
PESCARA	ACA spa	20
PIACENZA	Iren Emilia spa	20
REGGIO EMILIA	Iren Emilia spa	20
ROVIGO	POLESINE ACQUE S.P.A.	20
VERONA	ACQUE VERONESI SCARL	20
VICENZA	ACQUE VICENTINE SPA	20
FROSINONE	ACEA ATO 5 S.p.A.	da 20 a 30
ANCONA	MULTISERVIZI SPA	da 20 a 30
GROSSETO	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	da 20 a 30
LIVORNO	ASA spa	da 20 a 30
SIENA	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	da 20 a 30
GENOVA	MEDITERRANEA DELLE ACQUE	da 21 a 42
CALTANISSETTA	CALTAQUA S.p.A.	25
AGRIGENTO	GIRGENTIAACQUE	da 25 a 30
BELLUNO	BIM GEST. SERV. PUBBL. SPA	28
BOLOGNA	HERA S.p.A.	28
ENNA	ACQUAENNA S.C.P.A.	28
MANTOVA	TEA ACQUE SRL	28
RAVENNA	HERA s.p.a.	28
TRIESTE	ACEGAS APS SpA	28
VARESE	ASPEM SPA	28
ALESSANDRIA	A.M.A.G. S.p.A.	30
AOSTA	COMUNE DI AOSTA	30
ASTI	ASP S.p.A.	30
BARI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	30
BARLETTA (ANDRIA - TRANI)	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	30
BENEVENTO	GESESA S.p.A.	30
BRESCIA	A2A S.p.A.	30
BRINDISI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	30
CAGLIARI	ABBANO SPA	30
CARBONIA (IGLESIAS)	ABBANO SPA	30
CASERTA	NAPOLETANAGAS	30
COMO	ASCSM-AGAM SPA	30
CUNEO	ACDA SPA	30
FIRENZE	PUBLIACQUA S.p.A.	30
FOGGIA	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	30
IMPERIA	AMAT SPA	30
LA SPEZIA	ACAM SPA	30
LECCE	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	30
LODI	S.A.L. Srl	30

MATERA	ACQU. LUCANO SpA	30
MESSINA	AMAM SPA	30
NOVARA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	30
NUORO	ABBANO SPA	30
OLBIA-TEMPIO	ABBANO SPA	30
ORISTANO	ABBANO SPA	30
PERUGIA	UMBRA ACQUE S.P.A.	30
PESARO	MARCHE MULTISERV. SPA	30
PISTOIA	PUBLIACQUA S.p.A.	30
PORDENONE	HYDROGEA SPA	30
POTENZA	ACQU. LUCANO SpA	30
PRATO	PUBLIACQUA S.p.A.	30
RIETI	SOGEA SPA	30
RIMINI	HERA S.p.A.	30
ROMA	ACEA SPA	30
SANLURI	ABBANO SPA	30
SASSARI	ABBANO SPA	30
SAVONA	ACQUEDOTTO DI SAVONA S.p.A.	30
SIRACUSA	SAI 8	30
TARANTO	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	30
TORTOLI'	ABBANO SPA	30
TREVISO	ALTO TREVIGIANO SERV. S.R.L.	30
URBINO	MARCHE MULTISERV. SPA	30
VERBANIA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	30
VITERBO	TALETE SPA	30
CARRARA	GAIA S.p.A.	da 30 a 40
MASSA	GAIA S.p.A.	da 30 a 40
LATINA	ACQUA LATINA	42
PALERMO	AMAP SPA	42
UDINE	AMGA SPA	42
PISA	ACQUE Spa	da 45 a 60

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

Nel caso in cui sia previsto un sopralluogo il dato dello standard è disponibile per 58 città capoluogo di provincia.

