

TERMINE	DEFINIZIONE
Acquedotto	<i>Tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. L'utente paga questo servizio con una quota variabile in base ai mc consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo.</i>
Allacciamento all'acquedotto	<i>E' l'insieme delle tubazioni sotterranee e fuori terra che collegano la rete di distribuzione dell'acqua al contatore del cliente.</i>
Allacciamento alla rete fognaria	<i>E' l'insieme delle tubazioni sotterranee e dei relativi accessori che collegano lo scarico dell'utenza alla rete fognaria pubblica.</i>
Ambito Territoriale Ottimale (ATO)	<i>Rappresenta l'area territoriale all'interno della quale, in base all'art. 8 della legge n. 36/1994, viene organizzato il Servizio Idrico Integrato; la Regione Lombardia, con la L.R. 21/1998, ed in seguito con le leggi regionali n. 26/2003 e 18/2006, ha individuato 12 Ambiti Territoriali, dei quali 11 corrispondenti ai confini amministrativi delle Province lombarde e 1 alla Città di Milano. Pertanto, l'ATO della Provincia di Cremona è una porzione di territorio lombardo coincidente con i confini amministrativi della provincia cremonese.</i>
Attivazione della fornitura	<i>E' la pratica finalizzata all'allacciamento alla rete idrica o fognaria previa richiesta scritta presentata su apposito modulo.</i>
Autolettura	<i>E' il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dall'utente e comunicato al gestore, affinché lo utilizzi per la fatturazione .</i>
Bolletta mista	<i>E' la bolletta che fattura sia consumi effettivi, sia consumi stimati calcolati fino alla data di emissione della bolletta.</i>
Bolletta o documento di fatturazione	<i>E' il documento che il gestore del SII trasmette periodicamente all'utente al fine di fatturare i corrispettivi relativi ai servizi da lui forniti direttamente o indirettamente.</i>
Bolletta stimata o bolletta di acconto	<i>E' la bolletta che fattura consumi presunti sulla base di letture stimate.</i>
Carico idraulico / Carico massimo	<i>Entrambe le diciture si riferiscono alla pressione dell'acqua fornita, misurata al punto di consegna ed espressa in metri di colonna d'acqua</i>
Carta dei Servizi	<i>La carta del Servizio Idrico Integrato (SII) definisce i principi e i criteri (standard di qualità, qualitativi e quantitativi) cui deve uniformarsi l'erogazione del servizio e costituisce una dichiarazione di impegno nei confronti dell'Utenza; le disposizioni ivi contenute hanno carattere integrativo rispetto al regolamento o al contratto di fornitura.</i>
Cessazione della fornitura	<i>E' la pratica finalizzata alla disattivazione di una fornitura con rimozione del contatore, previa richiesta scritta dell'intestatario presentata su apposito modulo.</i>
Consumi fatturati	<i>Sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.</i>
Consumi rilevati	<i>Sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o dell'ultima</i>

TERMINE	DEFINIZIONE
	<i>autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).</i>
Consumi stimati	<i>Sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'utente disponibili al gestore.</i>
Contatore	<i>E' uno strumento tecnico- fiscale volto a misurare il volume d'acqua erogato.</i>
Deposito cauzionale	<i>È una somma di denaro che l'utente versa al gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto nel rispetto delle condizioni contrattuali e della normativa vigente.</i>
Depurazione	<i>Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 mc.</i>
Fognatura	<i>Tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di fognatura è calcolata su una quantità di 50 mc.</i>
Gestore	<i>Ai sensi dell'art. 74, lettera r, del D.lgs. n. 152/06 "Il Gestore del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.)" è " il soggetto che gestisce il Servizio Idrico Integrato in un Ambito Territoriale Ottimale".</i>
Gruppo di misura	<i>E' costituito, di norma, dalla saracinesca a monte del contatore, dal rubinetto di scarico, dal dispositivo antiriflusso e dal contatore.</i>
Indennizzo	<i>E' un rimborso (una tantum), riconosciuto dal Gestore all'Utente, a seguito dell'accertamento di una violazione degli standard di qualità (standard specifici) definiti dalla Carta del Servizio.</i>
Metro cubo (mc)	<i>Il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua; 1 mc equivale a 1000 litri.</i>
Morosità	<i>È la situazione in cui si trova l'utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta comporta l'addebito di interessi o penalità di mora. Il mancato pagamento determina, in base alle condizioni contrattuali vigenti, la sospensione della fornitura.</i>
Perdite occulte	<i>Sono definite tali le perdite verificatesi nell'impianto di proprietà dell'utente, allorché siano determinate da rotture o lesioni di parti interrato e sepolte nel conglomerato cementizio e, in ogni caso, non visibili e non rilevabili esternamente in modo diretto ed evidente.</i>
Portata	<i>E' la misura della quantità d'acqua che passa attraverso una sezione unitaria nell'unità di tempo, rilevata in un dato istante di tempo.</i>
Punto di consegna	<i>E' rappresentato dal contatore singolo o centralizzato posto, di norma, al limite tra proprietà pubblica e privata.</i>
Reclamo	<i>E' una comunicazione scritta, inoltrata dall'utente al Gestore su apposito modulo, avente ad oggetto la segnalazione di una violazione contrattuale/regolamentare o l'inosservanza degli standard definiti dalla</i>

TERMINE	DEFINIZIONE
	<i>carta di servizio.</i>
Ripristino (subentro)	<i>E' la pratica finalizzata all'attivazione di una fornitura precedentemente intestata ad altro utente, allorché il contatore cui l'utenza si riferisce sia stato sigillato o rimosso.</i>
Risorsa idrica	<i>Con tale termine si indicano le varie forme di disponibilità dell'acqua.</i>
Servizio Idrico Integrato	<i>E' l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione d'acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.</i>
Sospensione della fornitura per insolvenza	<i>E' l'interruzione della fornitura d'acqua determinatasi a seguito della mancata regolarizzazione della posizione debitoria dell'utente, diffidato con le modalità di cui alla Carta del Servizio.</i>
Standard qualitativi	<i>Indicano il livello qualitativo minimo garantito rispetto a specifici aspetti del servizio (ad esempio, accessibilità del servizio e continuità dello stesso) e non fanno direttamente riferimento a valori misurabili quantitativamente.</i>
Standard quantitativi	<i>Sono gli standard formulati sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e possono essere specifici o generali. Specifico: quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo cliente (ad esempio, numero di giorni per l'attivazione della fornitura). Generale: quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (ad esempio, tempo medio di attesa agli sportelli).</i>
Ufficio d'Ambito <i>(in precedenza A.ATO - Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale)</i>	<i>L'ufficio d'ambito della Provincia di Cremona è una Azienda Speciale - Ente strumentale della Provincia di Cremona - tramite cui la Provincia esercita funzioni di "Governo locale in materia di Servizio Idrico Integrato", ovvero funzioni di indirizzo, vigilanza, pianificazione, programmazione e controllo sullo svolgimento del servizio idrico.</i>
Verifica metrica del contatore	<i>E' un controllo volto a verificare l'idoneità tecnica del contatore rispetto alla misurazione del volume d'acqua erogato.</i>
Voltura	<i>E' la pratica finalizzata all'attivazione di una fornitura, allorché l'avvio del rapporto contrattuale avvenga contestualmente alla cessazione del contratto di fornitura intestato ad un precedente utente, o successivamente ad essa, ma nel periodo in cui il contatore non sia stato ancora sigillato o rimosso.</i>