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

Il tempo medio del campione è di 31 giorni di calendario

Risposta ai reclami scritti (con sopralluogo)		
Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti		
città	Gestore	gg. Calendario
TRENTO	DOLOMITI SPA	7
SONDRIO	SECAM SPA	15
TERNI	S.I.I. Scpa	15
NAPOLI	ARIN SPA	19
AREZZO	NUOVE ACQUE S.p.A.	19,6
ANCONA	MULTISERVIZI SPA	20

FERRARA	HERA s.p.a.	20
FROSINONE	ACEA ATO 5 S.p.A.	20
GROSSETO	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	20
MILANO	METROP MILANESE SPA	20
PADOVA	ACEGAS-APS SpA	20
PAVIA	ASM PAVIA SpA	20
REGGIO EMILIA	Iren Emilia spa	20
SIENA	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	20
VICENZA	ACQUE VINCENTINE SPA	20
MACERATA	S.I. MARCHE s.c.r.l.	21
TERAMO	RUZZO RETI S.p.A.	25
ALESSANDRIA	A.M.A.G. S.p.A.	30
CALTANISSETTA	CALTAQUA S.p.A.	30
CASERTA	NAPOLETANAGAS	30
CHIETI	ACA spa	30
COMO	ASCSM-AGAM SPA	30
IMPERIA	AMAT SPA	30
L'AQUILA	Gran Sasso Acqua S.p.A.	30
LIVORNO	ASA spa	30
LODI	S.A.L. Srl	30
MATERA	ACQU. LUCANO SpA	30
MESSINA	AMAM SPA	30
PERUGIA	UMBRA ACQUE S.P.A.	30
PESCARA	ACA spa	30
PIACENZA	Iren Emilia spa	30
PISA	ACQUE Spa	30
PORDENONE	HYDROGEA SPA	30
POTENZA	ACQU. LUCANO SpA	30
RIETI	SOGEA SPA	30
RIMINI	HERA S.p.A.	30
SAVONA	ACQUEDOTTO DI SAVONA S.p.A.	30
VERCELLI	ATENA SPA	30
AVELLINO	ALTO CALORE SERVIZI SPA	40
CARRARA	GAIA S.p.A.	40
MASSA	GAIA S.p.A.	40
AGRIGENTO	GIRGENTIAACQUE	42
LATINA	ACQUA LATINA	42
LA SPEZIA	ACAM SPA	45
BARI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	63
BARLETTA (- ANDRIA - TRANI)	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	63
BRINDISI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	63
FOGGIA	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	63
LECCE	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	63
TARANTO	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	63

Invece, nel caso in cui non sia previsto un sopralluogo il dato dello standard è disponibile per 86 città capoluogo di provincia.

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

Il tempo medio del campione è di 26 giorni di calendario

Risposta ai reclami scritti (senza sopralluogo)

Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti

città	Gestore	gg. Calendario
ALESSANDRIA	A.M.A.G. S.p.A.	immediato
TRENTO	DOLOMITI SPA	7
AREZZO	NUOVE ACQUE S.p.A.	9,8
FROSINONE	ACEA ATO 5 S.p.A.	10
IMPERIA	AMAT SPA	10
SONDRIO	SECAM SPA	10
TERNI	S.I.I. Scpa	10
PADOVA	ACEGAS-APS SpA	15
VICENZA	ACQUE VINCENTINE SPA	15
NAPOLI	ARIN SPA	19
AVELLINO	ALTO CALORE SERVIZI SPA	20
CALTANISSETTA	CALTAQUA S.p.A.	20
CESENA	HERA SPA	20
CHIETI	ACA spa	20
FERRARA	HERA s.p.a.	20
FORLI'	HERA SPA	20
LIVORNO	ASA spa	20
MILANO	METROP MILANESE SPA	20
PARMA	Iren Emilia spa	20
PAVIA	ASM PAVIA SpA	20
PESCARA	ACA spa	20
PIACENZA	Iren Emilia spa	20
PISA	ACQUE Spa	20
REGGIO EMILIA	Iren Emilia spa	20
RIETI	SOGEA SPA	20
ROVIGO	POLESINE ACQUE S.P.A.	20
TERAMO	RUZZO RETI S.p.A.	20
VERONA	ACQUE VERONESI SCARL	20
GENOVA	MEDITERRANEA DELLE ACQUE	21
ASCOLI	CIIP SPA	25
BRESCIA	A2A S.p.A.	25
FERMO	CIIP SPA	25
BOLOGNA	HERA S.p.A.	28
ENNA	ACQUAENNA S.C.P.A.	28
MANTOVA	TEA ACQUE SRL	28
MODENA	HERA SPA	28
MONZA	ACSM-AGAM SPA	28
RAVENNA	HERA s.p.a.	28
TRIESTE	ACEGAS APS SpA	28
ANCONA	MULTISERVIZI SPA	30
AOSTA	COMUNE DI AOSTA	30
ASTI	ASP S.p.A.	30
BENEVENTO	GESESA S.p.A.	30
BERGAMO	BAS SERVIZI IDRICI INTEGRATI SPA	30
BIELLA	CORDAR S.p.A.	30

BOLZANO *	SEAB SPA	30
CARRARA	GAIA S.p.A.	30
CASERTA	NAPOLETANAGAS	30
CATANIA	SIDRA SPA	30
CUNEO	ACDA SPA	30
FIRENZE	PUBLIACQUA S.p.A.	30
GROSSETO	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	30
LA SPEZIA	ACAM SPA	30
LODI	S.A.L. Srl	30
MASSA	GAIA S.p.A.	30
MESSINA	AMAM SPA	30
NOVARA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	30
PERUGIA	UMBRA ACQUE S.P.A.	30
PESARO	MARCHE MULTISERV. SPA	30
PISTOIA	PUBLIACQUA S.p.A.	30
PORDENONE	HYDROGEA SPA	30
PRATO	PUBLIACQUA S.p.A.	30
RIMINI	HERA S.p.A.	30
ROMA	ACEA SPA	30
SAVONA	ACQUEDOTTO DI SAVONA S.p.A.	30
SIENA	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	30
SIRACUSA	SAI 8	30
TREVISO	ALTO TREVIGIANO SERV. S.R.L.	30
URBINO	MARCHE MULTISERV. SPA	30
VENEZIA	VERITAS SpA	30
VERBANIA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	30
VITERBO	TALETE SPA	30
AGRIGENTO	GIRGENTIACQUE	35
MACERATA	S.I. MARCHE s.c.r.l.	35
GORIZIA	IRISACQUA s.r.l.	42
PALERMO	AMAP SPA	42
UDINE	AMGA SPA	42
VARESE	ASPEM SPA	42
BELLUNO	BIM GEST. SERV. PUBBL. SPA	63

Tempo minimo di preavviso per gli interventi programmati:

Per questo standard il dato è disponibile per 89 città capoluogo di provincia.

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

Il tempo medio del campione è di 45,7 ore.

Sospensioni programmate		
Tempo minimo di preavviso		
città	Gestore	hh
SONDRIO	SECAM SPA	>12
AOSTA	COMUNE DI AOSTA	24
CUNEO	ACDA SPA	24

IMPERIA	AMAT SPA	24
LATINA	ACQUA LATINA	24
MESSINA	AMAM SPA	24
PIACENZA	Iren Emilia spa	24
REGGIO EMILIA	Iren Emilia spa	24
RIETI	SOGEA SPA	24
ROMA	ACEA SPA	24
BENEVENTO	GESESA S.p.A.	>24
BERGAMO	BAS SERVIZI IDRICI INTEGRATI SPA	>24
BOLZANO *	SEAB SPA	>24
PERUGIA	UMBRA ACQUE S.P.A.	>24
PESARO	MARCHE MULTISERV. SPA	>24
URBINO	MARCHE MULTISERV. SPA	>24
ASTI	ASP S.p.A.	da 24 a 48
CALTANISSETTA	CALTAQUA S.p.A.	da 24 a 48
ENNA	ACQUAENNA S.C.P.A.	da 24 a 48
PADOVA	ACEGAS-APS SpA	36
PARMA	Iren Emilia spa	36
ALESSANDRIA	A.M.A.G. S.p.A.	48
ANCONA	MULTISERVIZI SPA	48
AREZZO	NUOVE ACQUE S.p.A.	48
ASCOLI	CIIP SPA	48
AVELLINO	ALTO CALORE SERVIZI SPA	48
BARI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	48
BARLETTA (- ANDRIA - TRANI)	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	48
BIELLA	CORDAR S.p.A.	48
BOLOGNA	HERA S.p.A.	48
BRESCIA	A2A S.p.A.	48
BRINDISI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	48
CARRARA	GAIA S.p.A.	48
CASERTA	NAPOLETANAGAS	48
CESENA	HERA SPA	48
CHIETI	ACA spa	48
COMO	ASCSM-AGAM SPA	48
CREMONA	AEM Gestioni srl	48
FERMO	CIIP SPA	48
FERRARA	HERA s.p.a.	48
FIRENZE	PUBLIACQUA S.p.A.	48
FOGGIA	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	48
FORLI'	HERA SPA	48
FROSINONE	ACEA ATO 5 S.p.A.	48
GENOVA	MEDITERRANEA DELLE ACQUE	48
GORIZIA	IRISACQUA s.r.l.	48
GROSSETO	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	48
LA SPEZIA	ACAM SPA	48
LECCE	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	48
LIVORNO	ASA spa	48
LODI	S.A.L. Srl	48
MACERATA	S.I. MARCHE s.c.r.l.	48
MANTOVA	TEA ACQUE SRL	48
MASSA	GAIA S.p.A.	48

MILANO	METROP MILANESE SPA	48
MODENA	HERA SPA	48
NAPOLI	ARIN SPA	48
NOVARA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	48
PALERMO	AMAP SPA	48
PESCARA	ACA spa	48
PISA	ACQUE Spa	48
PISTOIA	PUBLIACQUA S.p.A.	48
PORDENONE	HYDROGEA SPA	48
PRATO	PUBLIACQUA S.p.A.	48
RAVENNA	HERA s.p.a.	48
RIMINI	HERA S.p.A.	48
ROVIGO	POLESINE ACQUE S.P.A.	48
SAVONA	ACQUEDOTTO DI SAVONA S.p.A.	48
SIENA	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	48
SIRACUSA	SAI 8	48
TARANTO	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	48
TERAMO	RUZZO RETI S.p.A.	48
TERNI	S.I.I. Scpa	48
TORINO	SMAT S.p.A.	48
TRENTO	DOLOMITI SPA	48
TREVISO	ALTO TREVIGIANO SERV. S.R.L.	48
TRIESTE	ACEGAS APS SpA	48
UDINE	AMGA SPA	48
VARESE	ASPEM SPA	48
VENEZIA	VERITAS SpA	48
VERBANIA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	48
VERCELLI	ATENA SPA	48
VICENZA	ACQUE VINCENTINE SPA	48
MATERA	ACQU. LUCANO SpA	72
POTENZA	ACQU. LUCANO SpA	72
VERONA	ACQUE VERONESI SCARL	72
VITERBO	TALETE SPA	72

Sospensioni del servizio idrico per interventi programmati

Questo valore è disponibile per 87 città capoluogo di provincia.

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

Il dato medio del campione è di 20 h.

Durata massima delle sospensioni		
città	Gestore	hh
TRENTO	DOLOMITI SPA	4
MONZA	ACSM-AGAM SPA	8
VERONA	ACQUE VERONESI SCARL	8
AREZZO	NUOVE ACQUE S.p.A.	da 8 a 12
SONDRIO	SECAM SPA	10
AOSTA	COMUNE DI AOSTA	12
BOLOGNA	HERA S.p.A.	12

CALTANISSETTA	CALTAQUA S.p.A.	12
CHIETI	ACA spa	12
ENNA	ACQUAENNA S.C.P.A.	12
MACERATA	S.I. MARCHE s.c.r.l.	12
MODENA	HERA SPA	12
PADOVA	ACEGAS-APS SpA	12
PARMA	Iren Emilia spa	12
PERUGIA	UMBRA ACQUE S.P.A.	12
PESCARA	ACA spa	12
RAVENNA	HERA s.p.a.	12
REGGIO EMILIA	Iren Emilia spa	12
RIMINI	HERA S.p.A.	12
ROVIGO	POLESINE ACQUE S.P.A.	12
TERNI	S.I.I. Scpa	12
ANCONA	MULTISERVIZI SPA	da 12 a 24
LIVORNO	ASA spa	da 12 a 24
PISA	ACQUE Spa	da 12 a 24
TERAMO	RUZZO RETI S.p.A.	da 12 a 24
GROSSETO	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	da 12 a 36
SIENA	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	da 12 a 36
CARRARA	GAIA S.p.A.	da 12 a 48
FIRENZE	PUBLIACQUA S.p.A.	da 12 a 48
MASSA	GAIA S.p.A.	da 12 a 48
PISTOIA	PUBLIACQUA S.p.A.	da 12 a 48
PRATO	PUBLIACQUA S.p.A.	da 12 a 48
BARI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	15
BARLETTA (- ANDRIA - TRANI)	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	15
BRINDISI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	15
FOGGIA	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	15
LECCE	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	15
MATERA	ACQU. LUCANO SpA	15
POTENZA	ACQU. LUCANO SpA	15
TARANTO	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	15
LODI	S.A.L. Srl	18
MANTOVA	TEA ACQUE SRL	18
MESSINA	AMAM SPA	18
NAPOLI	ARIN SPA	20
ALESSANDRIA	A.M.A.G. S.p.A.	24
ASCOLI	CIIP SPA	24
AVELLINO	ALTO CALORE SERVIZI SPA	24
BENEVENTO	GESESA S.p.A.	24
BIELLA	CORDAR S.p.A.	24
BRESCIA	A2A S.p.A.	24
CASERTA	NAPOLETANAGAS	24
CESENA	HERA SPA	24
COMO	ASCSM-AGAM SPA	24
CREMONA	AEM Gestioni srl	24
CUNEO	ACDA SPA	24
FERMO	CIIP SPA	24
FERRARA	HERA s.p.a.	24
FORLI'	HERA SPA	24

FROSINONE	ACEA ATO 5 S.p.A.	24
GENOVA	MEDITERRANEA DELLE ACQUE	24
GORIZIA	IRISACQUA s.r.l.	24
LA SPEZIA	ACAM SPA	24
LATINA	ACQUA LATINA	24
MILANO	METROP MILANESE SPA	24
NOVARA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	24
PALERMO	AMAP SPA	24
PESARO	MARCHE MULTISERV. SPA	24
PORDENONE	HYDROGEA SPA	24
RIETI	SOGEA SPA	24
ROMA	ACEA SPA	24
SAVONA	ACQUEDOTTO DI SAVONA S.p.A.	24
SIRACUSA	SAI 8	24
TORINO	SMAT S.p.A.	24
TREVISO	ALTO TREVIGIANO SERV. S.R.L.	24
TRIESTE	ACEGAS APS SpA	24
UDINE	AMGA SPA	24
URBINO	MARCHE MULTISERV. SPA	24
VARESE	ASPEM SPA	24
VENEZIA	VERITAS SpA	24
VERBANIA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	24
VERCELLI	ATENA SPA	24
VICENZA	ACQUE VINCENTINE SPA	24
VITERBO	TALETE SPA	24
PIACENZA	Iren Emilia spa	24
CATANIA	SIDRA SPA	48

Rimborsi

Rimborsi per mancato rispetto tempi (preventivazione e attivazione fornitura, risposte scritte utenti, ecc.)

città	Gestore	euro
MATERA	ACQU. LUCANO SpA	2
POTENZA	ACQU. LUCANO SpA	2
BRESCIA	A2A S.p.A.	10
ROVIGO	POLESINE ACQUE S.P.A.	da 10 a 25
BELLUNO	BIM GEST. SERV. PUBBL. SPA	15
AGRIGENTO	GIRGENTIAACQUE	18
ASCOLI	CIIP SPA	25
BENEVENTO	GESESA S.p.A.	25
FERMO	CIIP SPA	25
GROSSETO	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	25
LATINA	ACQUA LATINA	25
LODI	S.A.L. Srl	25
PORDENONE	HYDROGEA SPA	25
ROMA	ACEA SPA	25
SIENA	ACQUE DEL FIORA S.P.A.	25
SIRACUSA	SAI 8	25
VERONA	ACQUE VERONESI SCARL	25
VENEZIA	VERITAS SpA	da 25 A 250
BERGAMO	BAS SERVIZI IDRICI INTEGRATI SPA (UNIAACQUE spa)	da 25 a 125
TERNI	S.I.I. Scpa	da 25 a 50
VITERBO	TALETE SPA	da 25 a 50
PESARO	MARCHE MULTISERV. SPA	da 25 a 100

URBINO	MARCHE MULTISERV. SPA	da 25 a 100
MESSINA	AMAM SPA	da 25,52 a 129,11
ALESSANDRIA	A.M.A.G. S.p.A.	25,82
ANCONA	MULTISERVIZI SPA	25,82
BARI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	25,82
BARLETTA (- ANDRIA - TRANI)	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	25,82
BIELLA	CORDAR S.p.A.	25,82
BOLZANO *	SEAB SPA	25,82
BRINDISI	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	25,82
CHIETI	ACA spa	25,82
FOGGIA	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	25,82
L'AQUILA	Gran Sasso Acqua S.p.A.	25,82
LECCE	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	25,82
LIVORNO	ASA spa	25,82
PESCARA	ACA spa	25,82
PISA	ACQUE Spa	25,82
TARANTO	ACQU. PUGLIES. S.p.A.	25,82
VARESE	ASPEM SPA	25,82
VERCELLI	ATENA SPA	25,82
AREZZO	NUOVE ACQUE S.p.A.	26
ASTI	ASP S.p.A.	26
CALTANISSETTA	CALTAQUA S.p.A.	26
CARRARA	GAIA S.p.A.	26
CESENA	HERA SPA	26
FERRARA	HERA s.p.a.	26
FIRENZE	PUBLIACQUA S.p.A.	26
FORLI'	HERA SPA	26
MASSA	GAIA S.p.A.	26
NOVARA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	26
PADOVA	ACEGAS-APS SpA	26
PISTOIA	PUBLIACQUA S.p.A.	26
PRATO	PUBLIACQUA S.p.A.	26
TRIESTE	ACEGAS APS SpA	26
VERBANIA	ACQUA NOVARA VCO S.p.A.	26
VICENZA	ACQUE VINCENTINE SPA	26
COMO	ASCSM-AGAM SPA	30
CUNEO	ACDA SPA	30
MACERATA	S.I. MARCHE s.c.r.l.	30
MONZA	ACSM-AGAM SPA	30
PALERMO	AMAP SPA	30
PARMA	Iren Emilia spa	30
PERUGIA	UMBRA ACQUE S.P.A.	30
RAVENNA	HERA s.p.a.	30
RIMINI	HERA S.p.A.	30
TORINO	SMAT S.p.A.	30
TREVISO	ALTO TREVIGIANO SERV. S.R.L.	30
UDINE	AMGA SPA	30
SAVONA	ACQUEDOTTO DI SAVONA S.p.A.	10% MIN €26
BOLOGNA	HERA S.p.A.	32
MODENA	HERA SPA	32
PIACENZA	Iren Emilia spa	36
MANTOVA	TEA ACQUE SRL	40
CAGLIARI	ABBANO SPA	50
CARBONIA (- IGLESIAS)	ABBANO SPA	50
FROSINONE	ACEA ATO 5 S.p.A.	50
GENOVA	MEDITERRANEA DELLE ACQUE	50
NUORO	ABBANO SPA	50
OLBIA-TEMPIO	ABBANO SPA	50
ORISTANO	ABBANO SPA	50
SANLURI	ABBANO SPA	50
SASSARI	ABBANO SPA	50
TORTOLI'	ABBANO SPA	50

MILANO	METROP MILANESE SPA	da 50 a 500
LA SPEZIA	ACAM SPA	51
REGGIO EMILIA	Iren Emilia spa	51,65
GORIZIA	IRISACQUA s.r.l.	100
AOSTA	COMUNE DI AOSTA	30% minim. contratto
IMPERIA	AMAT SPA	max 3%
NAPOLI	ARIN SPA	previsto

Sono 94 le città analizzate dove vengono applicati rimborsi per mancato rispetto degli standard previsti, come ad es: preventivazione e attivazione fornitura, risposte scritte utenti, ecc.

Il valore medio è di 30 euro.

Nel 73% dei casi i rimborsi sono solo su richiesta, nel 17% i rimborsi sono solo automatici, mentre nel 10% delle città vi sono entrambi i casi.

Realizzato da:

FEDERCONSUMATORI

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

Mauro Zanini

Antonella Minguzzi

Gerardino Castaldi